

TÍTULO

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SUS EFECTOS EN
UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA- AÑO 2017**

PRESENTADO POR LA BACHILLER
KATHERINE SALCEDO HUARCAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA

LIMA- PERU

2019

A mi adorado hijo Luis Adriano por ser la persona que cambio mi vida y el motivo por el cual busco ser mejor día a día. A mis padres por todo el apoyo incondicional, el amor y la paciencia que me han brindado.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a mis padres por acompañarme y ser mi soporte en todo lo que me propongo.

A mi asesor el Dr. Carlos Eugenio Tinoco Vercelli por brindarme su apoyo y ánimo para culminar la tesis.

INTRODUCCIÓN

La administración tributaria ha dispuesto que gradualmente las empresas se adapten a la facturación electrónica, por lo que una empresa de servicios en Lima Metropolitana que quiere implementar la facturación electrónica en su empresa, debe formularse lo siguiente: ¿Cuáles son los efectos de la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?

Tiene como objetivo principal, determinar los efectos de la implementación de la facturación electrónica es positiva para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

La hipótesis planteada es: Los efectos de la implementación de la facturación electrónica es positiva para una empresa de servicios en Lima Metropolitana en el año 2017

Como resultado de la hipótesis planteada se identifica las siguientes variables:

Variable Independiente: Factura Electrónica

Variable Dependiente: Efectos en empresa de servicios.

Esta investigación está dividida en cinco capítulos:

Primer capítulo: Se detalla la situación problemática, formulación del problema, definiremos los objetivos de la investigación, delimitando la investigación en temporal, espacial, social y conceptual, justificación e importancia del estudio, así como sus limitaciones.

Segundo capítulo: En este capítulo se aborda el marco teórico y conceptual que comprende los antecedentes de la investigación relacionadas con el tema, marco histórico, legal y el marco conceptual.

Tercer capítulo: En este capítulo se desarrolla las hipótesis de la investigación, hipótesis principal y las hipótesis secundarias.

Cuarto capítulo: Se detalla el método y diseño de la investigación, así como la población y muestra, variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos que ayudarán a la elaboración de la investigación

Quinto Capítulo: En este capítulo se mencionan los resultados obtenidos de la recolección de datos como las encuestas realizadas en campo y el análisis e interpretación de las respuestas obtenidas.

Finalmente, tenemos las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del Problema	2
1.1. Problema Principal	2
1.2. Problemas Secundarios	2
2. Objetivos de la investigación	3
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
3. Justificación e importancia del estudio.....	3
4. Alcance y limitaciones	4
4.1. Alcance	4

4.2. Limitaciones	4
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL	6
1. Antecedentes de la investigación	6
2. Bases teórico –científicas	11
2.1 Factura electrónica en países de América Latina	11
2.2 Factura electrónica en el Perú	13
2.3 Evolución de los servicios electrónicos en SUNAT	13
2.4 Facturación electrónica	14
2.5 Sistemas de emisión electrónica	15
2.6 Ventajas y desventajas del uso de la facturación electrónica	24
2.7 La facturación electrónica y la evasión de impuestos	25
2.8 Empresa de servicios	26
3. Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO III	29
HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
1. Hipótesis o supuestos básicos	29
1.1 Hipótesis Principal.....	29
1.2 Hipótesis Secundarias	29
2. Identificación de variables o unidades de análisis	29
3. Matriz Lógica de consistencia	30

CAPÍTULO IV	31
MÉTODO	31
1. Tipo y método de investigación	31
2. Diseño específico de investigación.....	32
3. Población, muestra o participantes	32
4. Instrumentos de recogida de datos	33
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
6. Procedimiento para ejecución de la tesis.....	34
CAPÍTULO V	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
1. Datos cuantitativos	35
2. Análisis de Resultados.....	36
CAPÍTULO VI	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
1. Conclusiones	58
2. Recomendaciones	59
REFERENCIAS	60
APÉNDICES	61

LISTA DE TABLAS

<u>Tabla 1 ¿Conoce de la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa?</u>	36
<u>Tabla 2 ¿Ha tenido dificultades para la implementación de la facturación electrónica en su empresa?</u>	37
<u>Tabla 3 ¿Conoce usted los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar?</u>	38
<u>Tabla 4 ¿Conoce usted los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente?</u>	39
<u>Tabla 5 ¿Conoce los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa?</u>	40
<u>Tabla 6 ¿Considera usted que con la implementación de la factura electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos?</u>	41
<u>Tabla 7 ¿Cree usted que con la facturación electrónica se reducirán procedimientos durante una fiscalización?</u>	42
<u>Tabla 8 ¿Cuál considera usted que es la mayor desventaja de implementar la facturación electrónica en su empresa?</u>	43
<u>Tabla 9 ¿Poder facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de sus cuentas por cobrar?</u>	44
<u>Tabla 10 ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado?</u>	45
<u>Tabla 11 ¿Ha asistido a alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica?</u>	46
<u>Tabla 12 ¿Ha tenido algún problema con sus clientes relacionados con la factura electrónica?</u>	47

<u>Tabla 13 ¿Ha tenido algún problema con sus proveedores relacionados con la factura electrónica?</u>	48
<u>Tabla 14 ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos?</u>	49
<u>Tabla 15 ¿Considera que implementar la facturación electrónica su organización contribuye con el cuidado del medio Ambiente?</u>	50
<u>Tabla 16 ¿Cuál sería para usted el mayor ahorro del costo con la implementación de la facturación electrónica su empresa?</u>	51

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Facturación electrónica en el mundo	12
Figura 2. Evolución de los servicios electrónicos.....	13
Figura 3. Ingreso a SUNAT operaciones en línea.....	17
Figura 4. Llenado de información para emisión de factura electrónica.....	18
Figura 5. Llenado de concepto de factura	18
Figura 6. Detalle de venta (bien o servicio)	19
Figura 7. Documentos relacionados	19
Figura 8. Información adicional.....	20
Figura 9. Preliminar de factura electrónica	20
Figura 10. Factura electrónica emitida.....	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Conoce de la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa?	36
Gráfico 2. ¿Ha tenido dificultades para la implementación de la facturación electrónica en su empresa?	37
Gráfico 3. ¿Conoce usted los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar?	38
Gráfico 4 ¿Conoce usted los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente?	39
Gráfico 5. ¿Conoce los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa?	40
Gráfico 6. ¿Considera usted que con la implementación de la factura electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos?	41
Gráfico 7. ¿Cree usted que con la facturación electrónica se reducirán procedimientos durante una fiscalización?	42
Gráfico 8. ¿Cuál considera usted que es la mayor desventaja de implementar la facturación electrónica en su empresa?.....	43
Gráfico 9. ¿Poder facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de sus cuentas por cobrar?	44
Gráfico 10. ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado?	45
Gráfico 11. ¿Ha asistido a alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica?.....	46
Gráfico 12. ¿Ha tenido algún problema con sus clientes relacionados con la factura electrónica?.....	47
Gráfico 13. ¿Ha tenido algún problema con sus proveedores relacionados con la factura electrónica?	48
Gráfico 14. ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos?.....	49
Gráfico 15. ¿Considera que implementar la facturación electrónica su organización contribuye con el cuidado del medio Ambiente?	50
Gráfico 16. ¿Cuál sería para usted el mayor ahorro del costo con la implementación de la facturación electrónica en su empresa?.....	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación: “La implementación de la facturación electrónica y sus efectos en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017” tiene por finalidad conocer el proceso de implementación de la facturación electrónica y sus efectos en una empresa de servicios en Lima Metropolitana en el año 2017. Para ello se recopiló información por medio de encuestas realizadas a personal contable y administradores de las empresas de servicios.

En el trabajo de campo, se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta, la misma que contiene 16 preguntas relacionadas a la implementación de la facturación electrónica en las empresas de servicios, las dificultades del proceso de implementación y los beneficios que se obtienen al adaptarnos a ella.

Conoceremos cómo ha evolucionado la facturación electrónica en el Perú y los cambios contables y tributarios dentro de la empresa de servicios.

Como resultado del trabajo de investigación de la presente tesis se determinó que la implementación de la facturación electrónica tiene efectos positivos en una empresa de servicios en Lima Metropolitana en el año 2017.

Palabras clave: Contables, tributaria, medios electrónicos, comprobantes de pagos, capacitación.

ABSTRACT

The present investigation work: "The implementation of the electronic invoicing and its effects in a service company in Metropolitan Lima - year 2017" has as purpose to know the process of implementation of the electronic invoicing and its effects in a service company in Metropolitan Lima in the year 2017, for this information was collected by means of surveys made to accounting personnel and administrators of service companies.

In the fieldwork, the survey was used as a data collection instrument, which contains 16 questions related to the implementation of electronic invoicing in service companies, the difficulties of the implementation process and the benefits obtained from the adapt to it.

We will learn how electronic invoicing has evolved in Peru and the accounting and tax changes within the service company.

As a result of the research work of this thesis I determine that the implementation of electronic invoicing has positive effects in a service company in Metropolitan Lima in the year 2017.

Keywords: Accountants, tax, electronic media, payment vouchers, training.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

La recaudación de impuestos es desde hace mucho tiempo la manera en que el Estado sostiene su territorio, se utiliza para la inversión y el beneficio de sus habitantes. Con los años, cada Estado ha establecido procedimientos de recaudación que muchas veces no han sido efectivos.

Debido a las deficiencias en el sistema tributario, existen muchas maneras de evadir impuestos, la falta de control y fiscalización de la administración tributaria ha generado una pérdida de ingresos fiscales, por lo que surge la necesidad de mejorar sus procesos de control tributario.

Para la administración Tributaria, la implementación de la facturación electrónica es una herramienta tecnológica que tiene la finalidad de mejorar el proceso de control, el cumplimiento de las obligaciones tributarias para evitar la evasión de impuestos, también agilidad en los procesos de fiscalización pues tienen toda la información requerida digitalizada, menor riesgo de falsificación que los comprobantes en papel

Para las empresas de servicios la implementación de facturación electrónica significa una notable reducción de costos y gastos en los procesos de impresión, ahorro en los gastos de papelería, oportunidad en la información; tanto en el envío como en la recepción, eliminación de espacios de almacenamiento de documentos, ahorro de tiempo, pues con la tecnología se agilizan los procedimientos.

Lamentablemente, existe un sector empresarial que no se adapta a la implementación electrónica, puede ser que no quieren formalizarse por desconocimiento tributario como

pueden tener problemas de otro tipo como por ejemplo que los contribuyentes no cuentan con acceso a internet en el momento que tienen que emitir documentos electrónicos, la cultura de las personas que intervienen es otro punto muchas veces en contra pues no tienen el conocimiento tecnológico para emitir un comprobante electrónico por lo que la empresa debería invertir en capacitaciones para el personal, obtener un software adecuado para la empresa es otro aspecto que se debe considerar por el costo.

Por estas dificultades el contribuyente muchas veces se rehúsa al cambio a las nuevas tecnologías.

1. Formulación del Problema

1.1. Problema Principal

¿Cuáles son los efectos de la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?

1.2. Problemas Secundarios

1. ¿Cuáles son las dificultades del proceso de implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?
2. ¿Cuáles son los beneficios de implementar la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?

2. Objetivos de la investigación

2.1 Objetivo General

Determinar los efectos de la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

2.2 Objetivos Específicos

- Conocer las dificultades del proceso de implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017
- Demostrar que la implementación de la facturación electrónica es beneficioso para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

3. Justificación e importancia del estudio

La implementación de la factura electrónica en una empresa influye en muchas áreas dentro de la organización y en todos sus niveles.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo brindar información que sirva como guía y herramienta a los interesados, por los nuevos cambios según lo dispuesto por la administración tributaria. Con esta información se puede contribuir a mejores decisiones, permitiendo de esta forma conocer los beneficios y las dificultades que se pueden presentar durante el proceso de implementación electrónica.

Para la administración tributaria es una necesidad que la mayor cantidad de empresas en el país se integre a la facturación electrónica por el mayor control fiscal que tendrá de sus contribuyentes.

Para las empresas de servicios la implementación de la factura electrónica pueden tener obstáculos por su desconocimiento y costos. Pero también simplificarán otros procesos, habrán mejoras de algunas funciones contables, administrativas y tributarias dentro de la empresa, ahorro de tiempo, disminución de la contaminación ambiental.

En el presente trabajo de investigación se conocerán algunas experiencias de otros países en cuanto a la facturación electrónica. Cuáles fueron sus consecuencias y de esta manera evitar errores en la adaptación.

4. Alcance y limitaciones

4.1. Alcance

La presente tesis tiene alcances tributarios y contables de una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

4.2. Limitaciones

4.2.1 Limitación Temporal

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado en el periodo 2017

4.2.2 Limitación Espacial

El lugar donde se desarrolló la presente investigación es a seis empresas de servicios de Lima Metropolitana.

4.2.3 Limitación Social

El trabajo fue realizado con la participación de técnicos y profesionales de las oficinas

4.2.4 Limitación Conceptual

Por acuerdo de consejo Universitario N° 0613-2016, sesión del 22-03-2016 se aprobó las líneas de Investigación URP para el periodo 2016-2020, que consta de 8 áreas de conocimiento y 31 líneas generales de investigación en el que está inserto el presente trabajo de investigación, como sigue:

Línea general de investigación: Globalización, administración, economía y turismo.

Disciplina: Contabilidad y Finanzas.

Área: Tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se ha procedido a la recopilación de información de diferentes trabajos de investigación relacionados al tema “**Implementación de la facturación electrónica y sus efectos en una empresa de servicios de Lima Metropolitana año 2017**”, es así que de estos trabajos podemos extraer lo más resaltante del tema investigado:

(Vergara Sandoval, 2007) Desarrolló su tesis denominada: "**Problemática en la implementación de facturación electrónica en el Ecuador**", Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador, para obtener el grado académico de Magister en Tributación.

El autor, tiene como objetivo analizar la implementación del nuevo esquema de emisión electrónica de comprobantes de venta con el objeto de conocer las ventajas, desventajas que este trae consigo, también busca dejar en evidencia los problemas que se presentan al momento de la implementación tanto por parte de los contribuyentes como también de la administración tributaria y de esta manera analizar los inconvenientes y proponer soluciones.

Entre sus conclusiones formula que la facturación electrónica en el Ecuador tiene por finalidad el mejorar sus procesos de control por parte de la administración tributaria, y a la vez, aportar con el medio ambiente con la reducción los comprobantes físicos.

También concluye en que las personas de la tercera edad y los contribuyentes del mercado informal son los que más se resisten a la implementación de la factura electrónica. Esto se debe principalmente por el desconocimiento tecnológico y la falta de cultura tributaria.

(Scatolon, 2014) Desarrollo en su tesis titulada: **“Factura Electrónica en los sistemas de información. Aplicación en las Pymes Mendocinas”**, Universidad Nacional de Cuyo-Argentina, para obtener el título de Contador Público Nacional y Perito Partidor.

Esta investigación tiene como objetivos dar a conocer el cumplimiento de los empresarios mendocinos frente a la implementación de la facturación electrónica, para luego proponer la mejor alternativa de integración de la factura electrónica a los sistemas de información de una empresa. También busca identificar los problemas surgidos y los beneficios obtenidos a los profesionales que intervinieron en el procedimiento de implementación.

El resultado de la investigación se determinó luego de analizar un total de 19 pymes mendocinas, entre las cuales el 82% tienen el rubro de prestación de servicios y el 18% se dedican al comercio.

Entre las conclusiones podemos mencionar que se requiere de un mayor compromiso por parte de la población que conforma la organización, en la implementación de esta herramienta tecnológica, y la integración de la misma al sistema de información. La facturación electrónica además de mejorar la economía de la empresa, y su productividad, puede impulsar un mayor uso de tecnologías para procesar información.

También nos menciona que el trabajo de los profesionales en las ciencias económicas es muy importante con relación a la implementación de cualquier tecnología de información. Pero que no se encuentran preparados ante nuevos cambios tecnológicos, ya que tienen un enfoque contable, y no consideran las nuevas tecnologías que nos ofrece el mercado.

(Cordova Peña & Nuñez Uriarte, 2018) En su tesis denominada: **“La Factura electrónica y su implementación en los principales contribuyentes en la ciudad de Tarapoto, periodo 2016”** Universidad Nacional de San Martín –Perú, para optar por el título profesional de Contador Público.

El objetivo de esta investigación es el de conocer los factores determinantes en la implementación de la factura electrónica en los principales contribuyentes, analizando su implementación desde diferentes enfoques como: contables, tributarios y administrativos dentro de la empresa.

La metodología aplicada a esta investigación fue la descriptiva no experimental cuantitativa, teniendo una muestra de 41 participantes, la técnica que se utilizó fue la entrevista.

Del trabajo de investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones: Que los factores determinantes para la implementación de la facturación electrónica en la ciudad de Tarapoto, periodo 2016, están directamente relacionados a su facilidad de su implementación, la capacitación por parte de SUNAT, la variedad de proveedores que brindan el soporte informático, los bajos costos para su implementación, las ventajas que

adquiere la empresa a nivel contable y tributario. El factor administrativo tuvo complicaciones con relación a la facturación electrónica, ya que, el personal no estuvo capacitado inicialmente, y los proveedores de sistemas informáticos no estaban presentes todo el tiempo en las empresas.

(Huamani Condori, 2017) En su tesis: **“Obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contribuyentes Cusco-2016”** Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco-Perú, para obtener el título profesional de Contador Público.

Tiene como problema principal conocer en qué medida la obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes electrónicos incide en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes en la provincia del Cusco 2016.

Esta investigación tiene como objetivos: Evaluar el grado de incidencia de la obligatoriedad de emisión electrónica de comprobantes de pago en el cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales de los principales contribuyentes en la provincia del Cusco 2016.

La metodología de la investigación es: investigación aplicada por que se basa en recolección de datos mediante la encuesta, enfoque cuantitativo por que hace uso de medición numérica y análisis estadístico, nivel descriptivo porque estudio como incide la obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago y explicativo por el interés de explicar la incidencia de la obligatoriedad de la emisión de comprobantes electrónicos.

Finalmente las conclusiones fueron las siguientes: La obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago tiene un grado de incidencia significativa favorable en cuanto al cumplimiento de obligaciones tributarias sustanciales el mismo que facilita el pago y el cálculo de tributos, simplifica los registros contables. También contribuyen a una mayor recaudación de la Administración Tributaria. Por el aspecto económico también resulta ser favorable por los ahorros de emisión, envío, recepción e impresión de comprobantes de pago.

(Guzman Rodas & Mendieta Naranjo , 2009) Sobre **“Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en el Ecuador desde el año 2009”**, Universidad de Cuenca- Ecuador, para la obtención del título de Contador Público Auditor.

Su conclusión fue la siguiente:

1. “La factura electrónica permitirá avanzar en los procesos de modernización de las empresas, prueba de ello es que ayudará en los procesos de auditoría ya que habilitará la búsqueda y localización rápida de los documentos de soporte del análisis en cuestión.
2. Para la Administración Tributaria resulta muy importante que las empresas utilicen la facturación electrónica debido a que les facilita los mecanismos de control de cumplimiento tributario para evitar la evasión fiscal, tanto para revisar las operaciones del contribuyente como para verificar el cumplimiento de sus obligaciones impositivas que resultan indispensables para la integración de datos de todas las declaraciones informativas y de pago que se está obligado a presentar.

3. Las empresas que empiecen a operar con este sistema de facturación electrónica alcanzarán un mayor grado de eficacia y eficiencia en diferentes áreas ya que se facilitaría la conciliación contable, a la vez que ayudaría a reducir los costos administrativos que resultan del ahorro de gastos de envío y de insumos debido a que se disminuiría el consumo de papel lo que fomenta la protección del medio ambiente.

4. El nivel de uso de la facturación electrónica en el Ecuador aún es bajo a pesar de presentar claras ventajas respecto a la facturación tradicional. Su desarrollo y madurez depende de un Estado de disposición empresarial favorable que permita avanzar en los procesos de modernización tanto en el sector público como privado. El bajo nivel de penetración es aceptable ya que es un proceso que recién se encuentra implementándose y que con el transcurso del tiempo irán adoptando nuevas empresas”. (Guzmán, M. y Mendieta, C., 2011)

2. Bases teórico –científicas

2.1 Factura electrónica en países de América Latina

Como se muestra en la imagen adjunta la implementación de la facturación electrónica se ha realizado en varios países a nivel mundial



Figura 1. Facturación electrónica en el mundo

Fuente: Compañía de servicios internacionales Deloitte Touche Tohmatsu Limited

En cada uno de los países el sistema de factura electrónica está sometido a ciertos requisitos legales establecidos por las autoridades de cada país. Esto determina la existencia de tantas tipologías de facturas electrónicas como países.

En América Latina, la implementación electrónica ha alcanzado distintos niveles de desarrollo en cada país, los más avanzados son México y Brasil. Estos países tienen ahora a la digitalización de otros procesos. Muy de cerca está Argentina y Chile, este último fue el primer país que inició el proceso de facturación electrónica en América Latina.

Los países de Ecuador, Perú, Uruguay y Guatemala establecieron que la implementación de facturación electrónica en sus estados sería de manera progresiva en función al sector, capacidades técnicas o económicas de las empresas.

2.2 Factura electrónica en el Perú

En el Perú en el año 2008 con la aprobación de la emisión de recibos por honorarios electrónicos para PYMES a través del Portal de la SUNAT fue el inicio de la utilización de sistemas electrónicos.

La cantidad de emisores de facturas electrónicas ha venido aumentando desde el año 2013. De acuerdo a datos de la administración tributaria, actualmente hay más de 74000 empresas emisoras de facturas electrónicas de los cuales solo el 10 % son empresas obligadas a emitir electrónicamente, el 90 % restante han ingresado de manera voluntaria.

En general, la facturación electrónica en Perú se está consolidando progresivamente tanto en la cantidad de empresas involucradas, como en los comprobantes de pago que se vienen emitiendo.

2.3 Evolución de los servicios electrónicos en SUNAT

El teleproceso y las aplicaciones "en línea" dan inicio a la presencia digital o electrónica de

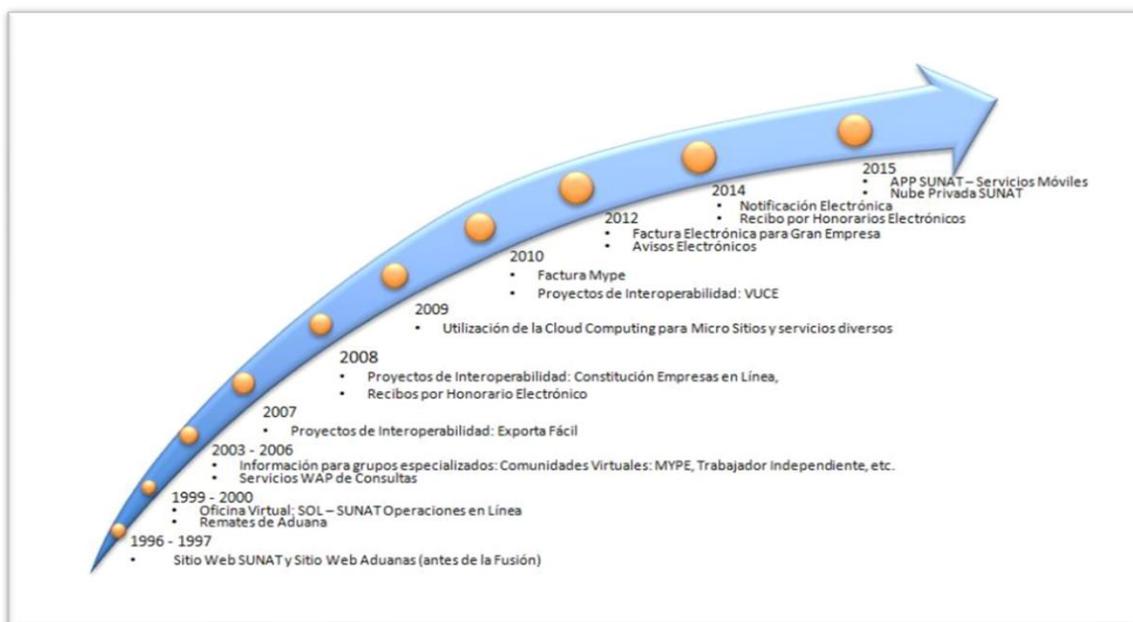


Figura 2. Evolución de los servicios electrónicos

Fuente: SUNAT

la institución, luego viene la entrega con Diskettes (DIM y PDT), luego la transmisión electrónica analógica (Tele despacho), luego por Internet con páginas Web.

La primera presencia de SUNAT en la Internet se dio entre el año 1996 y el año 1997 con presencia de páginas web informativas. Posteriormente los esfuerzos institucionales en la facilitación del Cumplimiento Tributario y de Aduanas han permitido la evolución y la innovación de sus servicios virtuales, tal como se muestra en la ilustración.

2.4 Facturación electrónica

“Es el tipo de comprobante de pago denominado FACTURA, emitido a través del sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente. Mediante el Sistema de Emisión Electrónica desde los sistemas desarrollados por el contribuyente, se emiten también las Notas de Débito y Crédito vinculadas a la Factura Electrónica desde el Contribuyente.

Características

1. La emisión se realiza desde los sistemas desarrollados por el contribuyente, por lo que no necesita ingresar a la web de la SUNAT.
2. Es un documento electrónico que tiene todos los efectos tributarios del tipo de comprobante de pago FACTURA (sustenta costo, gasto, crédito fiscal para efectos tributarios).
3. La serie es alfanumérica de cuatro dígitos comenzando con la letra F.
4. La numeración es correlativa, comienza en 1 y es independiente a la numeración de la factura física.

5. Se emite a favor del adquirente que cuente con RUC, salvo en el caso de las facturas electrónicas emitidas a sujetos no domiciliados por las operaciones de exportación.
6. Se puede utilizar para sustentar el traslado de bienes.

La autenticidad de los documentos electrónicos emitidos desde los sistemas del contribuyente se puede consultar en el portal web de la SUNAT.” (Sunat, 2017)

2.5 Sistemas de emisión electrónica

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria SUNAT es una plataforma electrónica que facilita a las empresas la emisión digital de sus comprobantes de pago. Los Comprobantes de Pago Electrónicos se generan a través del Sistema de Emisión Electrónica -SEE. Este sistema permite la emisión de comprobantes de pago mediante las siguientes modalidades:

2.5.1 Sistema de emisión del contribuyente

Es el sistema de emisión de comprobantes de pago desarrollado desde los sistemas del contribuyente, que han sido autorizados por SUNAT.

- Sistema de emisión de proveedores de servicios electrónicos (PSE): Son sistemas que ya se encuentran homologados y autorizados por SUNAT.
- Sistema de terceros: Corresponde a los sistemas desarrollados por las empresas, que brindan un servicio a través de softwares contables y que requiere de un proceso de homologación.

- Sistema propio de la entidad: Corresponde a los sistemas que desarrollan las propias empresas para su uso y que requieren pasar el proceso de homologación para su utilización.

2.5.2 Sistema de emisión SUNAT

El sistema de emisión electrónica desde los sistemas de la SUNAT es una alternativa gratuita a las pequeñas empresas y a las que tienen poca facturación de ventas. Tiene serie alfa-numérica y es correlativa. SUNAT garantiza la autenticidad del documento emitido desde sus sistemas.

- Sistema de emisión portal SOL
- Sistema facturador SUNAT
- APP SUNAT

Sistema de emisión portal SOL:

Se ingresa con la clave sol por la portal de SUNAT a Operaciones en Línea-SOL.

Comprobantes emitidos por portal SOL

- Boleta de venta electrónica
- Factura electrónica
- Comprobante de retención electrónico
- Comprobante de percepción electrónico
- Guía de remisión electrónica
- Guía de remisión bienes fiscalizados

- Nota de Débito electrónica
- Nota de Crédito electrónica
- Liquidación de compra

Procedimiento para emitir una factura electrónica desde el portal SOL

Primero debemos contar con nuestra clave sol de nuestra empresa, ingresamos a SUNAT operaciones online y nos situamos en la opción comprobantes de pago / Facturación Electrónica Portal.

Opciones

- Acceso Directo
- Mis Avisos Electrónicos
- Mi RUC y Otros Registros
- Comprobantes de pago**
 - Comprobantes de pago físicos
 - Sistema de emisión electrónica de
 - Recibo por Honorarios Electrónico
 - Factura Electrónica Portal**
 - Emisión Factura
 - Emisión Nota Crédito
 - Emisión Nota Débito
 - Consultas Facturas y Notas
 - Rechazo Factura

SUNAT Operaciones en Línea - SOL

Estimado Contribuyente, le damos la bienvenida a SUNAT OPERACIONES EN LINEA - SOL

- A la izquierda mostramos todas las opciones con las que usted cuenta.
- Para realizar sus operaciones, seleccione (con un click) cualquiera de ellas.
- Para acceder a su Buzón Electrónico, ubique la sección "Acceso Directo".
- Mayor información al 0801-12100 (desde teléfonos fijos) ó al 315-0730 (desde celulares), de lunes a viernes de 8.00 am a 8.00 pm y los sábados de 8.00 am a 2.00 pm.

Figura 3. Ingreso a SUNAT operaciones en línea

Luego nos situamos en la opción: Emisión Factura, colocaremos el RUC del cliente y rellenaremos las siguientes preguntas.

Indique si es una Factura de Exportación	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No
Consigne el RUC del Contribuyente Receptor de la Factura	:	20492154793	
	:	PACIFIC MINING S.A.C	
Indique si la Factura se emite por un Pago Anticipado	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No
Indique si consignará el establecimiento del emisor (Venta por emisor itinerante)	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No
Indique si consignará dirección del cliente	:	<input checked="" type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No
Indique el Tipo de Moneda de la Factura	:	NUEVOS SOLES	
Indique si la Factura tiene Descuentos o Deduce Anticipos	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No
Indique si la Factura tiene ISC	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No
Indique si la Factura tiene Operaciones Gratuitas	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No
Indique si la Factura tiene Cargos u Otros Tributos que no forman parte de la base imponible del IGV	:	<input type="radio"/> Si	<input checked="" type="radio"/> No

Figura 4. Llenado de información para emisión de factura electrónica

Luego de ello tendremos que detallar el concepto de la factura, para ello le damos en la opción adicionar.

RUC	:	20492154793	
Razón Social	:	PACIFIC MINING S.A.C	
Dirección del Cliente	:	AV. AVENIDA ROCA Y BOLOGNA 1045 LIMA-LIMA-MI	<input type="button" value="Registrar"/>
Tipo Moneda	:	NUEVOS SOLES	Fecha de Vencimiento : <input type="text"/>
			Fecha de Emisión : 15/02/2015

Bien/Servicio	Gravado/Exonerado/Inafecto	Unidad Medida	Cantidad	Código	Descripción
Servicio	Gravado	UNIDAD	2.00	PLE	TALLER LIBROS ELECTRONICOS 2015

Sub Total Ventas :	S/. 350.00
Anticipos :	S/. 0.00
Descuentos :	S/. 0.00
Valor de Venta :	S/. 350.00
ISC :	S/. 0.00
IGV :	S/. 63.00
Otros Cargos :	S/. 0.00
Otros Tributos :	S/. 0.00

Figura 5. Llenado de concepto de factura

Colocaremos si es un bien o un servicio, detallaremos los montos así como si es una venta gravada, inafecta o exonerada.

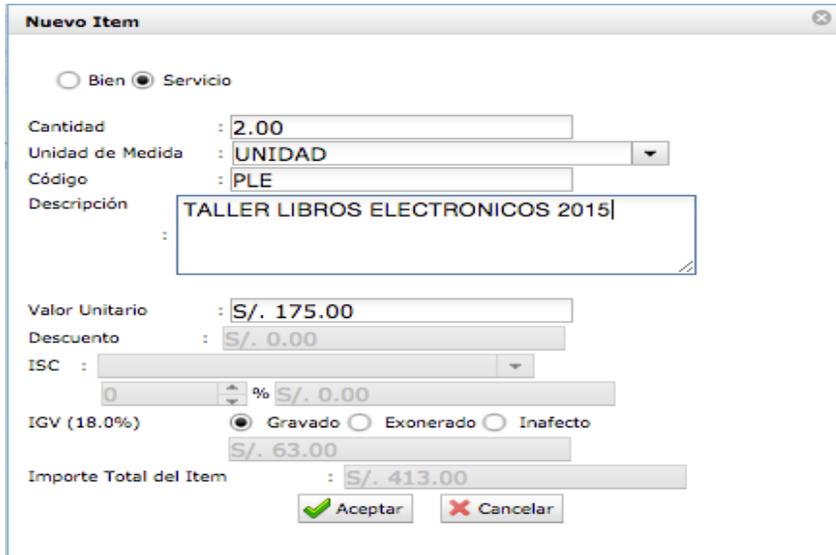


Figura 6. Detalle de venta (bien o servicio)

Luego de ello tenemos dos opciones más para agregar documentos relacionados, sea una guía de remisión o guía de transportista, etc.

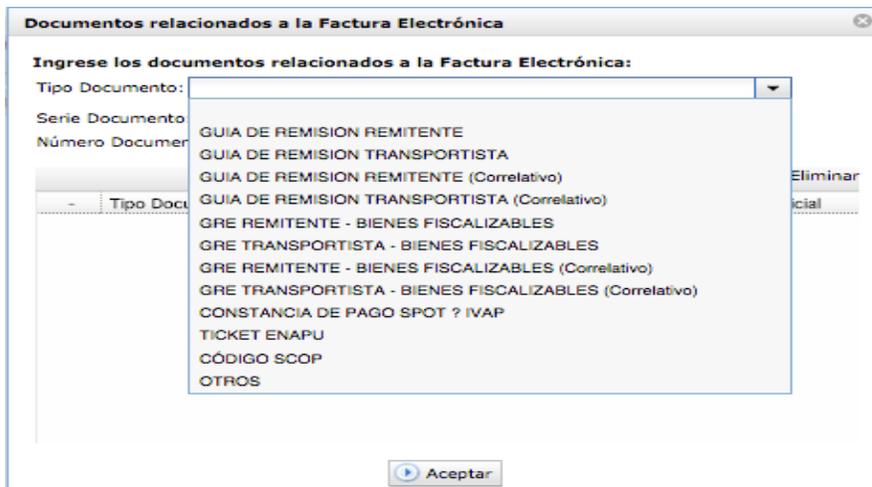


Figura 7. Documentos relacionados

También podremos señalar documentos como cotizaciones, órdenes de compra, etc.

Información Adicional de la Factura Electrónica

Ingrese la información adicional de la Factura Electrónica:

Número de Expediente:

Orden de Compra:

Código Unidad Ejecutora:

Número de Proceso de Selección:

Número de Contrato:

Figura 8. Información adicional

Luego de ello obtendremos una factura preliminar, si es conforme le daremos clic en emitir.

PRELIMINAR DE FACTURA ELECTRÓNICA				
NOTICIERO DEL CONTADOR S.A.C. CAL. JOAQUIN CAPELLO 547 203 ZONA MIRAFLORES - LIMA - LIMA			FACTURA ELECTRONICA RUC: 20556106909	
Fecha de Vencimiento : Fecha de Emisión : 15/02/2015 Señor(es) : PACIFIC MINING S.A.C RUC : 20492154793 Dirección del Cliente : AV. AVENIDA ROCA Y BOLOGNA 1045 LIMA-LIMA-MIRAFLORES Tipo de Moneda : NUEVOS SOLES Observación :				
Cantidad	Unidad Medida	Código	Descripción	Valor Unitario
2.00	UNIDAD	PLE	TALLER LIBROS ELECTRONICOS PLE 2015	175.00
Sub Total Ventas: S/. 350.00 Anticipos: S/. 0.00 Descuentos: S/. 0.00 Valor Venta: S/. 350.00 ISC: S/. 0.00 IGV: S/. 63.00 Otros Cargos: S/. 0.00 Otros Tributos: S/. 0.00 Importe Total: S/. 413.00				
<input type="button" value="Retroceder"/> <input type="button" value="Emitir"/> <input type="button" value="Cerrar"/>				

Figura 9. Preliminar de factura electrónica

Para terminar ya tenemos la factura emitida, el cliente será notificado con la factura, ahora solo bastara enviarla por email a nuestro cliente. (Torres, 2015)

NOTICIERO DEL CONTADOR S.A.C. CAL. JOAQUIN CAPELLO 547 203 ZONA MIRAFLORES - LIMA - LIMA		FACTURA ELECTRONICA RUC: 20556106909 E001-7		
Fecha de Vencimiento : Fecha de Emisión : 15/02/2015 Señor(es) : PACIFIC MINING S.A.C RUC : 20492154793 Dirección del Cliente : AV. AVENIDA ROCA Y BOLOGNA 1045 LIMA-LIMA-MIRAFLORES Tipo de Moneda : NUEVOS SOLES Observación :				
Cantidad	Unidad Medida	Código	Descripción	Valor Unitario
2.00	UNIDAD	PLE	TALLER LIBROS ELECTRONICOS PLE 2015	175.00
Valor de Venta de Operaciones, Gratuitas : S/. 0.00 SON: CUATROCIENTOS TRECE Y 00/100 NUEVOS SOLES e-mail: <input type="text"/> <input type="button" value="Enviar correo"/>				Sub Total Ventas: S/. 350.00 Anticipos: S/. 0.00 Descuentos: S/. 0.00 Valor Venta: S/. 350.00 ISC: S/. 0.00 IGV: S/. 63.00 Otros Cargos: S/. 0.00 Otros Tributos: S/. 0.00 Importe Total: S/. 413.00
<input type="button" value="Descargar XML"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Cerrar"/>				

Figura 10. Factura electrónica emitida

- **Sistema facturador SUNAT:**

Es un sistema de facturación electrónica que se descarga sin costo desde el Portal de la SUNAT. Dirigida a medianos y pequeños contribuyentes que cuentan con sistemas computarizados y tengan una facturación moderada. No requiere conexión a internet para la emisión.

Para su correcto funcionamiento es necesario contar con ciertos requisitos:

Un Certificado Digital SUNAT y un Aplicativo que genere los archivos planos.

Comprobantes emitidos por Facturador – SUNAT:

- Boleta de venta electrónica
- Factura electrónica
- Nota de Débito electrónica vinculadas
- Nota de Crédito electrónica vinculadas

Certificado digital

Se utiliza para firmar digitalmente documentos XML con los estándares que SUNAT exige para emitir comprobantes de pago. También se utiliza para firmar resúmenes diarios y comunicaciones de baja.

Para su adquisición se requiere que el proveedor se encuentre autorizado por Indecopi

APP Sunat:

Es una aplicación para dispositivos móviles, que permite la emisión de:

- Facturas electrónicas
- Boletas electrónicas
- Recibos por honorarios electrónicos
- Liquidaciones de compra electrónica

Procedimiento para emitir electrónicamente por APP Sunat

1. “Ingresa al módulo Comprobante de Pago Electrónico.

2. Selecciona el rubro “Factura y Boleta de Venta Electrónica” o “Liquidación de Compra Electrónica”.
3. Selecciona de las opciones del menú el tipo de comprobante a emitir.
4. La aplicación te irá guiando sobre la información que necesitas para generar su comprobante de pago, que básicamente es la misma que se ingresa para la emisión de un comprobante físico.
5. Antes de su emisión podrás previsualizar el comprobante de pago electrónico generado, luego generarlo y enviarlo.
6. Opciones de consulta.
7. Dentro del mismo aplicativo App SUNAT se incluye una opción para consultar las Boletas de Ventas emitidas”. (SUNAT, 2017)

Condiciones para incorporarse al Sistema de Emisión Electrónica

- “Presentar la solicitud de autorización para incorporarse al sistema de emisión electrónica, a través de SUNAT operaciones en línea - SOL opciones con clave SOL.
- Encontrarse con la condición de domicilio habido y en el RUC en estado activo.
- Solicitar la emisión de factura electrónica y notas de débito y crédito electrónicas.
- Encontrarse afecto al impuesto a la renta de tercera categoría en el RUC. 49
- Realizar la declaración jurada a través de SUNAT operaciones en línea - SOL opciones con clave SOL.
- Registrar la dirección de correo electrónico que utilizará como emisor electrónico.

- Registrar a través de SUNAT operaciones en línea - SOL opciones con clave SOL, el certificado digital que utilizará, como emisor electrónico.
- Realizar satisfactoriamente el proceso de homologación. Al presentar la solicitud de autorización, las condiciones para la incorporación serán validadas en línea por SUNAT Operaciones en Línea – SOL. De cumplirse con todas, el sistema generará por ese medio (SOL) y de manera automática la constancia de presentación, la que podrá ser impresa. La constancia contará con los datos proporcionados al presentar la solicitud y el número de orden que se le haya asignado.

La presentación de la solicitud de autorización para incorporarse al Sistema no se admitirá en tanto no se cumpla con todas las condiciones”. (SUNAT, 2017)

2.6 Ventajas y desventajas del uso de la facturación electrónica

2.6.1 Ventajas

La factura electrónica otorga múltiples beneficios al emisor y al receptor. Algunas de estas ventajas son las siguientes:

- Ahorro de tiempo y costos tanto al emisor como al receptor, ya que, ya no hay que imprimir las facturas pues estas serán distribuidas por medios electrónicos, también ahorro por gastos de envío y de almacenamiento.
- Ahorro de tiempos de gestión, pues los procesos administrativos serán más cortos, esto debido a la rapidez en que un comprobante de pago es enviado y recepcionado por los usuarios, de esta forma se puede tener la información necesaria en tiempo real.

- La SUNAT se beneficia debido a que con la facturación electrónica se puede tener un mayor control fiscal y combatir la evasión tributaria, pudiendo realizar cruces de información de los comprobantes de pago de manera automatizada.
- Aporta con el cuidado del medio ambiente con la reducción del papel.

2.6.2 Desventajas

Existen algunas desventajas que se pueden presentar durante la implementación de la facturación electrónica:

- Complejidad de la normativa, lo que incurre en gastos de asesoría.
- Personal poco capacitado alargan el proceso de implementación.
- Necesidad de implementar un sistema de facturación electrónica acorde a las necesidades de la empresa
- Poca experiencia con medios electrónicos.

2.7 La facturación electrónica y la evasión de impuestos

La evasión fiscal es sin duda un serio problema para las finanzas del Estado, por lo que el gobierno ha adoptado diversas medidas para combatirla. A pesar de muchos esfuerzos en la actualidad no se ha podido erradicar del todo.

Con la implementación de Factura Electrónica se espera una reducción de la evasión de impuestos, ya que la SUNAT tendría un mayor control de las operaciones realizadas en la empresa, y puede hacer un cruce de información entre los contribuyentes

2.8 Empresa de servicios

Una empresa es una organización que persigue fines económicos o comerciales, realizando una interacción en el mercado para tratar de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes por medio de una actividad empresarial.

“Las empresas de servicios se pueden presentar en los sectores del comercio, el transporte, las comunicaciones, las finanzas, el turismo, la hostelería, el ocio, la cultura, los espectáculos, la administración pública y los llamados servicios públicos, como son la sanidad, la educación, entre otros”. (Gestion, s.f.)

3. Definición de términos básicos

Administración. - Controla el uso de los recursos, las actividades y metas de una organización de manera eficiente y eficaz.

Capacitación.- Es un conjunto de actividades que se ofrecen con el fin de suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

Clave SOL. - Es el texto formado por números y letras, de conocimiento exclusivo del usuario, que asociado al código del usuario otorga privacidad en el acceso a SUNAT.

Comprobante de pago. - Es el documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios.

De acuerdo al artículo 2^a del Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 007-99/ SUNAT se consideran comprobantes de pago, siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el presente reglamento, los siguientes:

- Facturas.
- Recibos por honorarios.
- Boletas de venta.
- Liquidaciones de compra.
- Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras.
- Los documentos autorizados en el numeral 6 del artículo 4°.
- Otros documentos que por su contenido y sistema de emisión permitan un adecuado control tributario y se encuentren expresamente autorizados, de manera previa, por la SUNAT.
- Comprobante de operaciones
- Ticket POS, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea la cual regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago y la oportunidad de su emisión.
- Ticket Monedero Electrónico, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea.

Comprobante de pago electrónico: Tiene la misma validez que un comprobante de pago físico.

Contribuyente. - Es aquel que realiza o respecto del cual se produce el hecho generador de la obligación tributaria.

Empresa de servicios. - Es aquella cuya actividad principal es ofrecer un intangible con el objetivo de satisfacer una necesidad

Evasión tributaria.- El uso de medios ilegales para reducir el pago de impuestos que le correspondería pagar a un contribuyente.

Factura electrónica. - Es el tipo de comprobante de pago denominado FACTURA, emitido a través del sistema de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente.

Implementar.- Agregar algo, y aplicar los métodos y medidas necesarios para lograrlo.

OSE. - Es parte del sistema de emisión electrónica, se encarga de comprobar informáticamente el cumplimiento de las condiciones de emisión de los comprobantes electrónicos emitidos a través del sistema.

Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE) - Es quien presta servicios al emisor electrónico, para la realización de alguna o todas las actividades inherentes a la modalidad de emisión electrónica de comprobantes de pago.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis o supuestos básicos

1.1 Hipótesis Principal

Los efectos de la implementación de la facturación electrónica son positivos para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

1.2 Hipótesis Secundarias

- Existen factores que dificultan la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

- La facturación electrónica es beneficiosa para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017

2. Identificación de variables o unidades de análisis

2.1 Variable Independiente

Factura electrónica

2.2 Variable Dependiente

Efectos en una empresa de servicios

3. Matriz Lógica de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Problema Principal	Objetivo general	Hipótesis Principal	Facturación Electrónica (VI) , comprobante de pago de emisión electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente	Medios electrónicos	* Registros realizados	Encuestas
¿Cuáles son los efectos de la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?	Determinar los efectos de la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017	Los efectos de la implementación de la facturación electrónica es positiva para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017		Comprobantes de pago	* Facturas, notas de crédito, notas de débito, boletas	
				Capacitación	* Ventajas y desventajas	
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Secundarios	Efectos en la Empresa de servicios (VD) , son aquellas que brindan un servicio (intangibles) con la finalidad de satisfacer al cliente a cambio de una retribución económica.	Contables	* Cuentas por pagar y cobrar	Encuestas
1. ¿Cuáles son las dificultades del proceso de implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?	1. Conocer las dificultades del proceso de implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017	1. Existen factores que dificultan la implementación de la facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017				
2. ¿Cuáles son los beneficios de implementar la	2. Demostrar que la implementación de la	2. La facturación electrónica es beneficiosa		Tributaria	* Capacitaciones relacionadas a la implementación de la facturación electrónica	

facturación electrónica en una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017?	facturación electrónica es beneficioso para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017	para una empresa de servicios en Lima Metropolitana - año 2017			* Evitar evasión de impuestos	
---	---	--	--	--	-------------------------------	--

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

El tipo de investigación es aplicada y mixta, el método aplicado es el descriptivo-explicativo. Descriptivo por que describe el comportamiento de las variables, observando de manera sistemática el objeto de estudio. Explicativo porque busca encontrar las causas del problema y explicar por qué ocurre y su entorno.

2. Diseño específico de investigación

La presente investigación es no experimental descriptivo correlacional, ya que evalúa la relación entre las dos variables: la implementación de la facturación electrónica y los efectos en una empresa de servicios.

3. Población, muestra o participantes

La población del trabajo de investigación está constituida por empresas de servicios en Lima Metropolitana

La muestra se obtuvo del personal que trabaja en las áreas de contabilidad y administración

Formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N-1)E^2 + Z^2 P Q}$$

Dónde:

N	Población
n	Muestra
Z	Nivel de confianza. Para las ciencias del comportamiento el nivel de confianza a utilizar es 95% (Z=1.96)
E	Error máximo tolerable. Es el margen dentro

	del cual deben ubicarse la verdadera respuesta. Se utiliza el 5% = 0.05
P	Proporción de éxito. Cuando es desconocida o no existe precedente de la investigación se utiliza P=0.5
Q	Probabilidad de fracaso. Esta se obtiene mediante la fórmula Q=1-P

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{(3.84)(0.50)(0.5)(45)}{(45-1)(0.0025) + (3.84)(0.5)(0.5)}$$

$$n=40$$

4. Instrumentos de recogida de datos

Técnica:

Encuestas: A cada asistente o analista contable se le realizara una encuesta escrita que será nuestro instrumento para recopilar la información necesaria para la investigación.

Instrumento:

Cuestionario: Es el documento estructurado en base a un conjunto de preguntas que se le entrega al entrevistado la cual debe ser respondida oportunamente y con veracidad.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica realizada para el presente trabajo de investigación es el programa estadístico-informático Microsoft Excel, con los respectivos gráficos, desarrollando el análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas.

6. Procedimiento para ejecución de la tesis

Se desarrolló una encuesta que comprende 10 preguntas con 5 alternativas para el desarrollo de diferentes profesionales expertos contables y administrativos de las empresas de servicios.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

- La recolección de datos se realizó mediante una encuesta a 40 personas trabajadoras del área de administración y contabilidad
- La encuesta tuvo un tiempo de duración aproximado de 15 minutos
- Consta de 16 preguntas escritas que se entregan a los sujetos para que lo respondan igualmente por escrito.
- No es necesario que se coloque el nombre del encuestado.
- Se debe marcar solo una respuesta por cada pregunta.
- El tipo de preguntas:

Preguntas cerradas únicas, pues el cuestionado tiene que elegir entre las opciones establecidas. Son excluyentes entre sí.

- Opciones de respuestas:

2. Análisis de Resultados

1. ¿Conoce de la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

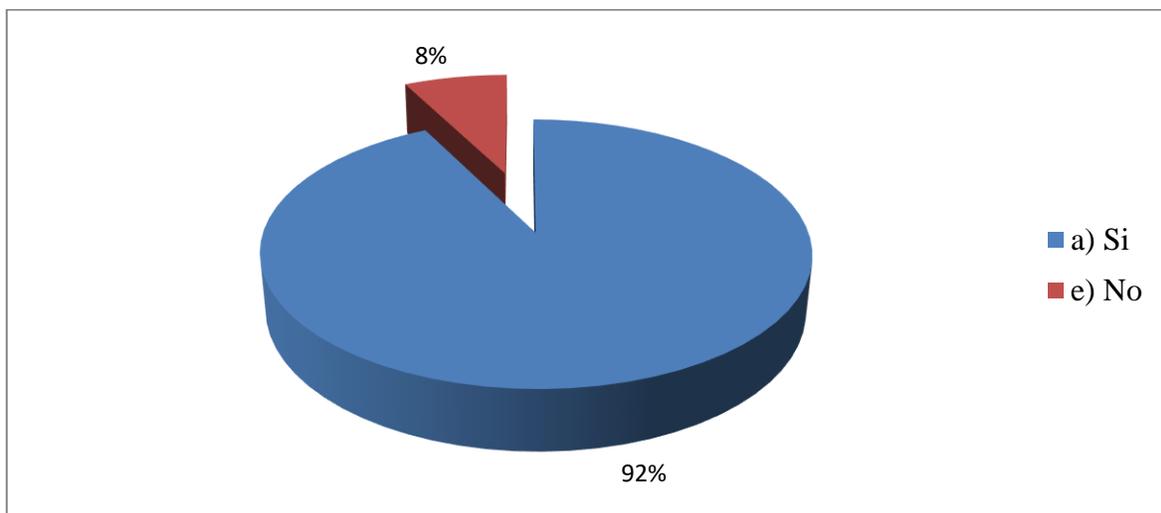
TABLA 1

Alternativa 1	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Si	37	92.50%
e) No	3	7.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 1. ¿Conoce de la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa?



Interpretación: De un total de 40 personas encuestadas, el 92% conocen la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa, el 8% manifiestan que no conocen la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa.

2. ¿Ha tenido dificultades para la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

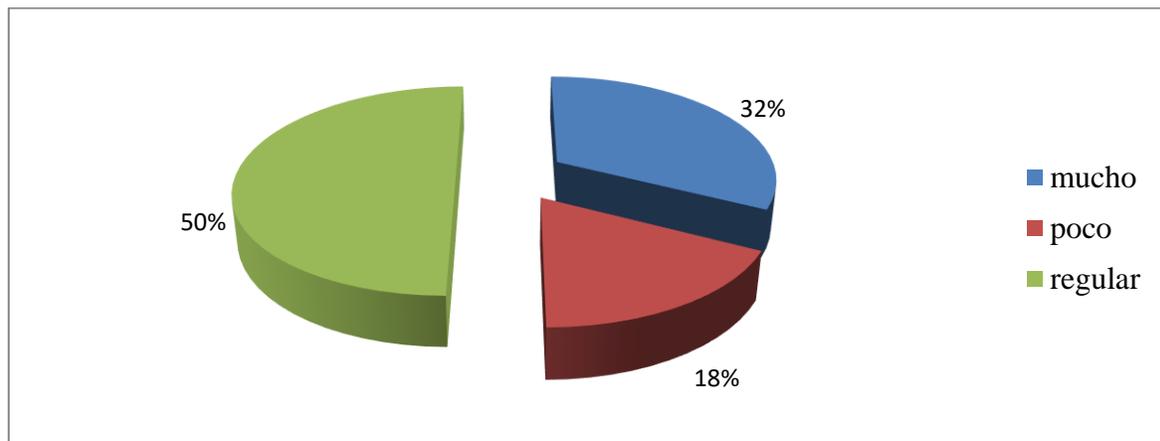
TABLA 2

Alternativa 2	Frecuencia	Porcentaje (%)
mucho	13	32.50%
poco	7	17.50%
regular	20	50.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 2. ¿Ha tenido dificultades para la implementación de la facturación electrónica en su empresa?



Interpretación: Del total de encuestados, 20 personas que representan el 50% respondieron que han tenido regular dificultad en la implementación de la facturación electrónica en su empresa, otras 13 personas que representan el 32% respondieron que han tenido mucha dificultad en la implementación de la facturación electrónica, por ultimo 7 personas que representan el 18% respondieron que han tenido poca dificultad en la implementación de la facturación electrónica en su empresa.

3. ¿Conoce usted los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar?

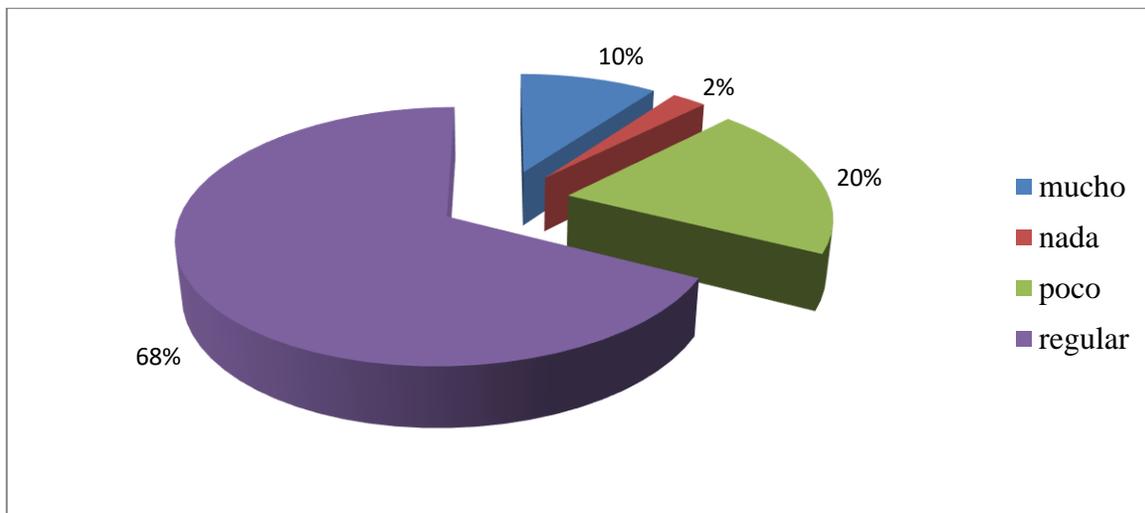
TABLA 3

Alternativa 3	Frecuencia	Porcentaje (%)
mucho	4	10.00%
nada	1	2.50%
poco	8	20.00%
regular	27	67.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 3. ¿Conoce usted los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar?



Interpretación: Del total de 40 encuestados, el 68% que representa la mayoría respondieron que conocen de manera regular los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar, sin embargo el 2% de los encuestados respondieron que desconocen del tema.

4. ¿Conoce usted los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente?

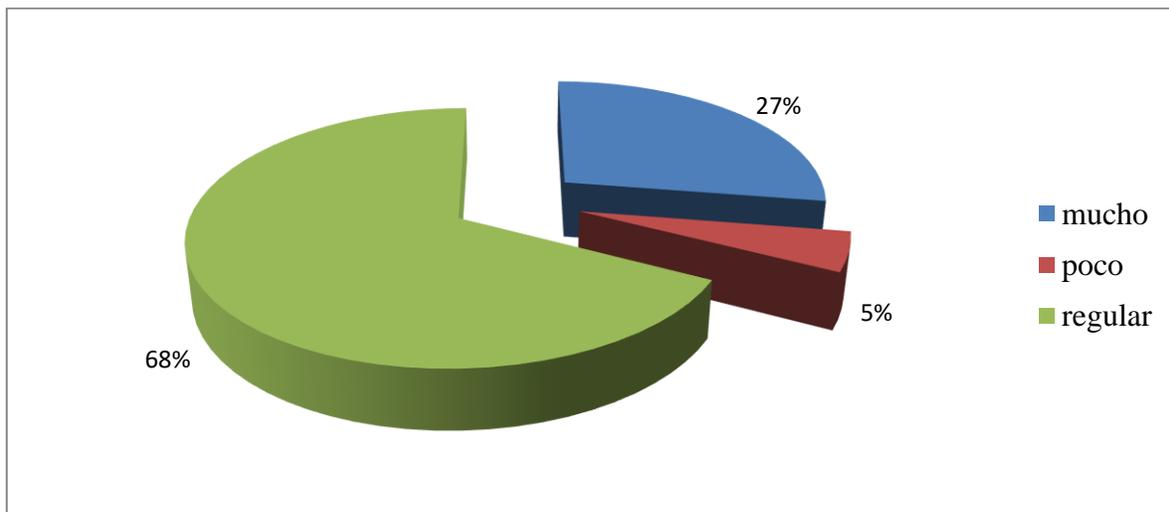
TABLA 4

Alternativa 4	Frecuencia	Porcentaje (%)
mucho	11	27.50%
poco	2	5.00%
regular	27	67.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 4 ¿Conoce usted los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente?



Interpretación: Del total de los 40 encuestados, el 68% consideran que conocen regularmente los comprobantes de pago que pueden emitir electrónicamente, el 27% manifiesta que conoce mucho los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente, el 5% indican que conocen poco de los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente.

5. ¿Conoce los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

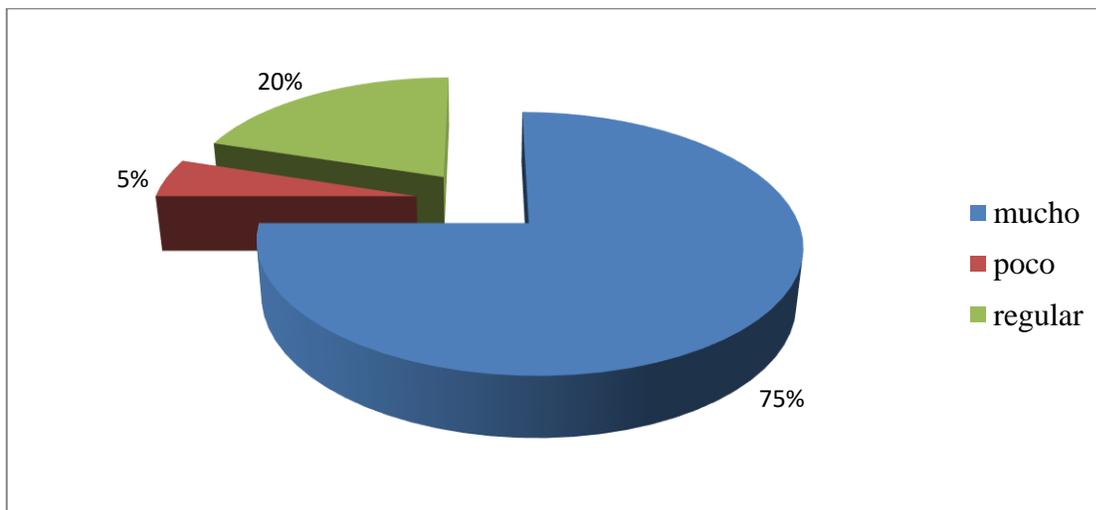
TABLA 5

Alternativa 5	Frecuencia	Porcentaje (%)
mucho	30	75.00%
poco	2	5.00%
regular	8	20.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 5. ¿Conoce los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa?



Interpretación: De un total de 40 personas encuestadas, el 75% manifiesta que conoce mucho de los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa, el 20% señala que conoce de forma regular los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa, y el 5% indican que conocen poco acerca de los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa.

6. ¿Considera usted que con la implementación de la factura electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos?

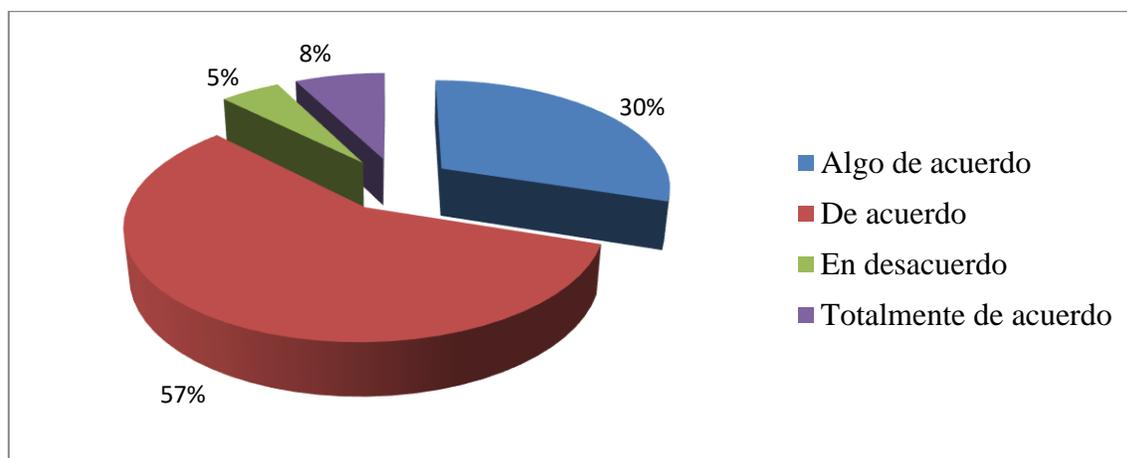
TABLA 6

Alternativa 6	Frecuencia	Porcentaje (%)
Algo de acuerdo	12	30.00%
De acuerdo	23	57.50%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente de acuerdo	3	7.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 6. ¿Considera usted que con la implementación de la factura electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos?



Interpretación: De un total de 40 personas encuestadas, el 57% manifiestan que están de acuerdo que con la implementación de la facturación electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos, el 30% está algo de acuerdo, el 8% está totalmente de acuerdo, y el 5% está en desacuerdo con esta interrogante.

7. ¿Cree usted que con la facturación electrónica se reducirán procedimientos durante una fiscalización?

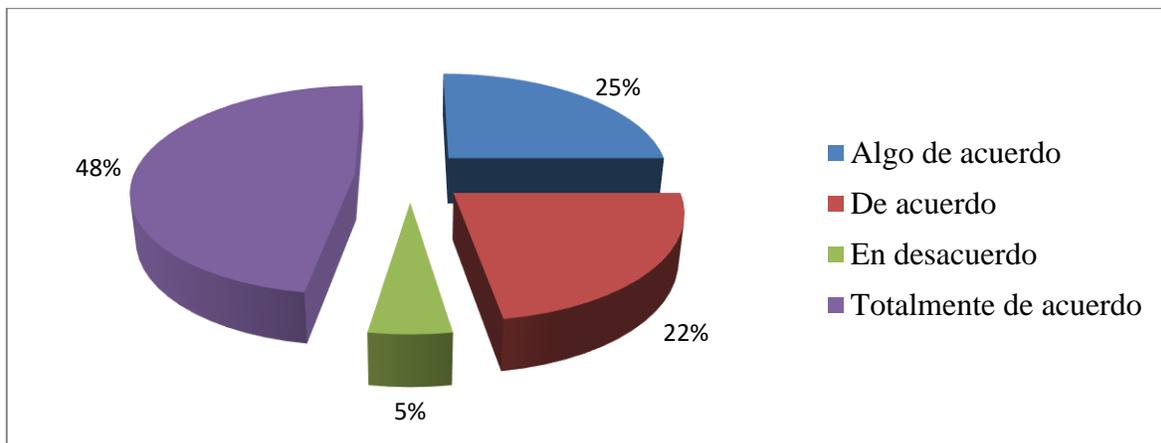
TABLA 7

Alternativa 7	Frecuencia	Porcentaje (%)
Algo de acuerdo	10	25.00%
De acuerdo	9	22.50%
En desacuerdo	2	5.00%
Totalmente de acuerdo	19	47.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 7. ¿Cree usted que con la facturación electrónica se reducirán procedimientos durante una fiscalización?



Interpretación: De un total de 40 personas encuestadas, el 48% manifiestan que están totalmente de acuerdo con que la facturación electrónica reducirá procedimientos durante una fiscalización, mientras que el 22% consideran que están de acuerdo, el 25% está algo de acuerdo y finalmente el 5% está en desacuerdo.

8. ¿Cuál considera usted que es la mayor desventaja de implementar la facturación electrónica en su empresa?

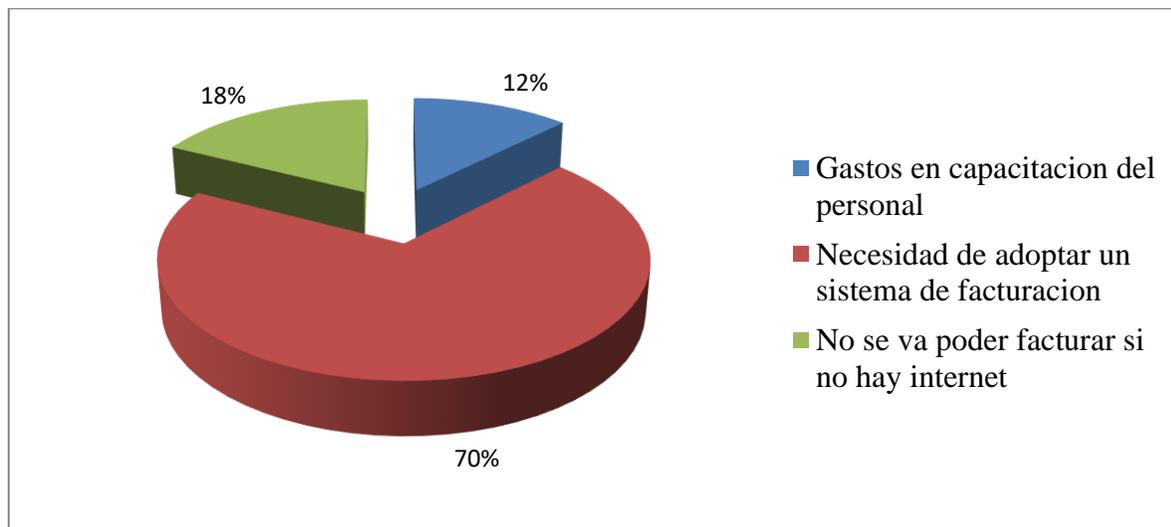
TABLA 8

Alternativa 8	Frecuencia	Porcentaje (%)
Gastos en capacitación del personal	5	12.50%
Necesidad de adoptar un sistema de facturación	28	70.00%
No se va poder facturar si no hay internet	7	17.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 8. ¿Cuál considera usted que es la mayor desventaja de implementar la facturación electrónica en su empresa?



Interpretación: De un total de 40 personas encuestadas, el 70% consideran que la mayor desventaja de implementar la facturación electrónica su empresa es la necesidad de adoptar un sistema de facturación, el 12% respondieron que la mayor desventaja es asumir gastos en la capacitación del personal y el 18% respondieron que la mayor desventaja es que no se va a poder facturar electrónicamente si no cuentan con acceso a internet.

9. ¿Poder facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de sus cuentas por cobrar?

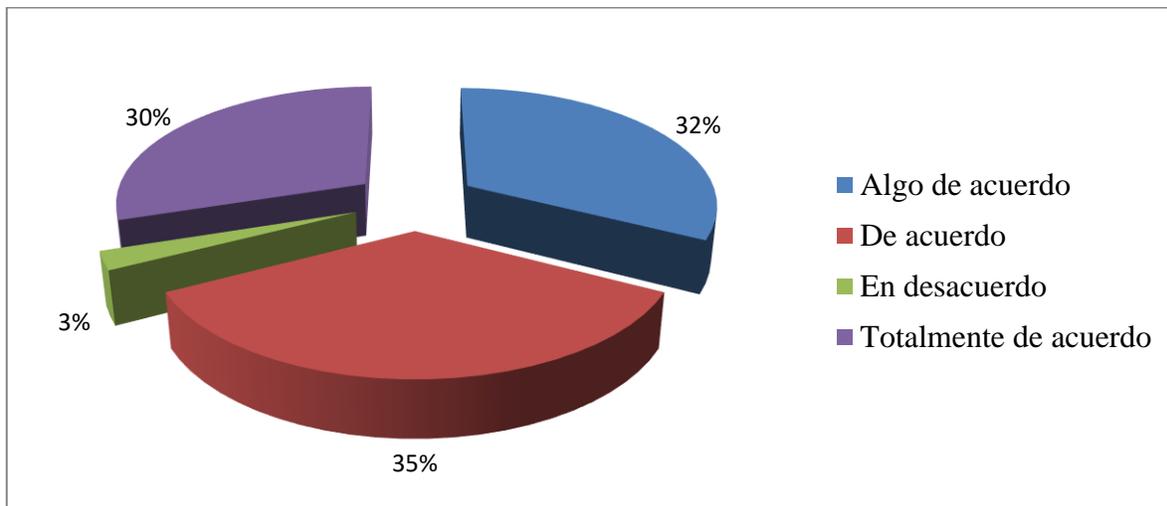
TABLA 9

Alternativa 9	Frecuencia	Porcentaje (%)
Algo de acuerdo	13	32.50%
De acuerdo	14	35.00%
En desacuerdo	1	2.50%
Totalmente de acuerdo	12	30.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 9. ¿Poder facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de sus cuentas por cobrar?



Interpretación: Del total de los encuestados, el 35% respondieron que están de acuerdo con que facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de cuentas por cobrar, el 32% respondieron que están algo de acuerdo, el 30% consideran con que están totalmente de acuerdo, y el 3% consideran que están en desacuerdo con la pregunta.

10. ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado?

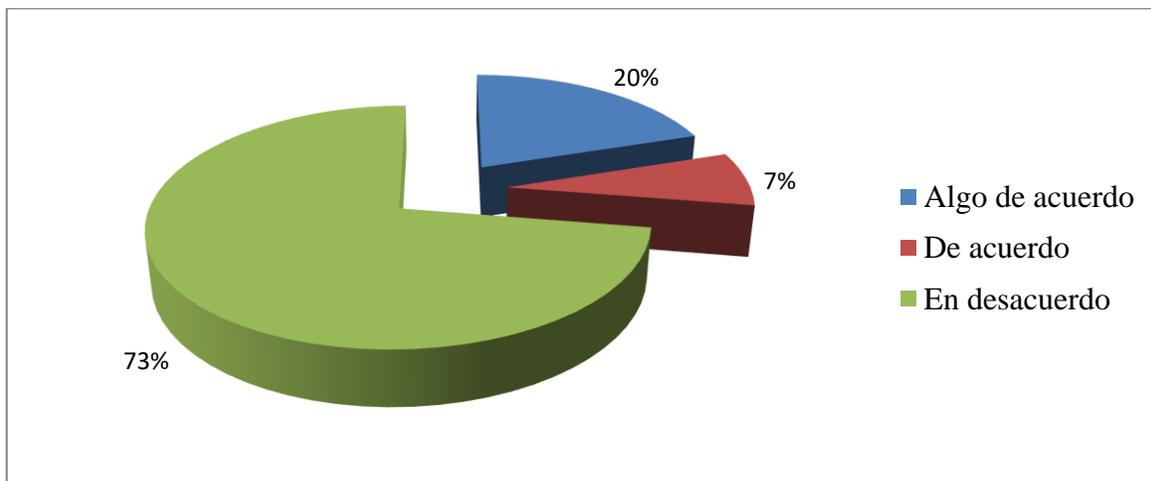
TABLA 10

Alternativa 10	Frecuencia	Porcentaje (%)
Algo de acuerdo	8	20.00%
De acuerdo	3	7.50%
En desacuerdo	29	72.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 10. ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado?



Interpretación: Del total de 40 encuestados, el 73% indicaron que están en desacuerdo con que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado, el 7% está de acuerdo, el 20% considera que esta algo de acuerdo con que la implementación de la facturación en su empresa tiene un costo muy elevado

11. ¿Ha asistido a alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica?

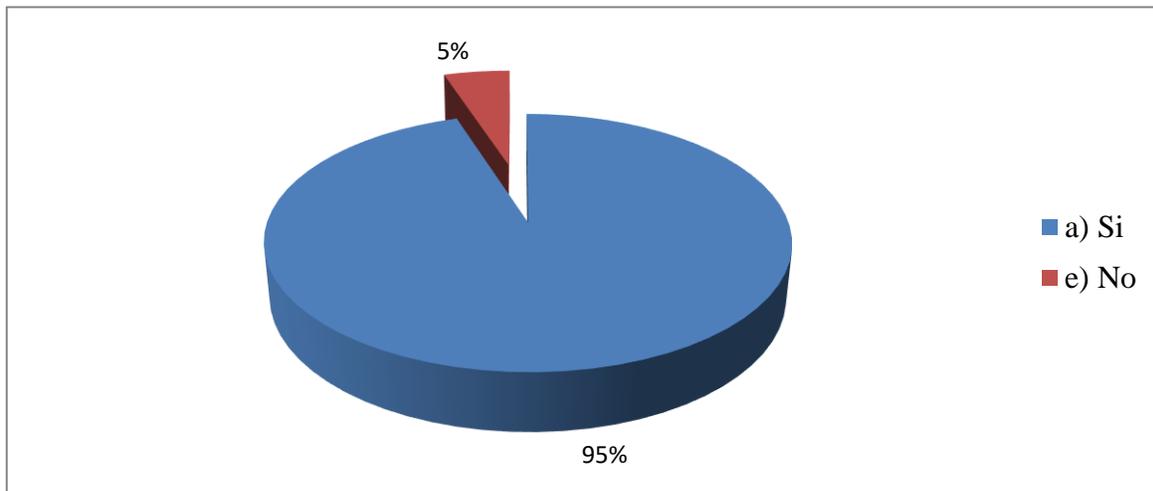
TABLA 11

Alternativa 11	Frecuencia	Porcentaje (%)
a) Si	38	95.00%
e) No	2	5.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 11. ¿Ha asistido a alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica?



Interpretación: Del total de 40 encuestados, el 95% respondió afirmativamente sobre si había recibido alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica, el 5% restante respondió negativamente.

12. ¿Ha tenido algún problema con sus clientes relacionados con la factura electrónica?

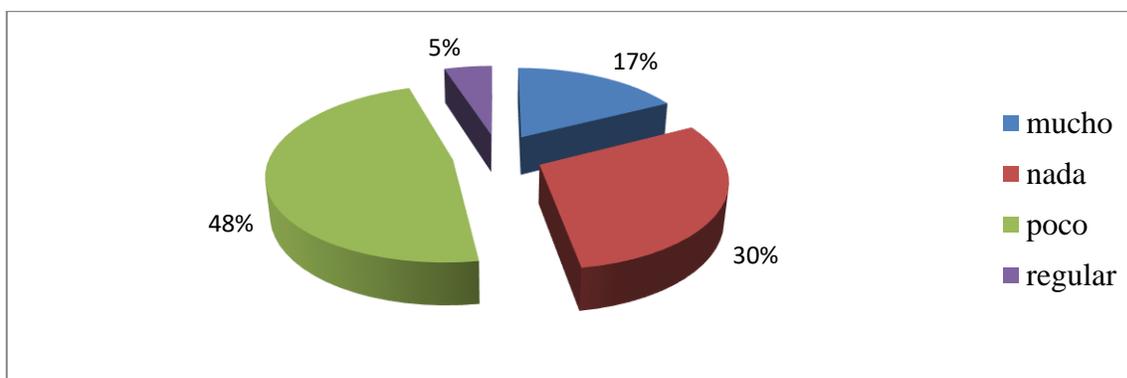
LISTA 12

Alternativa 12	Frecuencia	Porcentaje (%)
mucho	7	17.50%
nada	12	30.00%
poco	19	47.50%
regular	2	5.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 12. ¿Ha tenido algún problema con sus clientes relacionados con la factura electrónica?



Interpretación: Del total de encuestados, el 48% considera que ha tenido pocos problemas con sus clientes relacionados con la facturación electrónica, el 30% considero que no ha tenido problemas con sus clientes en relación a la factura electrónica, el 17% por el contrario considero que ha tenido muchos problemas con sus clientes en relación con la factura electrónica, y el 5% considera que ha tenido de forma regular problemas con sus clientes en relación con la factura electrónica.

13. ¿Ha tenido algún problema con sus proveedores relacionados con la factura electrónica?

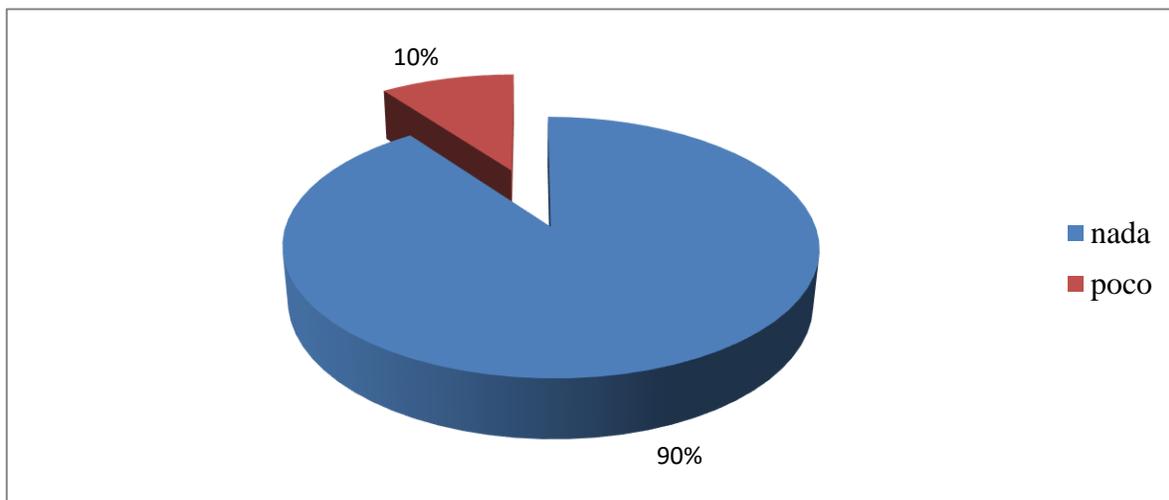
TABLA 13

Alternativa 13	Frecuencia	Porcentaje (%)
nada	36	90.00%
poco	4	10.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 13. ¿Ha tenido algún problema con sus proveedores relacionados con la factura electrónica?



Interpretación: Del total de encuestados, el 90% manifiesta que no ha tenido problemas con sus proveedores con relación a la factura electrónica, el 10% señalo que ha tenido pocos problemas con sus proveedores con relación a la factura electrónica.

14. ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos?

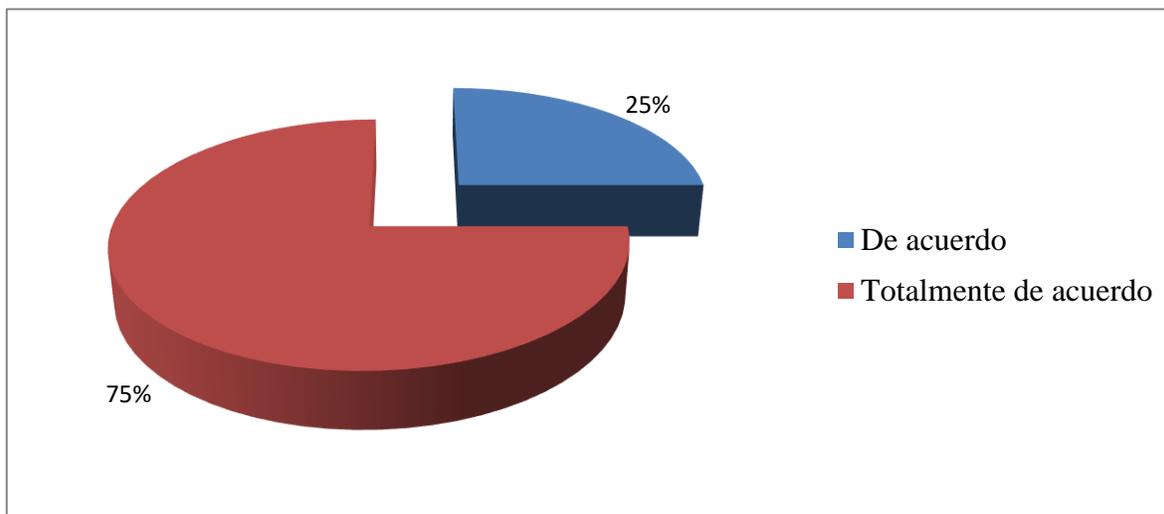
TABLA 14

Alternativa 14	Frecuencia	Porcentaje (%)
De acuerdo	10	25.00%
Totalmente de acuerdo	30	75.00%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 14. ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos?



Interpretación: Del total de encuestados, el 75% está totalmente de acuerdo con que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos, y el 25% está de acuerdo a esta interrogante.

15. ¿Considera que implementar la facturación electrónica su organización contribuye con el cuidado del medio Ambiente?

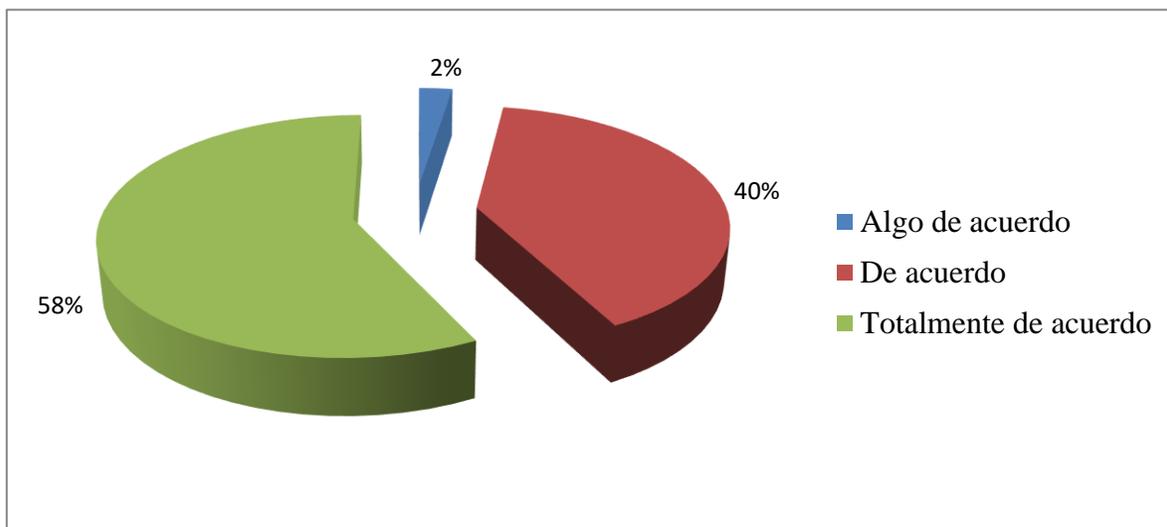
TABLA 15

Alternativa 15	Frecuencia	Porcentaje (%)
Algo de acuerdo	1	2.50%
De acuerdo	16	40.00%
Totalmente de acuerdo	23	57.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 15. ¿Considera que implementar la facturación electrónica su organización contribuye con el cuidado del medio Ambiente?



Interpretación: Del total de los 40 encuestados, el 58% está totalmente de acuerdo con que la facturación electrónica ha facilitado la información enviada a Sunat en las declaraciones mensuales, el 40% está de acuerdo, y el 2% está algo de acuerdo.

16. ¿Cuál sería para usted el mayor ahorro del costo con la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

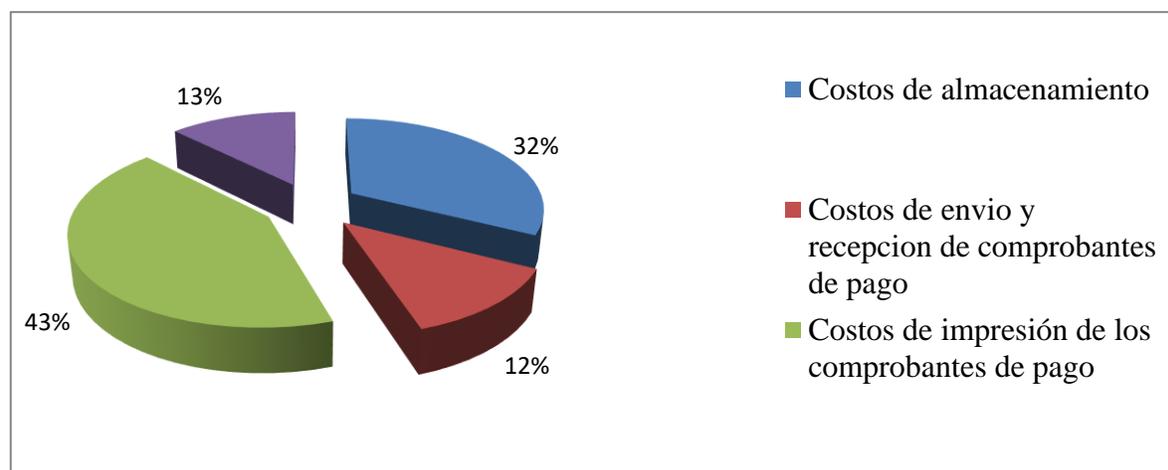
TABLA 16

Alternativa 16	Frecuencia	Porcentaje (%)
Costos de almacenamiento	13	32.50%
Costos de envío y recepción de comprobantes de pago	5	12.50%
Costos de impresión de los comprobantes de pago	17	42.50%
Costos de registro de comprobantes de pago	5	12.50%
Total general	40	100.00%

Base: Encuesta

Elaboración propia

Gráfico 16. ¿Cuál sería para usted el mayor ahorro del costo con la implementación de la facturación electrónica en su empresa?



Interpretación: Del total de los 40 encuestados, el 43% cree que el mayor ahorro en costos es el de la impresión de comprobantes de pago, el 32% considera que el mayor ahorro es el de costos de almacenamiento, el 13% indica que el mayor ahorro es el costo de registro de comprobantes, el 12% manifestó que el mayor ahorro es el costo de envío y recepción de comprobantes de pago.

3. Discusión de Resultados

1) ¿Conoce de la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

Los resultados manifiestan que el 92% si conoce de la obligatoriedad de la implementación de la factura electrónica en su empresa, por lo que solo el 8% desconocía del tema. Este resultado es lógico pues SUNAT a través de medios electrónicos informa a los contribuyentes de los cambios tributarios y contables.

2) ¿Ha tenido dificultades para la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

El 50% de los encuestados manifestó que se le han presentado de forma regular dificultades al implementar la facturación en su empresa. Considerando que es un procedimiento en el que se tienen que considerar algunos aspectos como: la capacitación al personal, costos para la adquisición de un sistema adecuado para la empresa, y el desconocimiento de las normas que regulan la implementación.

3) ¿Conoce usted los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar?

Los resultados nos indican que el 10% domina el tema, 68% conocen de manera regular los sistemas de emisión electrónica que pueden utilizar, el 20% conoce muy poco y un 2% desconoce totalmente.

Hay una variedad de alternativas para que el contribuyente pueda emitir electrónicamente, esta información es ampliamente proporcionada por Sunat

4) ¿Conoce usted los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente?

Los resultados de la encuesta arrojan que el 68% de los involucrados conoce de manera regular los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente .

Sunat nos brinda toda la información que se necesita para conocer los comprobantes de pago electrónicos que tenemos a disposición dependiendo de las necesidades del contribuyente.

5) ¿Conoce los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

Del total de encuestas realizadas el 75% contesto que conoce mucho sobre los beneficios de implementar la facturación electrónica en su empresa. Sin duda los beneficios más importantes son la reducción de costos y tiempo en el tratamiento de la facturación .

6) ¿Considera usted que con la implementación de la factura electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos?

De los resultados obtenidos el 57% está de acuerdo y el 8% totalmente de acuerdo con que con la implementación de la facturación electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos.

7) ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica reducirá procedimientos durante una fiscalización?

Del total de 40 encuestados, el 48% consideran que están totalmente de acuerdo con que la implementación de la facturación electrónica reducirá los procedimientos durante una fiscalización. Mediante la revisión de los sistemas informáticos Sunat puede detectar alguna información que no haya sido correctamente declarada por el contribuyente.

8) ¿Qué desventajas cree usted que puedan existir en la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

Del total de encuestados el 70% respondió que la mayor desventaja es adoptar un sistema de facturación de acuerdo a las necesidades de la empresa. La facturación electrónica puede generar inconvenientes, pero se ve superada por los beneficios que se obtienen de su implementación.

9) ¿Poder facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de sus cuentas por cobrar?

De acuerdo a la información obtenida de las encuestas, el 30% está totalmente de acuerdo y el 35% está de acuerdo con que la implementación de la factura electrónica permite tener mayor control de las cuentas por cobrar.

La implementación de la facturación electrónica simplifica el procesamiento y gestión de las facturas en el área de cuentas por cobrar.

10) ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado?

La información brindada por la encuesta indica que el 73% de los encuestados está en desacuerdo con que la implementación electrónica tiene un costo muy elevado. La facturación electrónica permite un ahorro en la optimización de los procesos para la empresa y Sunat. Los costos varían de acuerdo a las necesidades de la empresa.

11) ¿Ha asistido a alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica?

Según los datos recogidos de la encuesta el 95% de los encuestados recibió capacitación acerca de la facturación electrónica. Como parte del plan de masificación digital de la Sunat muchas empresas deberán emitir de manera electrónica, por lo que es necesario capacitar al equipo de trabajo.

12) ¿Ha tenido algún problema con sus clientes relacionados con la factura electrónica?

El 48% ha tenido pocos problemas con los clientes, el 30% ningún problema, el 5% indican que regularmente y el 5% expresaron que tuvieron muchos problemas con sus clientes en relación a la facturación electrónica. Algunos de estos problemas se pueden dar por desconocimiento del sistema electrónico sobre todo por aquellos usuarios que no están obligados y no quieren modernizarse.

13) ¿Ha tenido algún problema con sus proveedores relacionados con la factura electrónica?

Según datos recogidos de la encuesta el 50% no ha tenido problemas con sus proveedores, el 40% ha tenido pocos problemas y el 10% ha tenido problemas con su proveedores de forma regular.

El no revisar mediante medios electrónicos las facturas o comprobantes de pago que nos envían los proveedores es realmente un problema que no es difícil de solucionar.

14) ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos?

Del total de encuestados, el 75 % contesto que está totalmente de acuerdo con que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria reducir la evasión de impuestos, el 25% está de acuerdo.

La finalidad de la implementación de la factura electrónica es la de reducir la evasión de impuestos, que es uno de los principales problemas de las economías de América Latina.

15) ¿Considera que implementar la facturación electrónica su organización contribuye con el cuidado del medio Ambiente?

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 58% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la facturación electrónica contribuye con el cuidado del medio ambiente.

Por lo que podemos determinar que la facturación electrónica es una solución innovadora para el problema del papel.

16) ¿Cuál sería para usted el mayor ahorro del costo con la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 43% manifestó que el mayor ahorro fue en los costos de impresión de comprobantes, el 32% indico que el mayor ahorro fue en los costos de almacenamiento, el 12% indico que el mayor ahorro fue en costos de envío y recepción de comprobantes de pago.

Por lo tanto podemos afirmar que la implementación de la facturación electrónica nos permite ahorros operacionales en beneficio de los contribuyentes.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

Después de realizar el análisis de resultados obtenidos de la recolección de datos a través de la encuesta, se determinaron las siguientes conclusiones:

1.1 Se ha determinado que la implementación de la facturación electrónica tiene efectos positivos para una empresa de servicios. Contribuye a la mayor recaudación tributaria por parte de SUNAT, y permite obtener ahorros en espacios para almacenamiento, emisión, recepción e impresión de comprobantes de pago.

1.2 Se concluye de que a pesar de que existen factores que dificultan la implementación de la facturación electrónica, tales como el desconocimiento de la tecnología, la adquisición de un software contable adecuado para la empresa, falta de capacitación, costos de la implementación, etc, es rentable la implementación de la facturación electrónica por los beneficios que nos brinda.

1.3 Se ha evidenciado que la implementación de la facturación electrónica disminuye notablemente la evasión de impuestos, esto es debido al mejor control de todas las operaciones realizadas por las empresas, lo cual genera una mejora en la economía.

2. Recomendaciones

2.1 Migrar a la facturación electrónica con anticipación, es un hecho que todas las empresas utilizarán la facturación electrónica en corto tiempo.

2.2 Capacitación del personal, es importante incluir a todas las áreas en el proceso de implementación, con la finalidad de aprovechar al máximo todos los beneficios que nos brinda.

2.3 Sunat debe continuar realizando capacitaciones gratuitas a todos los contribuyentes, ya que su uso disminuye la evasión de impuestos y trae muchos beneficios a las empresas.

2.4 Sugerimos que el personal contable se actualice de manera obligatoria, es importante por los nuevos cambios en la normativa de SUNAT

2.5 Se le recomienda a la gerencia invertir en un buen sistema contable y de facturación, ya que optar por uno que no se ajuste a nuestras necesidades, nos generaría dificultades.

REFERENCIAS

- Cordova Peña, D. D., & Nuñez Uriarte, K. V. (2018). *La Factura electronica y su implementacion en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto*. Tarapoto.
- Gestion. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestion.org/empresas-de-servicios/>
- Gestion. (s.f.). <https://www.gestion.org/empresas-de-servicios/>.
- Guzman Rodas, M. L., & Mendieta Naranjo, C. F. (2009). *Analisis del proceso de implementacion de la facturacion electronica en el Ecuador desde el año 2009*. Cuenca.
- Huamani Condori, B. (2017). *Obligatoriedad de la emision electronica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contribuyentes Cusco- 2016*". Cusco.
- Scatolon, E. G. (2014). *Factura Electronica en los sistemas de informacion. Aplicacion en las pymes Mendocinas*. Mendoza.
- Sunat. (2017). Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-electronicos-empresas/see-desde-los-sistemas-del-contribuyente/2-comprobantes-que-se-pueden-emitir-desde-see-sistemas-del-contribuyente/factura-elec>
- Sunat. (2017). Obtenido de http://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/see_sol
- Sunat. (2017). Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/comprobantes-de-pago-empresas/comprobantes-de-pago-electronicos-empresas/see-desde-los-sistemas-del-contribuyente/2-comprobantes-que-se-pueden-emitir-desde-see-sistemas-del-contribuyente/factura-elec>
- Torres, M. (2015). <https://www.noticierocontable.com/como-emitir-una-factura-electronica-desde-la-pagina-de-la-sunat/>.
- Vergara Sandoval, M. P. (2007). *Problematica en la implementacion de facturacion electronica en el Ecuador*. Quito.

APÉNDICES

ENCUESTA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para conocer la "Implementación de la facturación electrónica y sus efectos en una empresa de servicios en Lima Metropolitana, año 2017", por lo que se solicita al usuario responda con la mayor veracidad posible.

Instrucciones: Marcar con una "X" la alternativa que usted considere adecuada para cada pregunta.

PREGUNTAS

1) ¿Conoce de la obligatoriedad de la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

- a) Si
- b) No

2) ¿Ha tenido dificultades para la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

- a) Mucho
- b) Regular
- c) Poco
- d) Nada

3) ¿Conoce usted los sistemas de emisión electrónica que puede utilizar?

- a) Mucho
- b) Regular
- c) Poco
- d) Nada

4) ¿Conoce usted los comprobantes de pago que puede emitir electrónicamente?

- a) Mucho
- b) Regular
- c) Poco
- d) Nada

5) ¿Conoce los beneficios por la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

- a) Mucho
- b) Regular
- c) Poco
- d) Nada

6) ¿Considera usted que con la implementación de la factura electrónica se simplifican los procesos contables y administrativos?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Algo de acuerdo
- d) En desacuerdo

7) ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica reducirá procedimientos durante una fiscalización?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Algo de acuerdo
- d) En desacuerdo

8) ¿Cuál considera usted que es la mayor desventaja de implementar la facturación electrónica en su empresa?

- a) No se va poder facturar si no hay internet
- b) Necesidad de adoptar un sistema de facturación
- c) Gastos en capacitación del personal
- d) Ninguna

9) ¿Poder facturar de manera electrónica en su empresa le permite tener un mayor control de sus cuentas por cobrar?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Algo de acuerdo
- d) En desacuerdo

10) ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica en su empresa tiene un costo muy elevado?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Algo de acuerdo
- d) En desacuerdo

11) ¿Ha asistido a alguna capacitación relacionada con la implementación de la facturación electrónica?

- a) Si
- b) No

12) ¿Ha tenido algún problema con sus clientes relacionados con la factura electrónica?

- a) Mucho
- b) Regular
- c) Poco

d) Nada

13) ¿Ha tenido algún problema con sus proveedores relacionados con la factura electrónica?

a) Mucho

b) Regular

c) Poco

d) Nada

14) ¿Cree usted que la implementación de la facturación electrónica ayuda a la administración tributaria a reducir la evasión de impuestos?

a) Totalmente de acuerdo

b) De acuerdo

c) Algo de acuerdo

d) En desacuerdo

15) ¿Considera que implementar la facturación electrónica su organización contribuye con el cuidado del medio Ambiente?

a) Mucho

b) Regular

c) Poco

d) Nada

16) ¿Cuál sería para usted el mayor ahorro del costo con la implementación de la facturación electrónica en su empresa?

a) Costos de almacenamiento

b) Costos de impresión de los comprobantes de pago

c) Costos de registro de comprobantes de pago

d) Costos de envío y recepción de comprobantes de pago