

UAP

EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**“PROBLEMÁTICA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS MICRO
EMPRESAS DE LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES LA PERLA DEL
CHIRA, AÑO 2021”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

BACHILLER, ERIKA IRELIA CHINCHAY MULATILLO.

ASESOR

Mg. CPC, DAVID GUSTAVO MOROTE CHAMORRO.

PIURA, MARZO 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a una persona muy especial de sus iniciales V.J.C.S que cada día y hasta la fecha me ha brindado su apoyo y dándome su bendición día a día para dirigirme a mi casa de estudios. También a mi Clarita y mi Ricardo que siempre confiaron en mí, que con mi esfuerzo lograría mi objetivo a culminar mis estudios universitarios.

El autor. Erika Ch.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco a Dios y la Virgen del cisne por darme vida y salud cada día, mi fe en que siempre saldré muy bien en todos mis cursos que la universidad me ha brindado, así mismo a los docentes capacitados para obtener sus conocimientos a través de mi asistencia presencial.

El autor. Erika Ch.

INTRODUCCIÓN

En América Latina existen implementaciones exitosas de sistemas nacionales de facturación electrónica, con millones de emisores que han generado decenas de documentos electrónicos. Argentina, Brasil-SP1, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay son los países de la región que poseen factura electrónica consolidada. No obstante, cada administración tributaria la implementó de forma distinta, adecuándolo a la realidad de cada país. plantean que entre las principales ventajas que se le atribuyen a la factura electrónica están:

- (i) Que acorta los ciclos de tramitación, incluido el cobro;
 - (ii) Reduce errores humanos;
 - (iii) Disminuye costos de transacción (como impresión, espacio de almacenamiento, etc.);
 - (iv) Facilita la lucha contra el fraude; y
 - (v) Contribuye a la modernización de la economía y al fortalecimiento del sector tecnológico por el uso en grandes escalas de comunicaciones, firmas digitales y el desarrollo de servicios.
- Hernández & Robalina (2018)

En nuestro país la emisión del comprobante de pago electrónico se viene implementado desde el 2018 de forma progresiva, empezando por la gran empresa llegando a los micro y pequeños empresarios Con Resolución de Superintendencia N° 128-2021 precisa que aquellos contribuyentes que durante el 2019 obtuvieron ingresos en el rango de S/. 96,600 a S/. 315,000 (de 23 UIT a 75 UIT) deberán emitir factura electrónica a partir del 1 de enero del 2022, y

boleta de venta electrónica a partir del 1 de abril, además los contribuyentes que obtuvieron ingresos menores a S/. 96,600 (23 UIT) también estarán incluidos en la obligación de emitir boletas electrónicas a partir del 1 de junio del 2022; para el cumplimiento el mercado ofrece una gama de soluciones óptimas en diversas plataformas, adicionales al sistema de la Superintendencia de Administración Tributaria y Aduanera (SUNAT), se estima que en la actualidad 70,000 empresas ya usan el comprobante electrónico y se espera que 400,000 ingresarán en la obligatoriedad en abril del 2022. Gestión (2021)

A pesar de las ventajas Matos (2017) rescata alguno de los factores que limitan a las MYPE al uso de la facturación electrónica, herramienta tecnológica que reemplaza la factura de papel, son las siguientes: Acceso a fondos, falta de personal calificado, limitada capacidad de acceso y manejo de información, falta de visión de negocio, etc. Estos son parte de una serie de barreras y, en general, obstaculizan los esfuerzos de todas las autoridades fiscales para crear proyectos de gobierno electrónico y limitan la adopción de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las MYPE.

En la asociación de Comerciante de la Perla del Chira – Sullana, durante el periodo 2021, producto de la observación se reconoce que los comerciantes incumplen con la facturación electrónica, principalmente por desconocimiento de la norma tributaria, no contar con acceso a internet y a las tecnologías así como la falta de orientación por parte de SUNAT; así también es importante resaltar la disminución de sus ingresos debido a las restricciones sanitarias producto del COVID 19, lo que ha incrementado los problemas económicos.

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuáles son las causas que limitan la Facturación Electrónica de las Micro Empresas de la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de la facturación electrónica de los comerciantes de la asociación de comerciantes la Perla del Chira año 2021?
- ¿Qué porcentaje de acceso a los servicios de internet para la facturación electrónica existe en la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021?
- ¿Cuál es el nivel de dominio de la tecnología para la facturación electrónica en la asociación de comerciantes la Perla del Chira año 2021?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Determinar las causas que limitan la Facturación Electrónica de las Micro Empresas de la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- Determinar el nivel de conocimiento de la facturación electrónica de los comerciantes de la asociación de comerciantes la Perla del Chira año 2021.
- Establecer el porcentaje de acceso a los servicios de internet para la facturación electrónica en la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021
- Determinar el nivel de dominio de la tecnología para la facturación electrónica en la asociación de comerciantes la Perla del Chira año 2021.

JUSTIFICACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

El presente trabajo de Investigación denominado “PROBLEMÁTICA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS MICRO EMPRESAS DE LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES LA PERLA DEL CHIRA, AÑO 2021” se justifica debido a que la administración tributaria viene implementando el uso de comprobantes electrónicos, para estar a la vanguardia de la globalización y la tecnología, cuya finalidad es fomentar las formalidades en las empresas y así disminuir la evasión tributaria.

Con la implementación y la masificación de los comprobantes electrónicos se trata de disminuir el uso de los comprobantes en físico y así mejorar el cuidado del medio ambiente, lo cual facilitará al contribuyente el cumplimiento de las obligaciones tributarias así mismo la disminución de costes y optimización de tiempo, además permitirá su emisión y almacenamiento de los comprobantes electrónicos en la base datos de SUNAT.

Es una alternativa muy favorable para las empresas, pero uno de los problemas y obstáculos que se presentas en las microempresas uno de ellos es la falta de capacitación, no tienen acceso adquirir equipos informáticos, problemas con conexión a internet por lo cual le impide implementar los comprobantes electrónicos en sus empresas.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Esta investigación se realiza con el propósito de como incide la facturación electrónica en las microempresas, así como cuales serías sus beneficios para los microempresarios y demostrar la importación del uso de los comprobantes electrónicos adema evidenciar el problema de los microempresarios, ya que no todos tienen la capacidad de asumir ese reto.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de ayudar a las microempresas para facilitarles el uso de la facturación electrónica y que no lo vean como un problema sino como una oportunidad de crecer, mejorar e innovar constantemente, el trabajo se justifica en solucionar la problemática que tienen las microempresas y brindar alternativas de solución, así como capacitaciones constantemente, adquirir en conjunto equipos informáticos para negocia precios y accesos a internet.

También de promover la importación del uso de los comprobantes electrónicos en las microempresas ya que les ayuda a disminuir costos, tiempo, emisión y almacenamiento de los comprobantes, así como el acceso a la información en el tiempo oportuno.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

En el presente trabajo de investigación se aplicó herramientas de recolección de datos, por lo cual se hizo la elaboración y aplicación un cuestionario a los microempresarios. con la finalidad de recopilar información para solucionar la problemática del trabajo de la investigación, así como llevar a cabo los objetivos del trabajo y ayudar a mejorar a los microempresarios de la asociación.

RESUMEN

En la presente investigación se propuso como meta principal de determinar las causas que limitan la Facturación Electrónica de las Micro Empresas de la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021; aplicando como metodología de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, en la cual no se realizaron experimentaciones con el comportamiento de la variable en estudio y siendo además de corte transversal, debido a que la toma de datos se realizó en un solo momento (2021).

Luego de analizar los resultados se concluyó que las principales causas que limitan la emisión de facturas electrónicas en los comerciantes de la Asociación de Comerciantes La Perla del Chira en el año 2021, son de naturaleza económica por los elevados costos para implementar el sistema de emisión de comprobantes electrónicos.

Así como el desconocimiento de la normativa vigente respecto a la emisión de comprobantes electrónicos y además el servicio de internet es limitado o en ocasiones la página de SUNAT no tiene una rápida respuesta.

Palabras clave: acceso a internet, conocimiento y el dominio de la tecnología.

ABSTRAC

In the present investigation, the main goal was to determine the causes that limit the Electronic Invoicing of the Micro Companies of the Association of Merchants La Perla del Chira year 2021; applying a descriptive methodology, with a quantitative approach, in which no experiments were carried out with the behavior of the variable under study and, in addition, it was cross-sectional, because the data was collected in a single moment (2021).

After analyzing the results, it was concluded that the main causes that limit the issuance of electronic invoices in the merchants of the Merchants Association La Perla del Chira in the year 2021, are of an economic nature due to the high costs to implement the system of issuance of electronic invoices. electronic receipts.

As well as the ignorance of the current regulations regarding the issuance of electronic receipts and also the internet service is limited or sometimes the SUNAT page does not have a quick response.

Keywords: Internet access, knowledge and mastery of technology.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
JUSTIFICACION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.....	VII
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	VII
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	VIII
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRAC.....	X
ÍNDICE.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
CAPITULO I. RESEÑA HISTÓRICA.....	14
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. ANTECEDENTES.....	15
2.1.1. INTERNACIONAL.....	15
2.1.2. NACIONAL.....	18
2.1.3. LOCAL.....	20
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	22
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE INVESTIGADA.....	24
3.1 FACTURACION ELECTRONICA:.....	24
3.2 LAS MICROEMPRESAS.....	39
3.3 METODOLOGÍA.....	40
CAPÍTULO IV. DESARROLLO CASO PRÁCTICO.....	42
4.1 INSTRUCTIVO PARA LA GENERACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA 42	
4.2 CONOCIMIENTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	48
4.3 ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET.....	54
4.4 DOMINIO DE LA TECNOLOGÍA.....	59
CONCLUSIONES.....	64
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	68
ANEXOS.....	72

ÍNDICE CUADROS

Tabla 1: Conocimiento de la obligatoriedad para emitir facturas electrónicas...	48
Tabla 2 Disposiciones de SUNAT para la emisión de facturas electrónicas.....	49
Tabla 3 Personal capacitado para la emisión de comprobantes electrónicos. ...	50
Tabla 4 Costos para la emisión de comprobantes de pago.	51
Tabla 5 Disminución de los costos de emisión de facturas físicas por medio de las facturas electrónicas.....	52
Tabla 6 Conocimiento de las faltas tributarias incurridas al no emitir comprobantes de pago electrónico.	53
Tabla 7 Uso del SEE ofrecido por SUNAT.....	54
Tabla 8 Facilidad de uso con el SEE-SOL ofrecido por SUNAT.....	55
Tabla 9 Contratación de Operadores Electrónicos para la emisión de comprobantes de pago electrónico.	56
Tabla 10 Servicio del acceso a internet para emitir comprobantes de pago.....	57
Tabla 11 Difusión apropiada acerca de la emisión de comprobantes electrónicos por parte de SUNAT.	58
Tabla 12 El SEE ofrecido por un Operador Electrónico es apropiado.	59
Tabla 13 Adquisición de equipos de cómputo para emitir comprobantes de pago electrónico.	60
Tabla 14 Cumplimiento de la normativa tributaria justifica el asumir costos de emisión electrónica.	61
Tabla 15 Conocimiento en promedio de su facturación mensual	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento de la obligatoriedad para emitir facturas electrónicas. .	49
Figura 2 Disposiciones de SUNAT para la emisión de facturas electrónicas. ..	50
Figura 3 Personal capacitado para la emisión de comprobantes electrónicos.	51
Figura 4 Costos para la emisión de comprobantes de pago.	52
Figura 5 Disminución de los costos de emisión de facturas físicas por medio de las facturas electrónicas.	53
Figura 6 Conocimiento de las faltas tributarias incurridas al no emitir comprobantes de pago electrónico.	54
Figura 7 Uso del SEE ofrecido por SUNAT.	55
Figura 8 Facilidad de uso con el SEE-SOL ofrecido por SUNAT.	56
Figura 9 Contratación de Operadores Electrónicos para la emisión de comprobantes de pago electrónico.	57
Figura 10 Servicio del acceso a internet para emitir comprobantes de pago. ..	58
Figura 11 Difusión apropiada acerca de la emisión de comprobantes electrónicos por parte de SUNAT.	59
Figura 12 El SEE ofrecido por un Operador Electrónico es apropiado.	60
Figura 13 Adquisición de equipos de cómputo para emitir comprobantes de pago electrónico.	61
Figura 14 Cumplimiento de la normativa tributaria justifica el asumir costos de emisión electrónica.	62

CAPITULO I. RESEÑA HISTÓRICA

ASOCIACION DE COMERCIANTES LA PERLA DEL CHIRA

La asociación se creó por iniciativa de los comerciantes de buscar mejoras y crecimiento económico, es por ello que decidieron unirse y formar una asociación lo cual les genera beneficios de cara con las instituciones financieras u otras, Fue creada y fundada el 04/10/2001, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una ASOCIACION está inscrita en registros públicos y tiene personería jurídica según consta en la base de datos de SUNAT identificado con RUC 20483843233 debidamente representado con su presidente Quintana Azencio Luis.

RÉGIMEN: el régimen tributario de la asociación se encuentra en régimen general y goza de beneficios tributarios establecidos por normativa.

VISIÓN: Ser una asociación reconocida, brindando una mejor calidad y atención a los clientes.

MISIÓN: Somos una asociación conformada por comerciantes que nos dedicamos a la comercialización y ventas de mercancías, nuestro objetivo es brindar la mejor atención y con productos de calidad.

VALORES: Como valores de la asociación tenemos Respeto, puntualidad, compromiso, responsabilidad y honestidad.

Ubicación: Nuestra asociación tiene domicilio fiscal en Calle Dos N° 170, Distrito de Sullana – Sullana – Piura.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. INTERNACIONAL

Campo y Quintero (2019) en tesis denominada “Análisis comparado de los efectos económicos generados por la implementación de la facturación electrónica en algunos países de Latinoamérica”, propusieron como meta dar a conocer el impacto económico, generado por los procesos de implementación de facturación electrónica en algunos países de Latinoamérica, aplicando la metodología de tipo descriptivo, de corte transversal, y sin realizar experimentaciones en el comportamiento de las variables. Conto con una muestra de 50 contadores. Teniendo como principales resultados indican que la implementación de la facturación electrónica contiene una diversidad de beneficios e inconvenientes para las MYPES que ya la están aplicando, entre ellos es la reducción de costos, mejora para los pagos y cobros, conllevando mayores ingresos e igualmente tener mejores subvenciones por parte de las entidades financieras. Conllevando a demás a generar Regímenes normativos en los cuales se promueve la obligatoriedad del uso y procesos de convalidaciones por parte de la administración tributaria de cada país. Cabe recalcar que a nivel de Latinoamérica México es el país que lidera con el 94% de los contribuyentes que emiten comprobantes de pago electrónicos, seguidos de Brasil con el 80%, Argentina tiene el tercer lugar con 71%, en el cuarto lugar se ubica Chile con el 70% y a partir de este punto se ubican los 3 países con menos porcentaje de emisores electrónicos: en primer lugar, esta Ecuador con el 14%,

seguido de Perú con el 10% de contribuyentes electrónicos y en el último lugar se ubica a Uruguay con el 4% de emisores electrónicos. Llegando a concluir que la facturación electrónica mejora la competitividad, el país transitará al avance y progreso, estando a la altura de las 3 grandes economías de Latinoamérica, que ya tienen casi la mayoría de sus contribuyentes como emisores electrónicos, mejorando así la supervisión financiera de las mismas, por la mitigación de costos administrativos que son procedentes de la economía de gastos de transporte e insumos, optimizando la efectividad en los procedimientos y los vuelve más seguro en el control de la información, permitiendo un mejor control de los tributos, por ende, la supervisión de la evasión.

Castaño y Ramírez (2019) en su investigación titulada “Análisis de la implementación de la facturación electrónica en Colombia” tuvo como objetivo analizar la normatividad de la implementación de la facturación electrónica. Para esta investigación se aplicó el método analítico. Además, se utilizaron materiales secundarios como documentos como libros y artículos de revistas tanto impresos como digitales, y el método utilizado fue la verificación bibliográfica. Los expertos entrevistados sobre este tema fueron luego utilizados como fuente primaria. Finalmente concluyeron que el gobierno colombiano desarrolló la implementación de la factura electrónica con el fin de controlar la evasión masiva de impuestos. Además, es una herramienta tecnológica innovadora para contribuir al medio ambiente con la reducción de papel, así mismo se tiene en cuenta los beneficios que se tienen al implementar la factura electrónica que es formalizarse como empresa y tener un peso al momento de hacer una venta.

Finalmente, afirma que poder participar en el proceso contable colombiano es un reto para los contribuyentes. Por lo tanto, es necesario brindar capacitación no solo a los contribuyentes sino también a los contadores y estudiantes de la carrera de contabilidad, siendo una forma más efectiva para miles de contribuyentes en el país.

Vergara (2017) en su tesis “Problemática en la implementación de facturación electrónica en el Ecuador” cuyo propósito fue analizar la implementación del nuevo esquema de emisión electrónica, la investigación fue de tipo descriptivo. De acuerdo a los resultados el autor concluyó que, en el Ecuador, la aplicación de facturas electrónicas está en clara evolución, con un calendario obligatorio emitido por el SRI orientado a la inscripción masiva de contribuyentes en el sistema de factura electrónica. Asimismo, se evidenció la existencia de dos grandes grupos de aportantes que se niegan a integrarse al nuevo sistema de facturación electrónica; estos son: Adultos mayores y contribuyentes en el mercado informal. Esta negativa se debe a la falta de conocimientos técnicos y poca o nula cultura tributaria. El uso de facturas electrónicas en Ecuador aún es bajo, pero presenta claras ventajas frente a las facturas tradicionales. Su desarrollo depende de condiciones comerciales favorables que permitan avanzar en el proceso de modernización tanto en el sector público como en el privado. Este nivel es bajo, pero es aceptable dados los cortos tiempos de implementación a partir de 2014, y podemos ver que cada vez más organizaciones están adoptando este nivel.

2.1.2. NACIONAL

Villanueva (2021) en su tesis de titulación “Impacto Tributario de la Facturación Electrónica de las Mypes del Sector Comercial del Mercado Huaquilla y del Distrito de Comas 2020”, tuvo como propósito determinar el Impacto Tributario de la Facturación Electrónica, el Impacto de la obligación tributaria y facturación electrónica, el Impacto entre el sistema de emisión electrónica y la facturación electrónica. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional y con un diseño no experimental. Los resultados de la investigación indican que no todos los dueños utilizan este sistema de facturación electrónica en su establecimiento debido a los altos costos de implementación, por otro lado, se observó que hay muchas empresas que evaden impuestos lo cual la SUNAT no puede realizar un cruce de información para tener resultados con mayor veracidad. Finalmente se concluye que las Mypes al no tener este sistema de facturación electrónica en su establecimiento está perdiendo el control interno de sus ventas tanto diarias como mensuales y de esta manera la SUNAT no tiene un cruce de información verídico de sus tributos tanto del Impuesto General a las Ventas y el Impuesto a la Renta.

Carpio y Vivar (2021) en su tesis de titulación “Facturación electrónica y contingencias tributarias en Corporación Marilyn Farma SAC, Chao – Virú, 2020” tuvo como objetivo determinar en qué medida la implementación del sistema de facturación electrónica, contribuye de manera significativa a evitar las contingencias tributarias. Esta investigación utilizó el diseño pre experimental.

muestran que la empresa al encontrarse en la necesidad de crecer y repuntar en su rama para poder competir con las demás empresas del mismo rubro, tuvo que realizar una serie de mejoras entre ellas el cambio de régimen y la implementación de un sistema de facturación electrónica, el cual le permite agilizar sus procesos y tener menos errores en la emisión de su facturación electrónica. Se determinó un p menor a 0.05 ($p=0.000$), por lo que se acepta la hipótesis.

Colca (2020) en su tesis de bachiller “Aplicación de la facturación electrónica en la Micro y Pequeñas Empresas de los Comerciantes de la Plaza Internacional San José del Distrito de San Miguel Provincia de San Román - Región Puno año 2019”, en la cual propuso conocer la aplicación de la facturación electrónica en la MYPE de los comerciantes, aplicando la metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal y de diseño no experimental. Los principales resultados indican la obligatoriedad de la emisión de comprobantes de pago electrónico a partir de los \$12, siendo estipulado en la ley y por lo tanto, es obligatorio, siendo unos de los beneficios para las MYPES es la reducción drástica del uso de papel para archivar los comprobantes de pago, también existe una menor probabilidad de ser falsificadas, eliminación de los ambientes físicos para el almacenaje de los documentos físicos, mejorando la rapidez de los procesos administrativos, teniendo exactamente la misma validez jurídica que los comprobantes físicos. Luego de analizar los resultados el autor concluyó que los comerciantes si tienen conocimiento de la facturación electrónica, pero la gran mayoría no emite

comprobantes electrónicos, además el 73.7% no ha recibido la charla de capacitación correspondiente a este tema, siendo uno de los puntos de inflexión para lo cual se determinó que los comerciantes si tienen conocimiento de los conceptos básicos de facturación y comprobantes electrónicos, pero no tienen la capacidad para implementarlo en su negocio porque SUNAT no realiza una buena capacitación al respecto.

2.1.3. LOCAL

Valdiviezo (2019) en su tesis de titulación “Sistema de facturación electrónica y su incidencia en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES, distrito Piura – 2019” señaló como objetivo determinar sí el sistema de facturación electrónica incide en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES del distrito de Piura. La investigación Fue de tipo descriptiva con diseño no experimental-correlacional. De acuerdo a los principales resultados se comprobó que los encuestados no se sienten satisfechos con el sistema de facturación electrónica de SUNAT, ya que la mayoría de ellos manifestaron que en muchas ocasiones presenta muchas inconvenientes, además los mismo afirmaron que el sistema de un tercero es mucho más factible de usar. Además, los responsables de caja o quienes están encargados en el rol de la emisión de la facturación electrónica dedujeron que tienen una capacitación muy básica sobre el tema, además reafirmaron que la capacitación es una etapa muy útil para agilizar los procesos que se requiere esta nueva modalidad. Concluyó que la administración tributaria no realiza una buena gestión informativa de sus temas relacionados, ya que sólo lo presentan

en portales webs o en las mismas entidades, lo que produce el poco conocimiento del tema debido a la mala información.

Arriola y Gómez (2019), en su trabajo de investigación “Factores que dificultan la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa GIGRYA EIRL Piura - 2019” tuvieron como objetivo determinar los factores que dificultan la emisión de los comprobantes de pago electrónicos. En lo que respecta a la metodología tiene un enfoque cualitativo, de diseño no experimental, el nivel alcanzado de la presente investigación es descriptivo y de tipo aplicada. Finalmente concluyeron que Los factores que dificultan la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa GIGRYA EIRL son la falta de conocimiento y práctica del manejo del software de la empresa y una apropiada capacitación en el proceso de registro en el PLE y el SEE.

Alvarado (2019) en su tesis denominada: “Emisión de comprobantes de pago electrónico como alternativa de mejora para los comerciantes de abarrotes del Mercado Modelo de Paita, Piura - 2019”, en la cual propuso especificar si existe un vínculo entre la emisión de comprobantes de pago electrónico y la alternativa de mejora para los comerciantes del mercado modelo, aplicando la metodología de enfoque cualitativo, de tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal. Luego de analizar los resultados el autor concluyó que la administración tributaria debe mejorar la difusión de las capacitaciones e información acerca de la implementación de la facturación electrónica en las MYPES, debido que así tendrá el control sobre la lucha contra la evasión tributaria permitiendo el control que se pueda llevar con el contribuyente en sus operaciones comerciales.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: Para establecer una definición de facturación electrónica podríamos indicar que la factura electrónica es un comprobante que existe electrónicamente y que cumple, con todas las situaciones y con todos los actores, el mismo escenario que se da con una factura en papel, tanto para los emisores y receptores, como para terceros interesados; dicho de diferente forma, es un documento que nos va permitir registrar múltiples operaciones comerciales de una entidad en una forma electrónica, cumpliendo con los principios de autenticidad; con el principio de integridad y la legibilidad en todas las situaciones que aplique y también ante todos los diversos actores del proceso, en los todos los ámbitos comerciales, civiles y, financiero, logístico y, también tributario. Escudero (2019)

UBL: Es una tecnología estándar de documentos XML, diseñados con el fin de representar documentos comerciales tales como facturas, boletas, notas de crédito u órdenes de compra, facturas, etc. Fue desarrollado por un equipo técnico de la organización OASIS (www.oasis-open.org), que contó con la participación de varias de las organizaciones que están relacionadas con los altos estándares de datos en la industria. UBL se integra en forma directa con los procesos de intercambio electrónico de datos entre organizaciones empresariales e instituciones, así como en internet. Escudero (2019)

XML: El Extensible Markup Language (XML) se utiliza en todos los comprobantes de pago y documentos electrónicos existentes, además también es el formato que soporta la constancia de recepción de los libros electrónicos. Escudero (2019)

WSDL: Es un dialecto basado en XML sobre el esquema que describe un servicio Web. Un documento WSDL proporciona la información necesaria al cliente para interactuar con el servicio Web. Escudero (2019)

CERTIFICADOS DIGITALES: Los contribuyentes que emiten comprobantes de pago electrónicos, tendrán que utilizar los Certificados Digitales de Proveedores los cuales deberán encontrarse en el ROPS (Registro Oficial de Prestadores de Servicios de Certificación Digital). Escudero (2019)

REST: Es una arquitectura de desarrollo web que puede ser utilizada en cualquier cliente HTTP. Además, es mucho más simple que otras arquitecturas ya existentes, como pueden ser XML-RPC o SOAP. Esta simplicidad se consigue porque emplea una interfaz web que usa hipermedios para la representación y transición de la información. Escudero (2019)

WEB SERVICES: Un servicio web realiza una determinada tarea específica o bien un conjunto de tareas, y esto se describe mediante un servicio en una notación XML estándar llamada WSDL. La descripción de servicio nos va proporcionar todos los detalles necesarios para interactuar con el servicio web, incluido los formatos de operaciones, la ubicación y los diversos protocolos de transporte. Escudero (2019)

SOAP: Formato de mensaje XML utilizado en interacciones de servicios web. Los mensajes SOAP habitualmente se envían sobre HTTP o JMS, pero se pueden utilizar otros protocolos. El uso de SOAP en un servicio web específico se describe mediante la definición WSDL. Escudero (2019)

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE INVESTIGADA

3.1 FACTURACION ELECTRONICA:

COMPROBANTES DE PAGO ELECTRÓNICOS: Según SUNAT (2021) un Comprobante de Pago Electrónico (CPE) es todo documento regulado por SUNAT, que sustenta la entrega de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios. Para su emisión utiliza una herramienta informática autorizada como tal por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT.

Beneficios:

- Ahorro
- Conservación del medio ambiente.
- Seguridad y validez legal.
- Disponibilidad.
- Integración con otras aplicaciones.
- Obtención de Información en tiempo real

Según el Artículo 2 de la Resolución De Superintendencia N° 007- 99/SUNAT (2021), son considerados comprobantes de pago siempre que cumplan con todas las características y requisitos mínimos establecidos en el reglamento mencionado:

- Facturas
- Recibos por honorarios
- Boletas de venta
- Liquidaciones de compra
- Tickets o cintas emitidos por máquinas registradoras
- 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 – Ley N° 29972
- Ticket POS, regido por la resolución de superintendencia que lo crea la cual regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago y la oportunidad para su emisión.
- Ticket Monedero Electrónico, el cual se rige por la resolución de superintendencia que lo crea. Esa resolución regula, entre otros aspectos, los requisitos de dicho comprobante de pago
- Recibo electrónico por servicios públicos (recibo electrónico SP), el cual rige por la normativa sobre emisión electrónica
- Comprobante empresas supervisadas SBS, el cual se rige por la normativa sobre emisión electrónica.

Sistemas de emisión de comprobantes de pago (SUNAT, 2021)

Los comprobantes de pago electrónicos se generan a través de los Sistemas de Emisión Electrónica –SEE, que a continuación se detallan:

1. Sistema de emisión SOL

Es el sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos a través del Portal de SUNAT - Operaciones en línea - SOL. Además, se incluye en este sistema la emisión de comprobantes de pago a través del APP de SUNAT y APP Emprender, que es una aplicación móvil (teléfonos celulares) que permite la emisión de los comprobantes de pago de manera electrónica (SUNAT, 2021)

Características

- La emisión es GRATUITA.
- Para su emisión es necesario contar con la Clave SOL.
- Los comprobantes de pago y documentos electrónicos tienen todos los efectos tributarios establecidos en el Reglamento de comprobantes de pago.
- La serie es alfanumérica, y su numeración es correlativa y generada por el sistema.

- La SUNAT garantiza la autenticidad del documento emitido desde su portal. pues este cuenta con mecanismos de seguridad.

Condiciones para ser emisor electrónico y emitir comprobantes electrónicos - SEE SOL

- Contar con código de usuario y clave SOL activa.
- Tener la condición de HABIDO en el RUC
- No encontrarse en el RUC en estado de suspensión temporal de actividades o baja de inscripción

Tipos de comprobantes a emitir

Se pueden emitir los siguientes comprobantes de pago electrónico, documentos relacionados y otros comprobantes:

- Factura.
- Boleta de venta.
- Notas de crédito.
- Notas de débito.
- Comprobante de retenciones.
- Comprobante de percepciones.
- Guía de remisión.
- Guía de remisión de bienes fiscalizados.
- Liquidación de compra.
- Póliza de Adjudicación Electrónica.
- Comprobante de Retención Electrónica.
- Comprobante de Percepción Electrónica.

Operatividad

1. Ingresa al Portal de la SUNAT www.sunat.gob.pe/
2. Selecciona el rubro "Trámites y Consultas"
3. Regístrate en SUNAT Operaciones en Línea con su Clave SOL

4. Ubica el módulo “Comprobantes de Pago/Sistemas de Emisión Electrónica desde SOL y selecciona el desplegable Boleta de Venta Portal”.
5. Genera tu boleta seleccionando los campos solicitados e ingresando la información requerida. Finalizado ello, podrás pre visualizar la boleta de venta a emitirse y proceder a emitirla.

Ilustración 1. Operatividad Factura Electrónica



Fuente: (SUNAT, 2021)

Ilustración 2.- Emisión de factura electrónica

Indique si es una Boleta de Venta de Exportación	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Seleccione el Tipo de documento y número de documento del Cliente, Adquirente o Usuario, de la Boleta de Venta	: DOC. NACIONAL DE IDEN ▼
Consigne el Número del Documento del Cliente	: <input type="text"/>
Consigne Apellidos y Nombres del Cliente, o Denominación o Razón Social cuando corresponda	: <input type="text"/>
Indique si la Boleta de Venta se emite por un Pago Anticipado	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Indique si consignará el establecimiento del emisor o Identifique si la venta es por Emisor Itinerante	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Indique si consignará la dirección donde entregue el bien o preste el servicio	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Indique el Tipo de Moneda de la Boleta de Venta	: NUEVOS SOLES ▼
Indique si la Boleta de Venta tiene Descuentos o Deduce Anticipos	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Indique si la Boleta de Venta tiene ISC	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Indique si la Boleta de Venta tiene Operaciones Gratuitas	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
Indique si la Boleta de Venta tiene Cargos u Otros Tributos que no forman parte de la base imponible del IGV	: <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No
<input type="button" value="Continuar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>	

Fuente: (SUNAT, 2021)

2. Sistema de Emisión del Contribuyente

Es el sistema de emisión de comprobantes de pago desarrollado desde los sistemas del contribuyente, cuenta con las siguientes características

- La emisión se realiza desde los sistemas desarrollados por el contribuyente, por lo que no necesita ingresar a la web de la SUNAT.
- La serie es alfanumérica, inicia con la letra F, y su numeración es correlativa, inicia en 1.
- A través del Portal web de la SUNAT, se puede realizar la verificación de autenticidad del archivo digital enviado desde los sistemas del contribuyente a la SUNAT.

Requisitos para ser emisor electrónico

- No tener, para efectos del número de RUC, la condición de domicilio fiscal no habido.
- No tener en el RUC el estado de suspensión temporal de actividades o baja de inscripción.
- Encontrarse afecto en el RUC al impuesto a la renta de tercera categoría, de generar ese tipo de renta.

Tipos de comprobantes a emitir

Se pueden emitir los siguientes comprobantes de pago electrónico, documentos relacionados y otros comprobantes:

- Factura.
- Boleta de venta.
- Notas de crédito.
- Notas de débito.
- Comprobante de retenciones.
- Comprobante de percepciones.
- Guía de remisión.
- Recibo de Servicio Público.

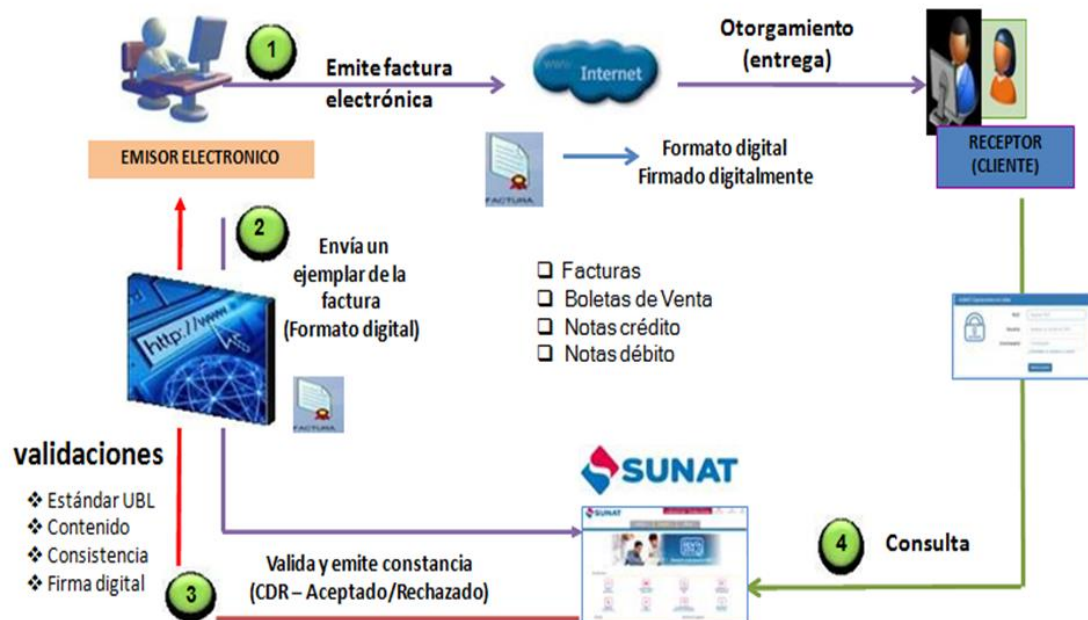
- Documentos autorizados.

Operatividad

- Los comprobantes se emiten considerando el formato electrónico establecido por la SUNAT.
- El emisor realiza el envío a la SUNAT dentro del plazo establecido (desde el día siguiente de la emisión, hasta 7 días calendarios posteriores).
- La SUNAT valida la información enviada y como resultado de ello, por el mismo medio en el que el emisor envió el comprobante de pago electrónico, envía una Constancia de Recepción (CDR), la cual puede tener los siguientes estados:
 - Aceptada: Si el comprobante de pago electrónico cumple con las validaciones establecidas. En este caso, el comprobante adquiere total validez tributaria.
 - Aceptada con observación: Cuando el comprobante de pago electrónico cumple con las validaciones establecidas y por lo tanto, ya tiene validez tributaria, pero hay datos en el comprobante que, producto de una auditoría, podrían ser reparados.
 - Rechazada: Si no cumple con las condiciones establecidas. En este caso, el comprobante de pago electrónico que se hubiera emitido no tiene validez tributaria. El emisor tendrá que emitir una nueva factura electrónica corrigiendo los motivos por los cuales fue rechazado.

Ilustración 3.- Flujo de factura del sistema contribuyente

Factura Desde los sistemas del contribuyente



Fuente: (SUNAT, 2021)

3. Sistema de Emisión Facturador SUNAT

Es una aplicación gratuita que permite emitir comprobantes electrónicos, dirigida principalmente a medianos y pequeños contribuyentes que cuentan con sistemas computarizados y tienen un alto volumen de facturación.

Desde esta aplicación se puede emitir facturas, boletas de venta y sus notas vinculadas (notas de crédito y notas de débito), y las comunicaciones de baja; las cuales se enviarán a la SUNAT en forma automática o a indicación del usuario.

De utilizar este sistema de emisión electrónica, la SUNAT almacena, archiva y conserva el comprobante electrónico y sus notas electrónicas vinculadas.

Características

- No requiere de conexión a Internet para la emisión del comprobante electrónico; pero si para el envío de los comprobantes electrónicos a la SUNAT.
- Convierte la información del contribuyente al formato XML de manera automática.
- Realiza las validaciones establecidas por la SUNAT y firma digitalmente el comprobante.
- En caso se requiera entregar una representación impresa, permite generar un archivo PDF del comprobante.

Tipos de comprobantes a emitir:

- Factura.
- Boleta de venta.
- Notas de crédito.
- Notas de débito.

Envío a la SUNAT

Puede enviar los comprobantes electrónicos desde la fecha de emisión y hasta un plazo de siete (07) días calendarios, contados desde el día siguiente de la emisión. Si el envío es posterior, será rechazado aun cuando hubiere sido entregado al adquirente o usuario.

Pasos para iniciar la emisión electrónica

Registrar los datos de configuración inicial, para lo cual debe seleccionar la opción de configuración, de la “Bandeja” del facturador

Cargar en la carpeta CERT, el certificado digital con el cual se firmarán los documentos electrónicos. Recuerde que dicho certificado, debe estar también registrado en SUNAT Operaciones en Línea.

Generar el archivo con la información del comprobante que desea emitir en formato txt, json o xml y grabarlo en la carpeta DATA, según la estructura definida por SUNAT

4. Sistema de Emisión Operador de Servicios Electrónicos

Es parte del sistema de emisión electrónica, que comprueba de manera informática el cumplimiento de los aspectos esenciales para que se considere emitido el documento electrónico que sirve de soporte a los comprobantes de pago electrónicos, a los documentos relacionados, tales como: factura, boleta de venta, notas de crédito, notas de débito, comprobante de retenciones, comprobante de percepciones, guía de remisión, recibos de servicios público.

El emisor desde sus propios sistemas de emisión, contratará los servicios de un Operador de Servicios Electrónicos (SEE- OSE) para la validación de sus comprobantes.

Características

- La emisión se realiza desde los sistemas desarrollados por el contribuyente al OSE contratado.
- La serie de los comprobantes de pago es alfanumérica, inicia con la letra, y su numeración es correlativa, inicia en 1.
- A través del Portal web de la SUNAT, se puede realizar la verificación de autenticidad del archivo digital enviado desde los sistemas del contribuyente a la SUNAT.

Requisitos para ser emisor electrónico

- No tener, para efectos del número de RUC, la condición de domicilio fiscal no habido.
- No tener en el RUC el estado de suspensión temporal de actividades o baja de inscripción.
- Encontrarse afecto en el RUC al impuesto a la renta de tercera categoría, de generar ese tipo de renta, o al Nuevo Régimen Único Simplificado, de corresponder.

TIPOS DE COMPROBANTES A EMITIR

- Factura.
- Boleta de venta (Individual o Resumen diario).
- Notas de crédito • Notas de débito.
- Comprobante de retenciones.
- Comprobante de percepciones.
- Guía de remisión.

Operatividad

- Los comprobantes se emiten considerando el formato electrónico establecido por la SUNAT.
- El emisor realiza el envío al OSE del XML con los datos del comprobante de pago emitido dentro del plazo establecido (desde el día siguiente de la emisión, hasta 7 días calendarios posteriores)
- El OSE debe realizar la comprobación informática de las condiciones de emisión de los documentos que el emisor le envíe, de cumplir con las condiciones el OSE le enviará:

Constancia de Recepción – CDR, la cual puede tener los siguientes estados:

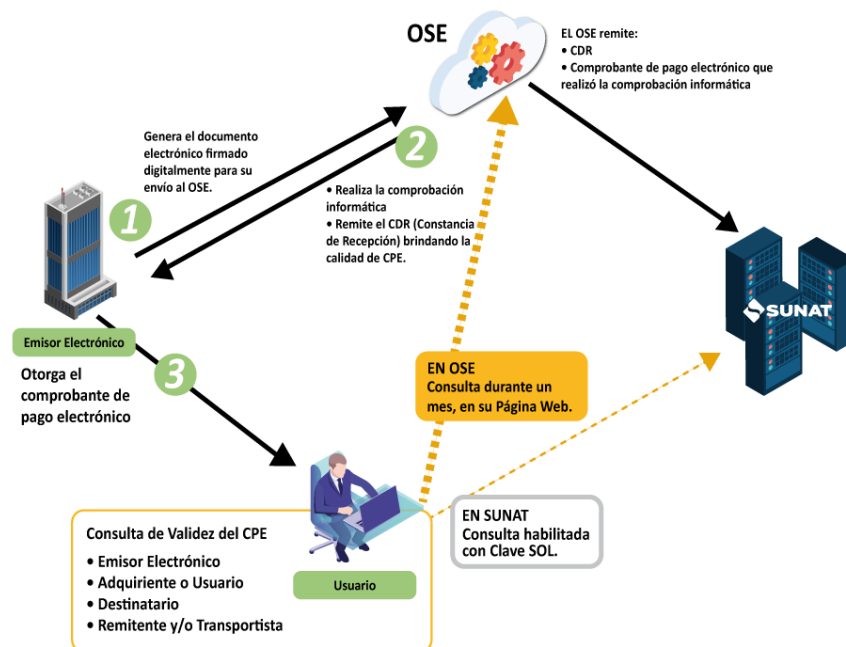
- **Aceptada:** Si el comprobante de pago electrónico cumple con las validaciones establecidas. En este caso, el comprobante adquiere total validez tributaria.
- **Aceptada con observación:** Cuando el comprobante de pago electrónico cumple con las validaciones establecidas y

por lo tanto, ya tiene validez tributaria, pero hay datos en el comprobante que, producto de una auditoría, podrían ser reparados.

Comunicación de Inconsistencia

- **Rechazada:** Si no cumple con las condiciones establecidas. En este caso, el comprobante de pago electrónico que se hubiera emitido no tiene validez tributaria. El emisor tendrá que emitir un nuevo comprobante electrónico corrigiendo los motivos por los cuales fue rechazado.
- Posteriormente, el OSE tiene una (1) hora para remitir la información que realizó en la comprobación informática a la SUNAT (XML + CDR).

Ilustración 4.- Flujograma Factura Operador de Servicios Electrónicos



Fuente: (SUNAT, 2021)

5. SEE-Empresas Supervisadas

El Sistema de emisión electrónica para empresas supervisadas (SEE-Empresas Supervisadas), es el sistema de emisión electrónica por el cual se emite el recibo electrónico por servicios públicos, el comprobante empresas supervisadas SBS y las notas electrónicas.

Características

- El emisor electrónico del SEE-Empresas Supervisadas puede cambiar de sistema y emitir sus comprobantes de pago electrónicos y notas electrónicas a través del SEE- del Contribuyente. Para ello debe indicarlo en SUNAT Operaciones en Línea.
- El emisor electrónico de este sistema puede dar de baja la numeración de los documentos no otorgados, aun cuando tengan el estado de aceptado.
- El recibo electrónico por servicios públicos es enviado a SUNAT a través de un aplicativo informático que es descargado de SUNAT Virtual; el envío se debe realizar en la fecha de emisión consignada en el comprobante de pago electrónico o, incluso, hasta en un plazo máximo de:
 1. Diez días calendario, contado desde el primer día calendario **del mes siguiente** a la fecha de emisión, tratándose del recibo electrónico SP.
 2. Siete días calendario, contado desde el primer día calendario **del mes siguiente** a la fecha de emisión, en el caso del comprobante empresas supervisadas SBS.
- Estados del envío: Aceptado o rechazado

Condiciones para ser emisor electrónico

Para ser emisor electrónico del SEE-Empresas Supervisadas, se debe:

- Tener registrada, según la normativa de alguno de los sistemas de emisión, o registrar una dirección de correo electrónico.

- Indicar en SUNAT Operaciones en Línea que utilizará el SEE-Empresas Supervisadas.
- Cumplir con lo siguiente:
 - No debe encontrarse en el RUC como No Habido
 - No debe encontrarse en el RUC con suspensión temporal de actividades o baja de inscripción
 - Debe estar afecto en el RUC a rentas de tercera categoría, de generar este tipo de renta.
 - Descargar la aplicación SEE-Empresas Supervisadas desde SUNAT Virtual e instalarla considerando las especificaciones técnicas que esta aplicación indique.

Facturación Electrónica para las MYPES

Emisión Electrónica de Comprobantes de Pago

(SUNAT, 2021), Cuando inicias un negocio, una de las obligaciones que tienes que cumplir es emitir tus comprobantes de pago (Factura, boleta, etc.); esta obligación ha ido modificándose con el paso del tiempo, actualmente debe realizarse de forma electrónica.

Es decir, cuando existan ventas de bienes o prestación de servicios debes emitir tus comprobantes de pago utilizando los sistemas de emisión electrónica que la normatividad en nuestro país reconoce como válidos. Al haberse emitido electrónicamente, la información de dichos comprobantes servirá de insumo para que la SUNAT pueda, por ejemplo, proponerte tu Registro de Ventas e Ingresos o tu declaración jurada mensual, con ello lograrás reducir el costo que necesitas para cumplir con tus obligaciones tributarias.

Obligados a emitir sus comprobantes de pago de manera electrónica

Actualmente, existe una cantidad importante de contribuyentes que ya emiten sus comprobantes de manera electrónica, ya sea porque fueron obligados por alguna Resolución o de manera voluntaria, a fin de seguir incrementando la cantidad de emisores electrónicos se emitió la

Resolución de Superintendencia N° 128-2021/SUNAT, para que, a partir de enero del 2022, progresivamente se complete el proceso de masificación de comprobantes de pago abarcando a la totalidad de contribuyentes.

La indicada norma establece diferentes fechas a partir de las cuales, los contribuyentes con cierta cantidad de ingresos, deban iniciar con la emisión electrónica es por ello que contribuyentes con ingresos, durante el ejercicio 2019, en el rango de 96,600 a 315,000 soles (de 23 UIT a 75 UIT), deberán emitir factura electrónica a partir del 1 de enero de 2022, y boleta de venta electrónica a partir del 1 de abril de 2022.

Asimismo, para los contribuyentes que durante el año 2019 obtuvieron ingresos menores a S/ 96.600 (23 UIT), la obligación de emitir facturas electrónicas se iniciará el 1 de abril de 2022 y boletas de venta electrónica el 1 de junio de 2022, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Ilustración 5.- Cronograma obligados emisión electrónica 2022

CRONOGRAMA DE OBLIGACIÓN DE EMISIÓN ELECTRÓNICA 2022

Obligados	Fechas de obligación	
	Factura	Boleta
Ingresos de 23 UIT a 75UIT	01.01.2022	01.04.2022
Ingresos menores a 23 UIT	01.04.2022	01.06.2022

Fuente: (SUNAT, 2021)

Sistemas de Emisión de los Comprobantes Electrónicos

Para que un comprobante electrónico sea válido, solo lo puedes emitir a través de los sistemas de emisión reconocidos como tales a través de la normatividad vigente, los cuales son:

- Sistema de Emisión Portal SUNAT
- Sistema de Emisión desde los Sistemas del Contribuyente
- Sistema de Emisión Facturador SUNAT

- Sistema de Emisión OSE

Beneficios

- Disminución de los costos de impresión, almacenaje y conservación de documentos físicos
- Mejora tus controles y registro de operaciones
- Seguridad y Validez legal, medios seguros y con respaldo legal
- Disponibilidad desde cualquier lugar a cualquier hora del día
- Agilidad para la toma de decisiones.

Requisitos Adicionales de la Factura Electrónica

Según el Diario Oficial El Peruano (2020) Mediante Resolución de Superintendencia N° 193-2020/SUNAT, cuya vigencia fue postergada hasta el 01 de setiembre del 2021, se modifica la normativa sobre emisión electrónica en relación con la factura electrónica, el recibo por honorarios electrónico y la nota de crédito electrónica, en los siguientes términos:

- Nueva información en la Factura Electrónica y en los Recibos por Honorarios Electrónicos
 - Se incorpora la obligatoriedad de consignar, para la emisión tanto del Recibo por Honorarios electrónico como de la factura electrónica si la forma de pago es al contado o al crédito.
 - De elegir, como forma de pago al crédito deberá también consignar el monto pendiente de pago y las fechas de vencimiento del pago único o de las cuotas y los montos correspondientes a cada cuota.
 - Respecto de la factura electrónica se incorpora como información adicional el dato sobre retenciones del IGV. (No es condición de emisión ni requisito mínimo de acuerdo con lo dispuesto por el Anexo I de la resolución mencionada).

3.2 LAS MICROEMPRESAS

Según el Autor Ruíz(2014), lo define a la Microempresa como el proceso de globalización, la transformación tecnológica, la competencia entre las empresas, las crisis económicas, la migración, el crecimiento demográfico, etc., que han sucedido a través de los años, han modificado las estructuras productivas de las economías para adecuarse a las nuevas condiciones de competencia internacional, donde el mercado de trabajo no ha sido ajeno, por lo que se han venido creando nuevas formas de trabajar. Las microempresas han cobrado cada vez mayor importancia, entre otras cosas por el hecho de que tales organizaciones tienen la capacidad de producir puestos de trabajo con menores requerimientos de capital, demostrando el potencial innovador para enfrentar la flexibilidad productiva. En casi todos los países, la generación de empleos se ha venido reduciendo de tal forma, que el gobierno, y el sector privado (grandes y medianas empresas) no han podido absorber a la población en edad de trabajar.

Se ha acostumbrado a llamar a la microempresa como un sector de subsistencia, perteneciente al sector informal de la economía, por lo que en la concepción común son un estadio temporal en la inserción al sector formal y de grandes empresas.

Diversos autores explican la creación y existencia de la microempresa como resultado de la incapacidad de un país para ofrecer empleo formal y como un elemento de subsistencia (Ruiz, 2004).

3.3 METODOLOGÍA

TIPO

El presente estudio, reunió las características de tipo cualitativo debido a que buscó describir las cualidades, propiedades o motivos por los cuales micro empresarios tienen falencias para acceder a la facturación electrónica. Qualtrics (2020)

NIVEL

La investigación fue de tipo descriptivo, debido a que solo se enfocó en describir el nivel de conocimiento, el acceso y el dominio de la tecnología por parte de los microempresarios de la Asociación de Comerciantes La Perla del Chira, sin llegar a especificar un impacto o vínculo entre una variable externa. Siendo una investigación descriptiva se centra solo en caracterizar las propiedades de una población o fenómeno sin entrar a conocer vínculos entre ellas. SUNAT (2021)

DISEÑO

El estudio será de diseño no experimental, porque solo buscará describir las propiedades de una población, sin llegar a manipular el comportamiento de las variables de estudio. Manterola, Quiroz, Salazar, & García (2019)

POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN:

La población es el conglomerado de personas, cosas, procedimiento o documentos que son objeto de estudio para los investigadores. Westreicher (2020) La presente investigación tuvo una población finita, conformada por 30 micro empresarios de la Asociación de Comerciantes La Perla del Chira.

MUESTRA:

En términos estadísticos se denomina muestra a un grupo de individuos, sociedades, documentos, procesos y normativas que son parte de una población de estudio que es demasiado amplia para aplicar los instrumentos en su totalidad. Cabe recalcar que una muestra será representativa siempre y cuando mantengan las propiedades regulares de la población a estudiar. Palacios (2019) Para el presente estudio se tendrá en cuenta como muestra a los 30 micro empresarios de la Asociación de Comerciantes La Perla del Chira.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

TÉCNICAS

En el presente estudio se recurrió a la técnica de la encuesta, la cual usa un conglomerado de procedimientos estandarizados de investigación por medio de los cuales se realiza el acopio de datos de una muestra representativa de una población del cual se pretende llevar a cabo el estudio. Por lo general con esta técnica se interrogan a los miembros de la muestra para obtener de forma sistemática sobre los conceptos que se pretenden investigar. Falcón, Pertile, & Ponce, (2019)

INSTRUMENTOS

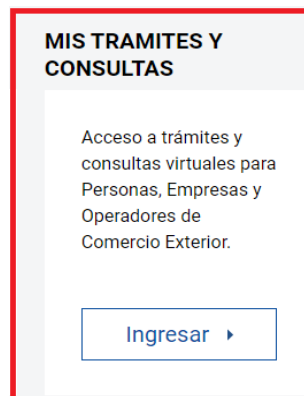
Un cuestionario es considerado como el instrumento de investigación que está conformado por un conjunto de preguntas con el propósito de llevar a cabo el acopio de información de los encuestados, por lo general se diseñan con preguntas cerradas, siendo una herramienta tanto para estudios cuantitativos, así como para los cualitativos. En el presente estudio se utilizó como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas, que tendrá como base al nivel de conocimiento, el acceso y el dominio de la tecnología por parte de los microempresarios de la Asociación de Comerciantes La Perla del Chira.

CAPÍTULO IV. DESARROLLO CASO PRÁCTICO

4.1 INSTRUCTIVO PARA LA GENERACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

a. Acceder a Trámites y Consultas con tu clave sol

En este enlace SUNAT ingresar, se deben tener los datos del contribuyente RUC, usuario y clave sol para poder acceder a la plataforma de emisión de la factura electrónica, ir a la opción donde dice mis trámites y consultas.



Fuente: (SUNAT, 2021)

Aquí ingresar con RUC, usuario y clave, luego de los protocolos Iniciar sesión.

A screenshot of the SUNAT 'Operaciones en Línea' login page. At the top, there is a blue header with the text 'SUNAT Operaciones en Línea'. Below the header, there are two buttons: 'RUC' (highlighted in blue) and 'DNI'. There are three input fields: the first is for the RUC number, the second is for the user ID (labeled 'R/I'), and the third is for the password (masked with asterisks). Below the password field is a toggle switch for 'Recuérdame, para entrar más fácil'. At the bottom, there is a link that says '¿Te olvidaste tu usuario o clave?' and a blue 'Iniciar sesión' button.

Fuente: (SUNAT, 2021)

Y estamos en el menú principal de SUNAT, para emitir la factura electrónica debemos ir a la opción donde dice empresas (Por más que sea persona natural con negocio o persona jurídica todos se van a esta opción de empresas), acá se busca la opción comprobante de pago, SEE – SOL y aquí dar clic a la opción que dice factura electrónica (emitir factura).



Fuente: (SUNAT, 2021)

b. Empezar a llenar la factura electrónica:

La primera opción que pide es si la factura es al contado o crédito; en este caso es al contado.

Indique el Tipo de Transacción	<input checked="" type="radio"/> Al Contado	<input type="radio"/> Al Crédito
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	<input type="text"/>	

Fuente: (SUNAT, 2021)

Luego se debe indicar si se trata de una factura de exportación. En este caso no, ya que no es una exportación es una venta nacional.

Indique el Tipo de Transacción	<input checked="" type="radio"/> Al Contado	<input type="radio"/> Al Crédito
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	<input type="text"/>	

Fuente: (SUNAT, 2021)

Colocar el ruc de la empresa o de la persona natural a quien se le está vendiendo el bien o prestando un servicio en este caso es una persona jurídica, la razón

social de la empresa se llena automáticamente, una factura solamente se puede emitir a personas que tengan RUC.

Indique el Tipo de Transacción	: <input checked="" type="radio"/> Al Contado <input type="radio"/> Al Crédito
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	: 20 <input type="text"/>
	: CENTRO <input type="text"/>

Fuente: (SUNAT, 2021)

Después también se debe marcar si en la opción de consignar la dirección donde se entregue el bien o se preste el servicio.

Indique el Tipo de Transacción	: <input checked="" type="radio"/> Al Contado <input type="radio"/> Al Crédito
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	: 20 <input type="text"/>
	: CENTRO <input type="text"/>
Indique si la Factura se emite por un Pago Anticipado	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Indique si la factura la emite un Emisor Itinerante	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Indique el Establecimiento del Emisor donde entregue el bien o preste el servicio	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Consigne la dirección donde entregue el bien o preste el servicio	: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Indique si la Factura se emite por venta de combustible y/o mantenimiento de un vehículo	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No

Fuente: (SUNAT, 2021)

Después de llenar todos los datos se debe dar a la opción continuar.

Indique el Tipo de Transacción	: <input checked="" type="radio"/> Al Contado <input type="radio"/> Al Crédito
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	: 20 <input type="text"/>
	: CENTRO <input type="text"/>
Indique si la Factura se emite por un Pago Anticipado	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Indique si la factura la emite un Emisor Itinerante	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Indique el Establecimiento del Emisor donde entregue el bien o preste el servicio	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Consigne la dirección donde entregue el bien o preste el servicio	: <input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No
Indique si la Factura se emite por venta de combustible y/o mantenimiento de un vehículo	: <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No
Indique el Tipo de Moneda de la Factura	: SOLES <input type="text"/>
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

Fuente: (SUNAT, 2021)

Ya se pre elaboró la factura electrónica con los datos del cliente, la dirección lo obtiene de manera automática, Si es que se le está brindando el servicio en algún

otro local, hacer clic en Registrar, van a aparecer todos los locales y se coloca la dirección a la cual le han prestado el servicio o se ha vendido el Bien.

Número de documento	: 20
Razón Social	: CENTRO
Direccion del Cliente	: A.H. SAN
Tipo Moneda	: SOLES

Fecha de Emisión : 24/03/2022

Bien/Servicio	Gravado/Exonerado/Inafecto	Unidad Medida	Cantidad	Código	Descripción
---------------	----------------------------	---------------	----------	--------	-------------

Fuente: (SUNAT, 2021)

Luego se adicionan los productos y servicios; en este caso son servicios.

Número de documento	: 20
Razón Social	: CENTRO
Direccion del Cliente	: A.H. SAN
Tipo Moneda	: SOLES

Fecha de Emisión : 24/03/2022

Bien/Servicio	Gravado/Exonerado/Inafecto	Unidad Medida	Cantidad	Código	Descripción
---------------	----------------------------	---------------	----------	--------	-------------

Se empiezan a llenar los datos de él bien o del servicio que se está prestando. En este caso se selecciona servicio, luego se coloca la descripción, después el valor del servicio y finalmente dar clic en aceptar.

Bien Servicio

Cantidad : 1
Unidad de Medida : UNIDAD
Código :
Descripción : SERVICIOS

Impuesto Bolsas Plásticas : SI NO
Valor Unitario : S/ 381.36
Descuento : S/ 0.00
ISC : 0 % S/ 0.00
IGV (18%) : Gravado Exonerado Inafecto S/ 68.6448
ICBPER : S/ 0.00
Impuesto ICBPER : S/ 0.00
Importe Total del Item : S/ 450.0048

Fuente: (SUNAT, 2021)

Luego se adicionar el bien o servicio se debe seleccionar la opción de continuar.

Número de documento : 20
Razón Social : CENTRO
Dirección del Cliente : A.H. SAN Registrar
Tipo Moneda : SOLES Fecha de Emisión : 24/03/2022

Adicionar Editar Eliminar

Bien/Servicio	Gravado/Exonerado/Inafecto	Unidad Medida	Cantidad	Código	Descripción
Servicio	Gravado	UNIDAD	1.00		SERVICIOS

Sub Total Ventas : S/ 381.36
Anticipos : S/ 0.00
Descuentos : S/ 0.00
Valor de Venta : S/ 381.36
ISC : S/ 0.00
IGV : S/ 68.64
ICBPER : S/ 0.00
Otros Cargos : S/ 0.00
Otros Tributos : S/ 0.00
Monto de Redondeo : S/ 0.00
Importe Total : S/ 450.00

Retroceder Continuar Cancelar

Fuente: (SUNAT, 2021)

Opcionalmente se puede colocar la información relacionada a la factura electrónica, una vez terminada dar clic en Continuar.

INFORMACIÓN ADICIONAL

En esta pantalla podrá consignar:
- Algun comentario u observación a la factura que esta emitiendo.
- Documentos relacionados a la factura.
- Información relacionada a la factura.
- Información que sustenta el traslado de bienes.
- Placa del vehículo automotor, tratándose de venta de combustible y/o mantenimiento del mismo.

Consigne las observaciones de la Factura :
Consigne los Documentos Relacionados de la Factura : Documentos Relacionados
Consigne Información Relacionada a la Factura : Información Relacionada

Retroceder Continuar Cancelar

Fuente: (SUNAT, 2021)

Después se muestra el preliminar de la factura electrónica.

PRELIMINAR DE FACTURA ELECTRÓNICA

FACTURA ELECTRONICA
RUC: 20

Fecha de Emisión : **24/03/2022** Forma de pago : Contado

Señor(es) : CENTRO

RUC : 20

Dirección del Cliente : **A.H. SAN**

Tipo de Moneda : **SOLES**

Observación :

Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario	ICBPER
1.00	UNIDAD	SERVICIOS	381.36	0.00

Sub Total Ventas : S/ 381.36

Anticipos : S/ 0.00

Descuentos : S/ 0.00

Valor Venta : S/ 381.36

ISC : S/ 0.00

IGV : S/ 68.64

ICBPER : S/ 0.00

Otros Cargos : S/ 0.00

Otros Tributos : S/ 0.00

Monto de Redondeo : S/ 0.00

Importe Total : S/ 450.00

Fuente: (SUNAT, 2021)

Al final dar clic en Emitir.

Otros Cargos : S/ 0.00

Otros Tributos : S/ 0.00

Monto de Redondeo : S/ 0.00

Importe Total : S/ 450.00

Dar clic en aceptar en la ventana emergente que aparecerá.

Confirmar

¿Está Ud. seguro de emitir una Factura Electrónica?

Cuando ya se ha emitido correctamente la factura electrónica, sale el número y serie de la de la factura.

<p>FACTURA ELECTRONICA RUC: 20 E001-44</p>			
Fecha de Emisión	: 24/03/2022	Forma de pago : Contado	
Señor(es)	: CENTRO		
RUC	: 20		
Dirección del Cliente	: A.H. SAN		
Tipo de Moneda	: SOLES		
Observación			
Cantidad	Unidad Medida	Descripción	Valor Unitario
1.00	UNIDAD	SERVICIOS	381.36

Se puede enviar por correo al cliente, imprimirlo en PDF o en papel.

Valor de Venta de Operaciones Gratuitas : S/ 0.00	Sub Total Ventas : S/ 381.36 Anticipos : S/ 0.00 Descuentos : S/ 0.00 Valor Venta : S/ 381.36 ISC : S/ 0.00 IGV : S/ 68.64 ICBPER : S/ 0.00 Otros Cargos : S/ 0.00 Otros Tributos : S/ 0.00 Monto de redondeo : S/ 0.00 Importe Total : S/ 450.00
SON: CUATROCIENTOS CINCUENTA Y 00/100 SOLES e-mail: <input type="text"/> <input type="button" value="Enviar correo"/>	
<input type="button" value="Descargar PDF"/> <input type="button" value="Descargar XML"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Cerrar"/>	

4.2 CONOCIMIENTO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.

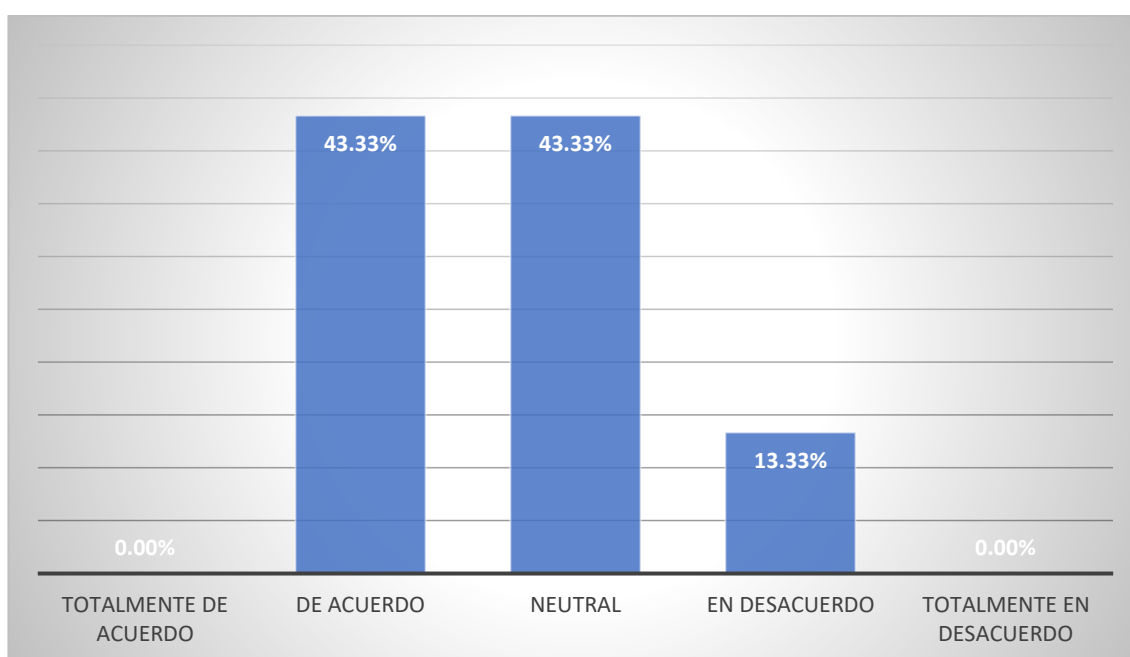
Tabla 1: Conocimiento de la obligatoriedad para emitir facturas electrónicas.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	13	43.33%
Neutral	13	43.33%
En desacuerdo	4	13.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 1, muestran que el 43.33% de los encuestados están de acuerdo porque conocen la obligatoriedad para emitir comprobantes de pago electrónico, el 43.33% mantiene una opinión neutral debido a que no conoce sobre este indicador y el 13.33% restante está en desacuerdo debido a que consideran que la obligatoriedad para emitir comprobantes de pago abarca a demasiados contribuyentes y se sienten controlados por la administración tributaria.

Figura 1 Conocimiento de la obligatoriedad para emitir facturas electrónicas.



Fuente: Tabla 1.

Tabla 2

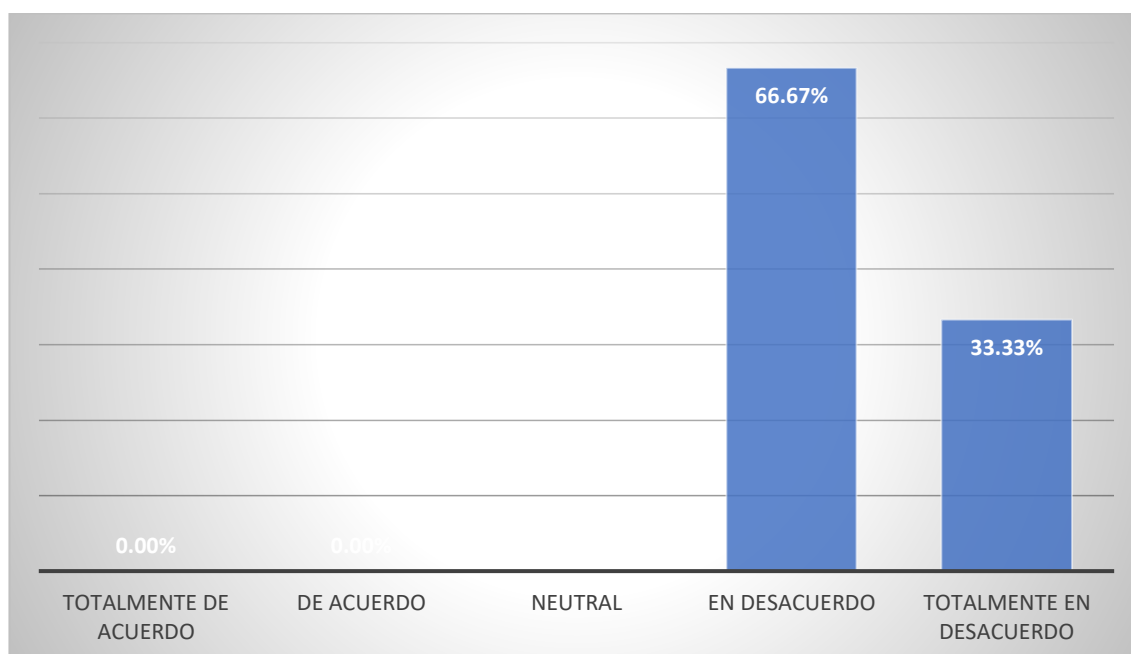
Disposiciones de SUNAT para la emisión de facturas electrónicas.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	20	66.67%
Totalmente en desacuerdo	10	33.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 2, muestran que el 66.37% están en desacuerdo con las disposiciones de SUNAT para la emisión de facturas electrónicas y el 33.33% restante indican estar totalmente en desacuerdo.

Figura 2 Disposiciones de SUNAT para la emisión de facturas electrónicas.



Fuente: Tabla 2.

Tabla 3

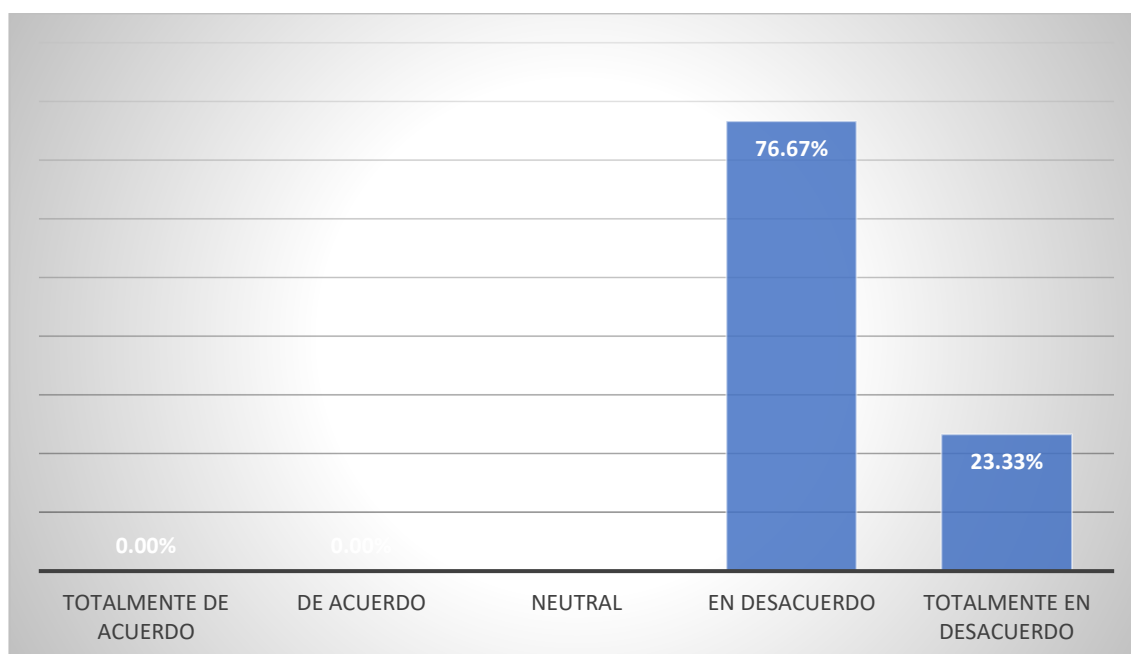
Personal capacitado para la emisión de comprobantes electrónicos.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	23	76.67%
Totalmente en desacuerdo	7	23.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 3, muestran que el 76.67% de los encuestados están en desacuerdo debido a que no cuentan con personal capacitado para la emisión de comprobantes electrónicos por lo cual llevar a cabo los programas de capacitación respectivos se incurriría en gastos para la empresa y el 23.33% restante están totalmente en desacuerdo.

Figura 3 Personal capacitado para la emisión de comprobantes electrónicos.



Fuente: Tabla 3.

Tabla 4

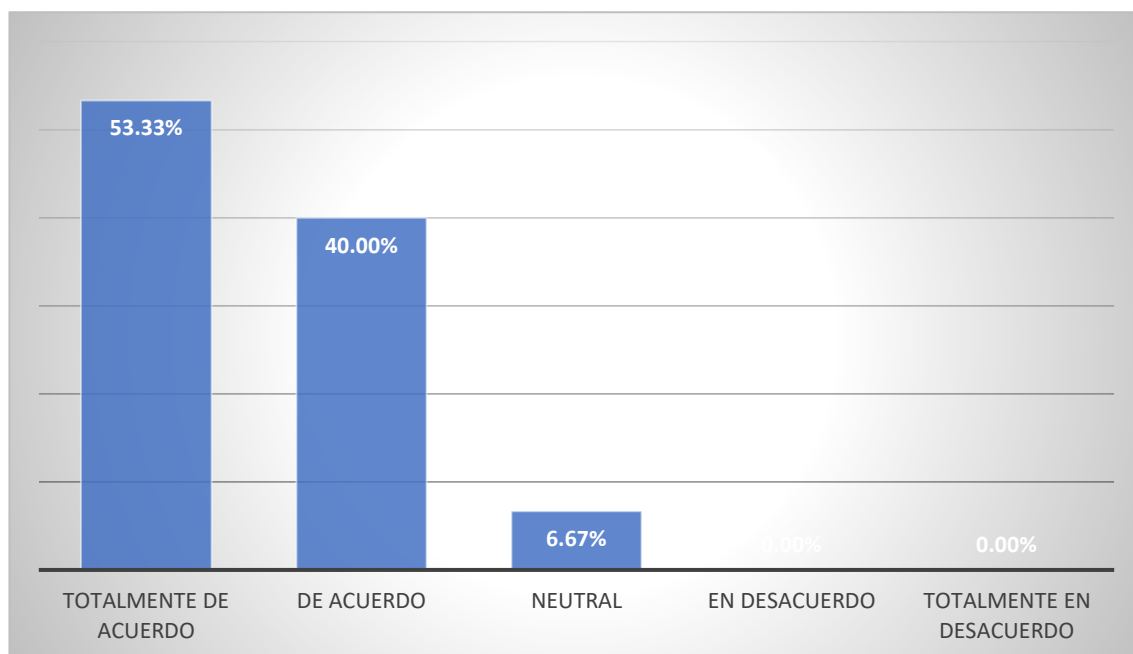
Costos para la emisión de comprobantes de pago.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	16	53.33%
De acuerdo	12	40.00%
Neutral	2	6.67%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 4, muestran que el 53.33% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la afectación de los costos para emitir facturas electrónicas en la economía de la empresa, el 40% está de acuerdo y el 6.67% mantienen una opinión neutral.

Figura 4 Costos para la emisión de comprobantes de pago.



Fuente: Tabla 4.

Tabla 5

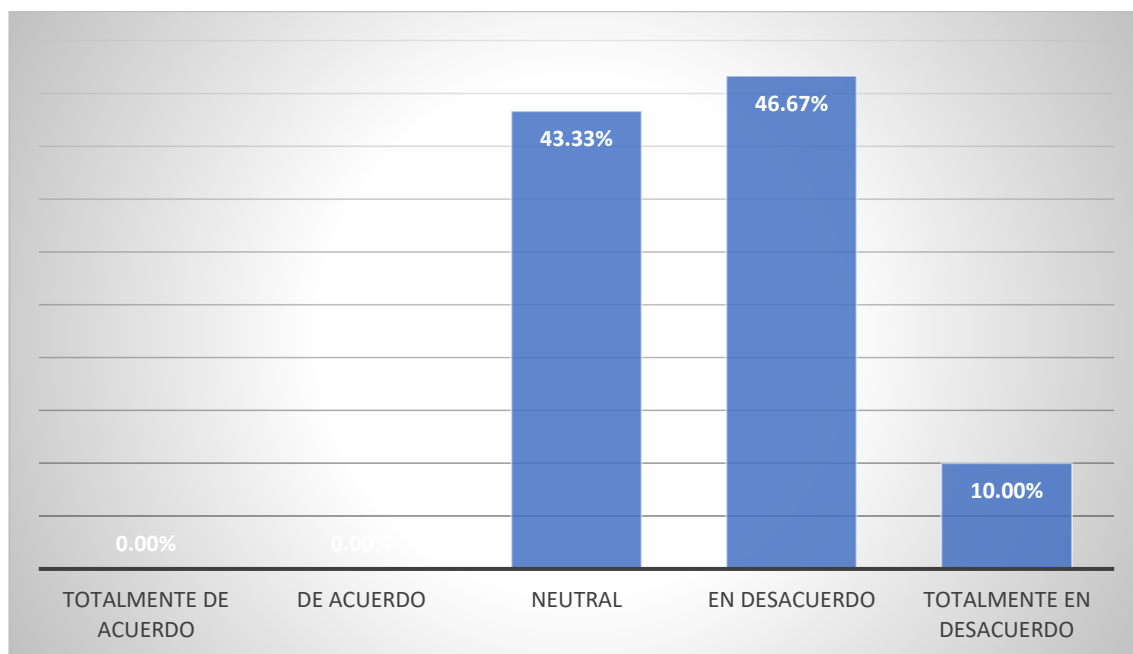
Disminución de los costos de emisión de facturas físicas por medio de las facturas electrónicas.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	13	43.33%
En desacuerdo	14	46.67%
Totalmente en desacuerdo	3	10.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 5, muestran que el 43.33% no opina sobre si la emisión de comprobantes de pago disminuye considerablemente los costos de las facturas físicas, el 46.67% están en desacuerdo y el 10% restante está totalmente en desacuerdo.

Figura 5 Disminución de los costos de emisión de facturas físicas por medio de las facturas electrónicas.



Fuente: Tabla 5.

Tabla 6

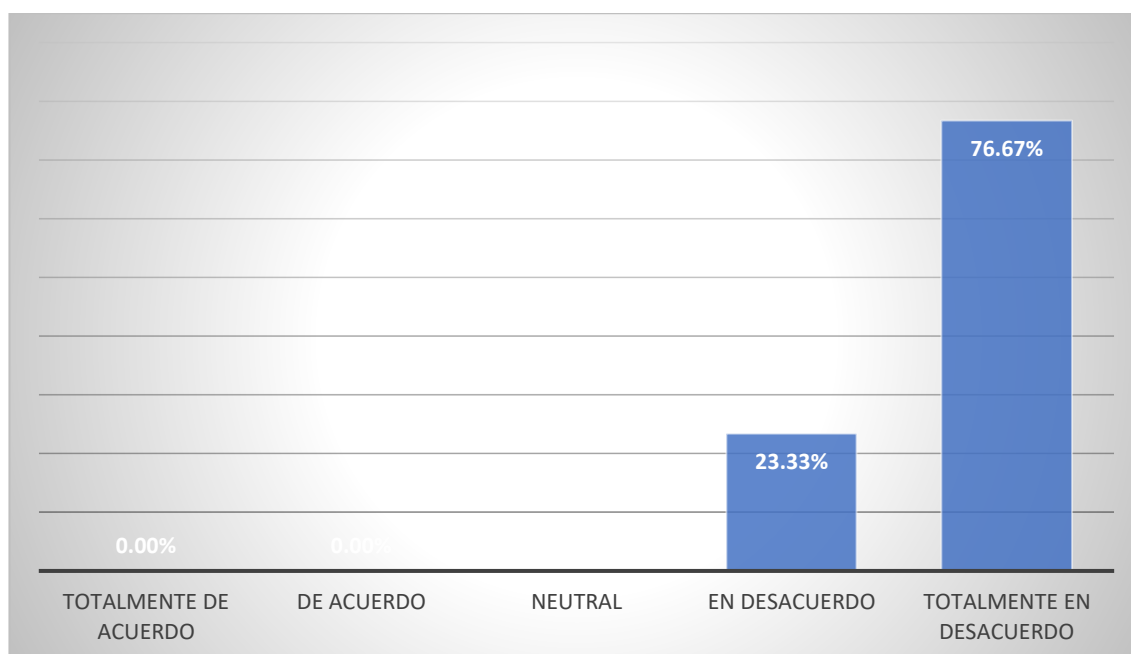
Conocimiento de las faltas tributarias incurridas al no emitir comprobantes de pago electrónico.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	23	76.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 6, muestran que el 23.33% están en desacuerdo con el conocimiento de las faltas que incurrían al no emitir comprobantes de pago electrónicos y el 76.67% están totalmente en desacuerdo.

Figura 6 Conocimiento de las faltas tributarias incurridas al no emitir comprobantes de pago electrónico.



Fuente: Tabla 6.

4.3 ACCESO AL SERVICIO DE INTERNET.

Tabla 7

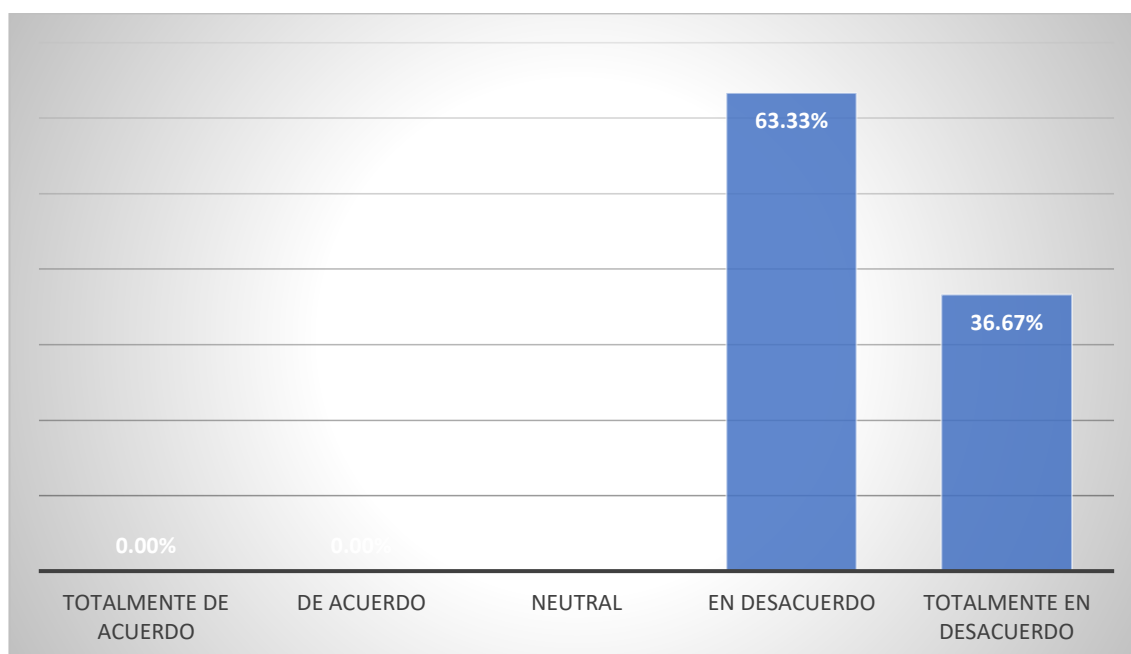
Uso del SEE ofrecido por SUNAT.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	19	63.33%
Totalmente en desacuerdo	11	36.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 7, muestran que el 63.33% están en desacuerdo con el uso del Sistema de Emisión Electrónica ofrecido por SUNAT de forma gratuita para emitir los comprobantes de pago y el 36.67% están totalmente en desacuerdo.

Figura 7 Uso del SEE ofrecido por SUNAT.



Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

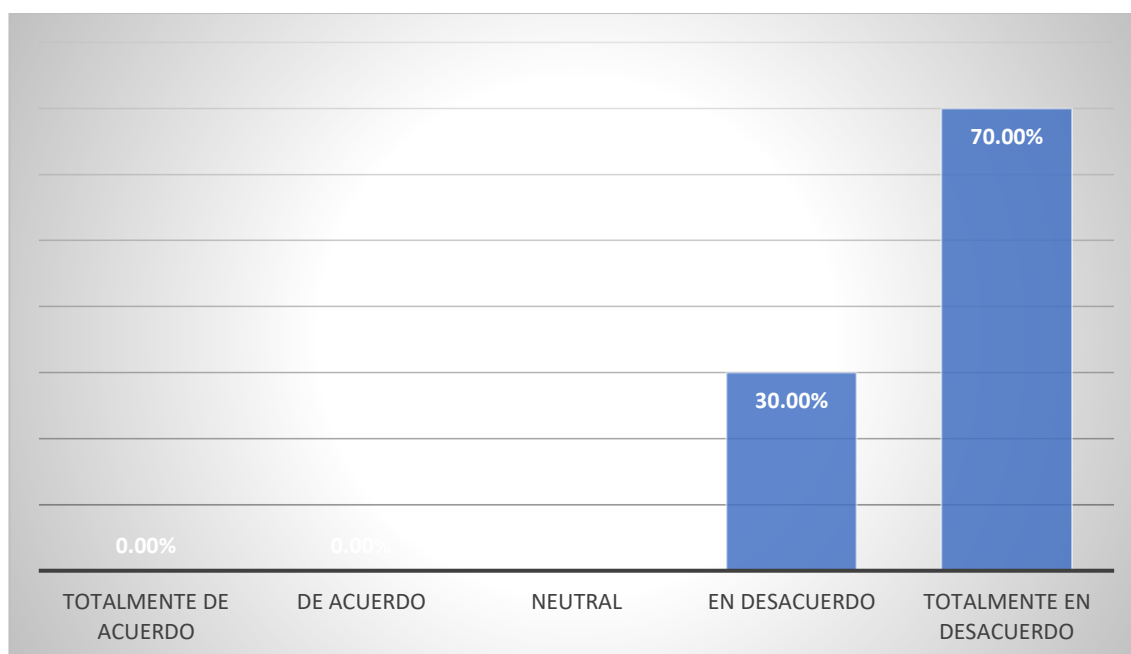
Facilidad de uso con el SEE-SOL ofrecido por SUNAT.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	21	70.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 8, muestran que el 30% están en desacuerdo con el Sistema de Emisión Electrónica ofrecido por SUNAT debido a que no es fácil de usar y el 70% están totalmente en desacuerdo.

Figura 8 Facilidad de uso con el SEE-SOL ofrecido por SUNAT.



Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

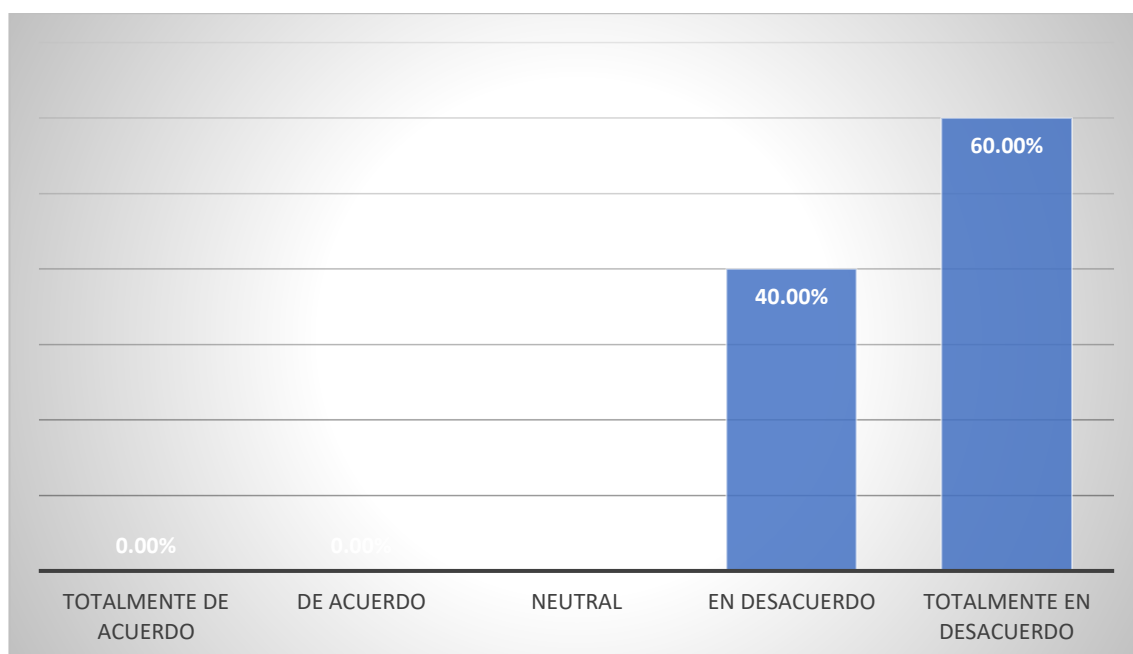
Contratación de Operadores Electrónicos para la emisión de comprobantes de pago electrónico.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	18	60.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 9, muestran que el 40% de los encuestados están en desacuerdo con la contratación de operadores electrónicos para la emisión de comprobantes de pago debido a que los costos son muy altos y el 60% restante están totalmente en desacuerdo.

Figura 9 Contratación de Operadores Electrónicos para la emisión de comprobantes de pago electrónico.



Fuente: Tabla 9.

Tabla 10

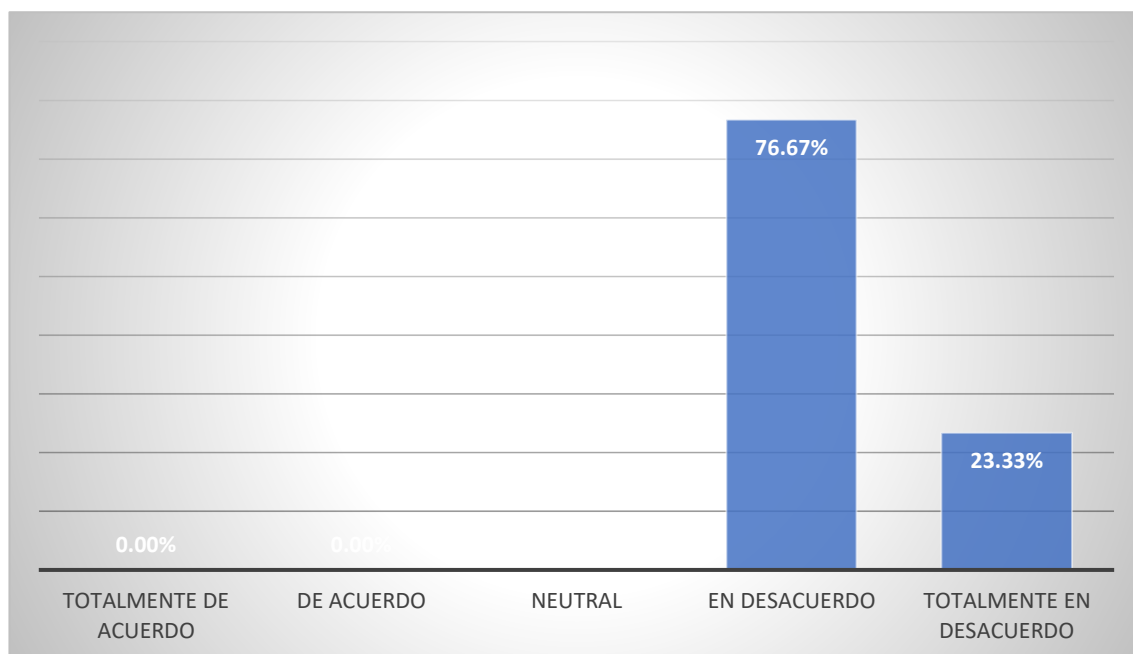
Servicio del acceso a internet para emitir comprobantes de pago.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	23	76.67%
Totalmente en desacuerdo	7	23.33%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 10, muestran que el 76.67% de los encuestados indican estar en desacuerdo con el servicio de acceso a internet debido a la lentitud del mismo para enviar sus comprobantes de pago a SUNAT y el 23.33% restante están totalmente en desacuerdo.

Figura 10 Servicio del acceso a internet para emitir comprobantes de pago.



Fuente: Tabla 10.

Tabla 11

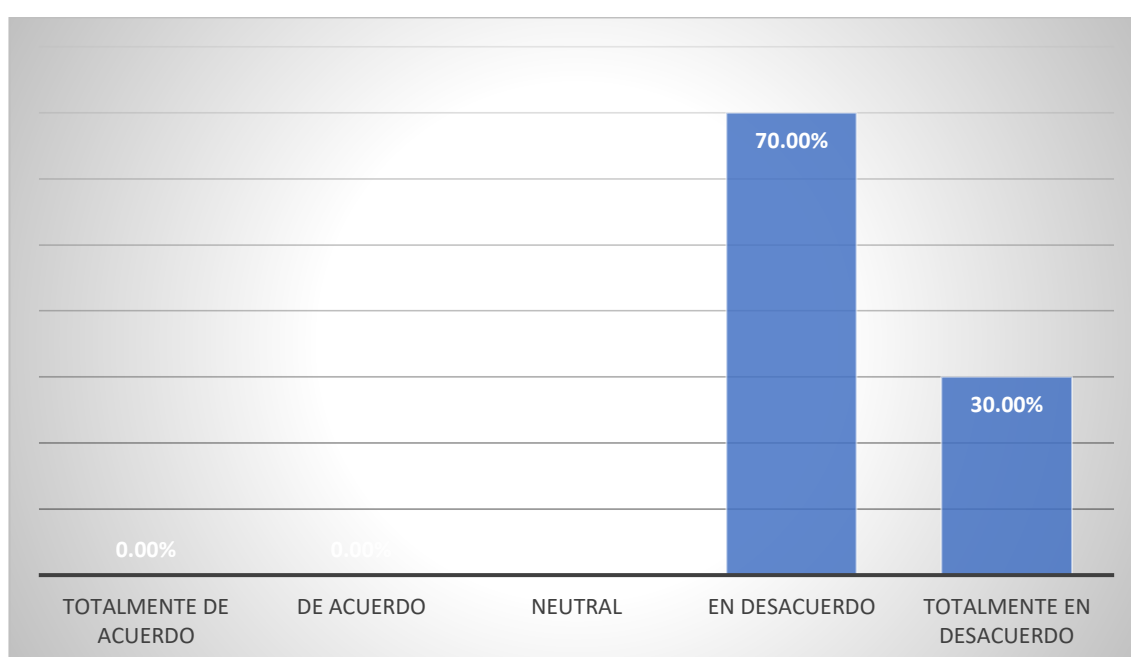
Difusión apropiada acerca de la emisión de comprobantes electrónicos por parte de SUNAT.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	21	70.00%
Totalmente en desacuerdo	9	30.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 11, muestran que el 70% de los encuestados están en desacuerdo con la difusión acerca de la emisión de comprobantes electrónicos por parte de SUNAT y el 30% restante están totalmente en desacuerdo debido a que la norma ha sufrido cambios en los últimos años y al parecer son requisitos que se están depurando actualmente.

Figura 11 Difusión apropiada acerca de la emisión de comprobantes electrónicos por parte de SUNAT.



Fuente: Tabla 11.

4.4 DOMINIO DE LA TECNOLOGÍA.

Tabla 12

El SEE ofrecido por un Operador Electrónico es apropiado.

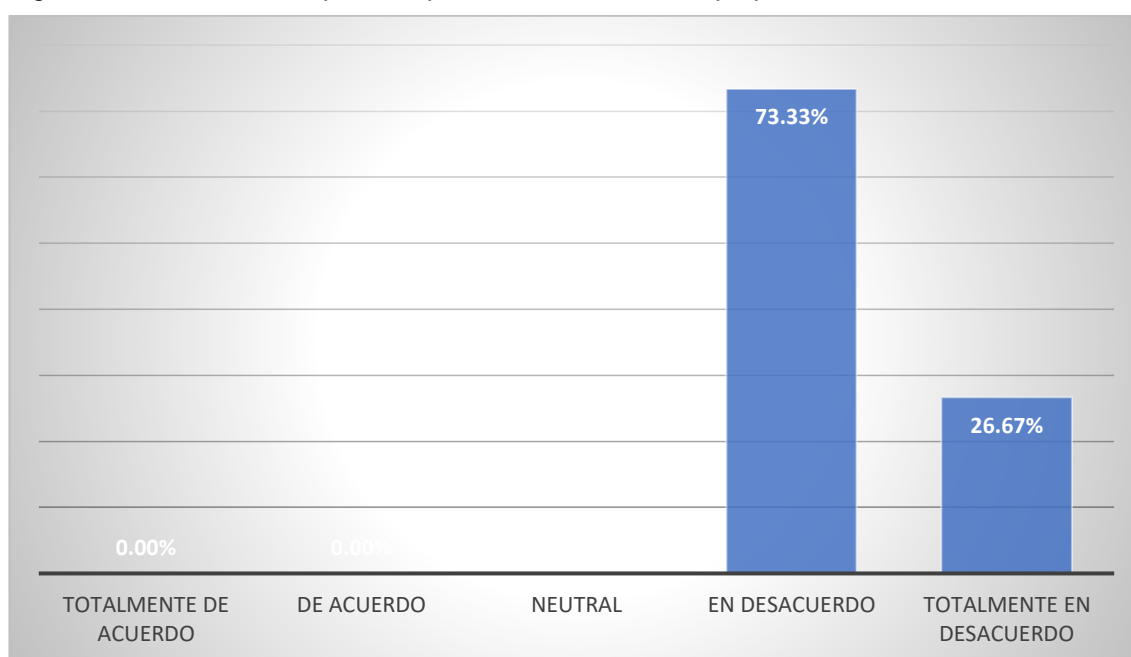
Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	22	73.33%
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%

Total 30 100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 12, muestran que el 73.33% de los encuestados están en desacuerdo debido a que consideran que no es apropiado el sistema ofrecido por los operadores electrónicos y el 26.67% están totalmente en desacuerdo.

Figura 12 El SEE ofrecido por un Operador Electrónico es apropiado.



Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

Adquisición de equipos de cómputo para emitir comprobantes de pago electrónico.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	23	76.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 13, muestran que el 23.33% están en desacuerdo con la adquisición de equipos de cómputo para emitir comprobantes de pago electrónicos debido a que acarrea grandes costos para la empresa y el 76.67% restante están totalmente en desacuerdo.

Figura 13 Adquisición de equipos de cómputo para emitir comprobantes de pago electrónico.



Fuente: Tabla 13.

Tabla 14

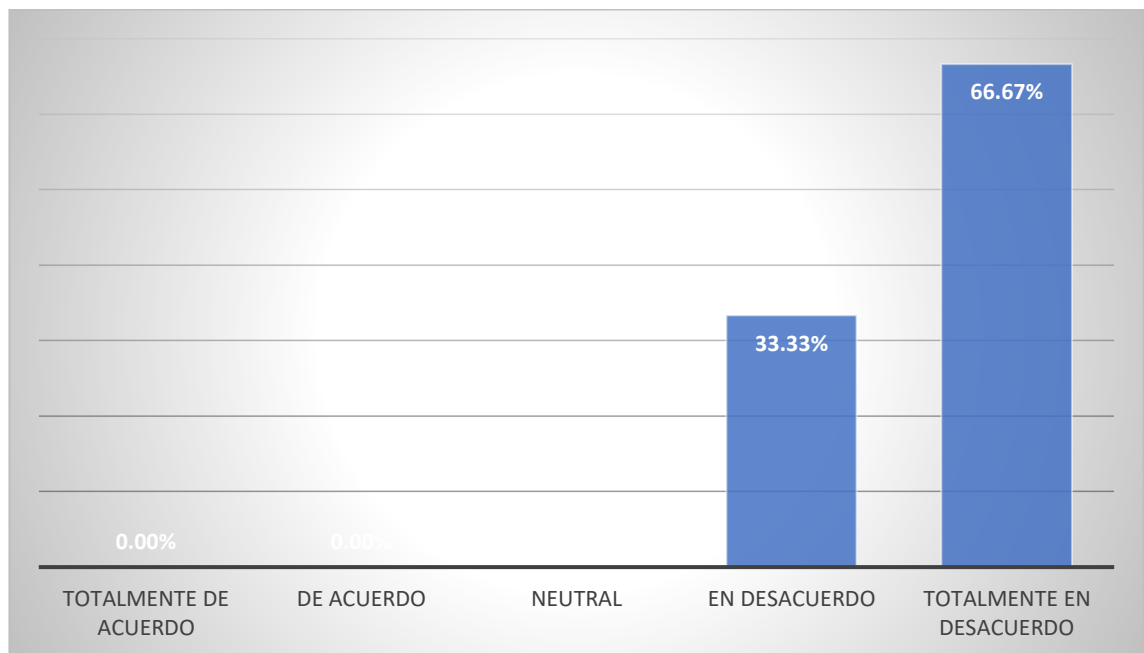
Cumplimiento de la normativa tributaria justifica el asumir costos de emisión electrónica.

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	10	33.33%
Totalmente en desacuerdo	20	66.67%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 14, muestran que el 33.33% de los encuestados están en desacuerdo y el 66.67% restante están totalmente en desacuerdo debido a que al cumplir la normativa tributaria si se justifica que ellos asuman los costos para emitir los comprobantes de pago electrónicos correspondientes.

Figura 14 Cumplimiento de la normativa tributaria justifica el asumir costos de emisión electrónica.



Fuente: Tabla 14.

Tabla 15

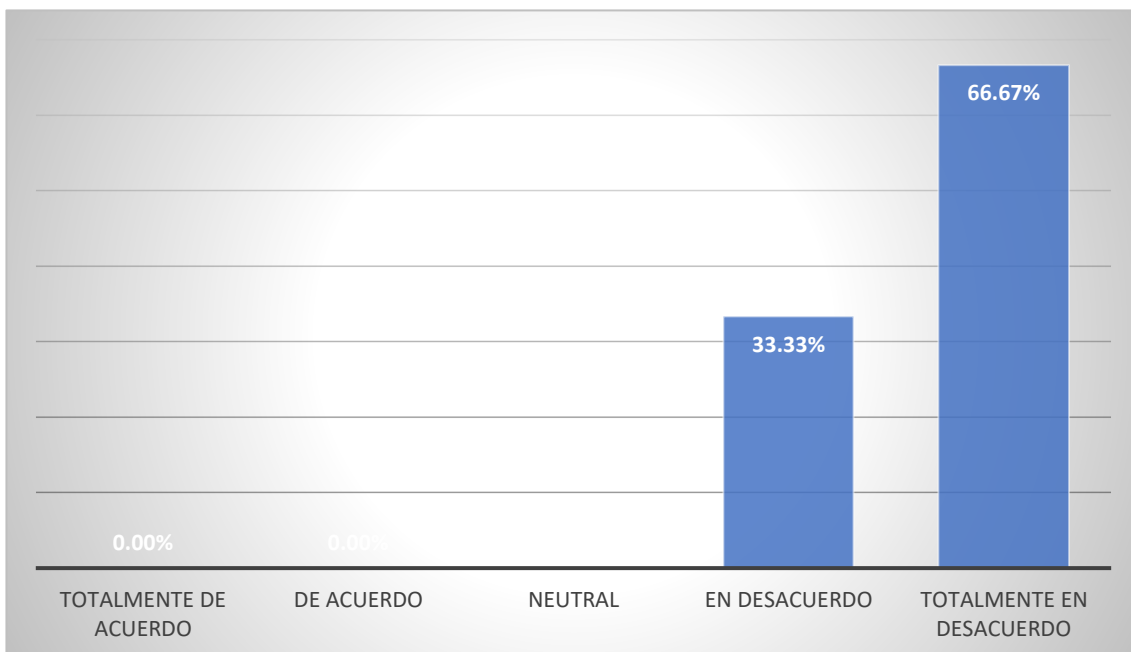
Conocimiento en promedio de su facturación mensual

Ítem	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	30	100.00%
Neutral	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 15, muestran que el 100% de los encuestados están de acuerdo en que tienen conocimiento de cuanto es su facturación mensual ya que esto es un indicador para la emisión y obligatoriedad de comprobantes electrónicos por SUNAT.

Figura 15 Conocimiento en promedio de su facturación mensual



Fuente: Tabla 15.

CONCLUSIONES

Del análisis de los datos recogido en la encuesta aplicada a los 30 comerciantes de la Asociación de comerciantes se concluye:

1. Respecto al el nivel de conocimiento de la facturación electrónica de los comerciantes de la asociación de comerciantes la Perla del Chira, año 2021, se puede observar que los comerciantes desconocen de la obligatoriedad de emitir comprobantes electrónicos, así también desconocen de las disposiciones establecidas por SUNAT para la emisión de las mismas, no cuentan con personal capacitado, además consideran que el costo de emisión de las facturas electrónicas afectan la economía de la empresa y los costos de emisión de facturas electrónicas son mayores a los costos de las facturas físicas y por último desconocen de las faltas que incurren al no emitir comprobantes de pago electrónico.
2. Respecto al acceso a los servicios de internet para la facturación electrónica en la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021, los comerciantes manifiestan que no cuentan con el acceso a internet y de contarle este es demasiado lento para realizar la emisión de comprobantes de pago, además opinan que SUNAT no realiza una difusión apropiada sobre la emisión de las facturas electrónicas; así también manifiestan que no utilizan el Sistema de emisión electrónica ofrecido por SUNAT y no es fácil de usar, por último no están dispuestos a contratar a un operador electrónico para la emisión de comprobantes de pago electrónico debido a que los costos son muy altos.

3. Respecto al nivel de dominio de la tecnología para la facturación electrónica en la asociación de comerciantes la Perla del Chira año 2021, consideran que no son apropiados los servicios ofrecidos por los operadores electrónicos para la emisión de los comprobantes de pago, así también no cuentan en su mayoría con equipos de cómputo y no tienen la posibilidad de adquirirlos; además no están dispuestos a asumir los costos para implementar el sistema correspondiente para emitir los comprobantes de pago electrónicos.

4. En conclusión, general se observó que las principales causas que limitan la emisión de facturas electrónicas en los comerciantes de la Asociación de Comerciantes La Perla del Chira en el año 2021, son de naturaleza económica por los elevados costos para implementar el sistema de emisión de comprobantes electrónicos, así como el desconocimiento de la normativa vigente respecto a la emisión de comprobantes electrónicos y además el servicio de internet es limitado o en ocasiones la página de SUNAT no tiene una rápida respuesta.

RECOMENDACIONES

1. Con respecto a la recomendación de la información recopilada, dado el desconocimiento que tienen los comerciantes de la facturación electrónica de sus beneficios y flexibilidad en el desarrollo de sus operaciones mercantiles, se le recomienda al personal del área contable y funcionarios de SUNAT a brindar capacitaciones sobre la facturación electrónica a la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021.
2. El acceso al servicio de internet en casi la mayoría de los encuestados de la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021, no cuentan con el servicio lo que dificulta el uso y su emisión de la facturación electrónica, se le recomienda a la SUNAT, proponer mecanismos para mejorar esta problemática y a los comerciantes deben tener el servicio de internet ya que es un servicio necesario para el desarrollo de las actividades y más aún en esta era digital y de globalización. Ya que la no emisión de las facturas de manera electrónica y aun estando obligados a su emisión configura una infracción y un problema para quien recibe el servicio.
3. Se les recomienda a la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021, invertir en manera conjunta en la adquisición de equipos de cómputo para el desarrollo operativo ya que generaría u mejor bienestar. En cuanto al sistema de emisión de factura electrónica SUNAT brinda las facilidades de emisión desde el portal del SUNAT a través del contribuyente y En ese sentido la SUNAT a puesto a disposición el Certificado Digital Tributario (CDT) gratuito el cual debe ser utilizado exclusivamente para generar la firma digital en los comprobantes de pagos electrónicos.

4. Los microempresarios son los que contribuyen con la economía y el desarrollo de nuestro país y la contribución en el PBI, es por ello que se les debe apoyar y buscar mecanismos y alternativas que les permita salir adelante más no generar obstáculos, en esa situación se recomienda a la Asociación de Comerciantes la Perla del Chira año 2021. Que a través de la SUNAT brinde una charla tributaria de facturación electrónica y les haga llegar los alcances, disposiciones, sanciones y normativas, etc. con la finalidad que tenga conocimiento, además hacer un esfuerzo para que aquellos contribuyentes emitan facturación electrónica y se acogen a los sistemas que proporciona SUNAT.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarado, M. (2019). *Emisión de comprobantes de pago electrónico como alternativa de mejora para los comerciantes de abarrotes del Mercado Modelo de Paita, Piura - 2019*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad San Andrés, Facultad de Ciencias Contables Financieras, Lima - Perú. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de http://200.60.84.1/bitstream/usan/86/3/ALVARADO_MONTALVAN_Trabajo_Titulo_2019.pdf
- Arriola, I., & Gómez, R. (2019). *Factores que dificultan la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa GIGRYA EIRL Piura - 2019*. Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Piura, Piura. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2636/CCFI-ARRGOM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campo, M., & Quintero, N. (2019). *Análisis comparado de los efectos económicos generados por la implementación de la facturación electrónica en algunos países de Latinoamérica*. Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Santiago de Cali - Colombia. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1780/AN%c3%81LISIS%20COMPARADO%20DE%20LOS%20EFECTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carpio, C., & Vivar, J. (2021). *Facturación electrónica y contingencias tributarias en Corporación Marilyn Farma SAC, Chao – Virú, 2020*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8702/1/REP_CONSUEL O.CARPIO_JEFFEY.VIVAR_FACTURACION.ELECTRONICA.pdf
- Castaño, P., & Ramirez, T. (2019). *Análisis de la implementación de la facturación electrónica en Colombia*. Monografía, Universidad Santiago de Cali, Colombia. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1775/AN%c3%81LISIS%20DE%20LA%20IMPLEMENTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Colca, I. (2020). *Aplicación de la facturación electrónica en la Micro y Pequeñas Empresas de los Comerciantes de la Plaza Internacional San José del Distrito de San Miguel Provincia de San Román - Región Puno año 2019*. Trabajo de investigación para optar al Grado de Bachiller en Contabilidad, Universidad José Carlos Mariátegui, Facultad de Ciencias Jurídicas Empresariales y Pedagógicas, Moquegua - Perú. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de http://3.17.44.64/bitstream/handle/20.500.12819/966/lnes_trab-inv_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario el Peruano. (2020). *Nº 000193-2020/SUNAT. RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA*, Lima - Perú. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-la-normativa-sobre-emision-electronica-en-relacion-resolucion-n-000193-2020sunat-1900492-1/>
- eEconomista América. (13 de 10 de 2020). *Mypes: Tres consejos para afrontar la pandemia*. Obtenido de eEconomista América: <https://www.eeconomistaamerica.pe/mercados-eAmperu/noticias/10824624/10/20/3-CONSEJOS-PARA-AFRONTAR-LA-PANDEMIA.html>
- Escudero, A. (2019). *Implementación del Sistema de Facturación electrónica en LABORATORIOS BAGO DEL PERU S.A.C*. Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática, Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Ingeniería, Lima - Perú. Recuperado el 30 de 03 de 2022, de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2013/Rene%20Escudero_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Falcón, V., Pertile, V., & Ponce, B. (9 - 11 de 11 de 2019). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla) - ciudad de Corrientes (2017 - 2018). *Memoria Académica*, 24. Recuperado el 29 de 03 de 2022, de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf
- Gestión. (21 de 09 de 2021). *Facturación electrónica obligatoria: ¿qué beneficios ofrece a las mypes?* Obtenido de <https://gestion.pe/economia/facturacion-electronica-obligatoria-que-beneficios-ofrece-a-las-pymes-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, K., & Robalina, J. (2018). *Evidencias del Impacto de la Facturación Electrónica de Impuestos en América Latina*. Obtenido de https://www.ciat.org/Biblioteca/Estudios/2018_FE/cap3-1_Evaluacion.pdf

- López, I. (03 de 02 de 2017). *La computadora y la contabilidad, una alianza necesaria*. Obtenido de <https://revista.jovencub.cu/la-computadora-y-la-contabilidad-una-alianza-necesaria/>
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES*, 30(1), 36 - 49. Recuperado el 28 de 03 de 2022, de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864019300057?token=121829BAC82105D7D5C462584021206CB2569CCEF6ECC395A35CD9E02378DCD2FAE22F8EA2CC28083CAE1C4D0D21A561&originRegion=us-east-1&originCreation=20220329021843>
- Matos, C. (2017). *Factores que limitan el uso de la factura electrónica por la micro y pequeña empresa (MYPE) del distrito de La Victoria - 2016*. Lima.
- Palacios, I. (2019). Recuperado el 29 de 03 de 2022, de Muestra: <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/muestra>
- Qualtrics. (06 de 08 de 2020). Recuperado el 28 de 03 de 2022, de Investigación cualitativa: <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/investigacion/investigacion-cualitativa/>
- Ramírez, J., Oliva, N., & Andino, M. (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: evaluación de impacto. *Revista Latinoamericana de Econom*, 53(208), 28.
- RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA N° 007- 99/SUNAT. (2021). *Reglamento de Comprobantes de Pago*. Lima - Perú. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/1999/007.pdf>
- Rus, E. (05 de 02 de 2021). Recuperado el 28 de 03 de 2022, de Investigación Descriptiva: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- SOVOS. (2021). *Sistema de emisión electrónica de factura (SEE), PSE y OSE en Perú*. Obtenido de [https://sovos.com/es/iva/reglas-fiscales/factura-electronica-peru/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20el%20uso%20de,Electr%C3%B3nica%20de%20Facturas%20\(SEE\).](https://sovos.com/es/iva/reglas-fiscales/factura-electronica-peru/#:~:text=En%20Per%C3%BA%2C%20el%20uso%20de,Electr%C3%B3nica%20de%20Facturas%20(SEE).)
- SUNAT. (20 de 09 de 2021). *CPE - SUNAT*. Recuperado el 19 de 03 de 2022, de https://cpe.sunat.gob.pe/informacion_general/cpe

- Valdiviezo, K. (2019). *Sistema de facturación electrónica y su incidencia en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES, distrito Piura – 2019*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Cesar Vallejo, Piura. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75598/Valdiviezo_SKJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vergara, M. (2017). *Problemática en la implementación de facturación electrónica en el Ecuador*. Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6031/1/T2523-MT-Vergara-Problematika.pdf>
- Villanueva, P. (2021). *Impacto Tributario de la Facturación Electrónica de las Mypes del Sector Comercial del Mercado Huaquillay del Distrito de Comas 2020*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado el 18 de 03 de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75858/Villanueva_QPAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Westreicher, G. (21 de 06 de 2020). Recuperado el 28 de 03 de 2022, de Población: <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

ANEXOS

1. EVIDENCIAS DE CUESTIONARIOS APLICADOS

"PROBLEMÁTICA DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS MICRO EMPRESAS DE LA ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES LA PERLA DEL CHIRA, 2021".

La principal encuesta tiene como finalidad evaluar y analizar de como la facturación electronica incide en los microempresarios en el desarros de sus operaciones.

Correo electrónico *

erikachinchay1890@gmail.com

Tiene de conocimiento cuanto es sus facturación mensual

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otros:

¿Tiene conocimiento si se encuentra obligado a emitir facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Conoce las disposiciones dispuestas por SUNAT para la emisión de facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Utiliza el Sistema de Emisión Electrónico ofrecido gratuitamente por SUNAT para emitir sus facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que que el Sistema de Emisión Electrónico - Operaciones en línea (SEE-SOL) ofrecido por SUNAT es fácil de utilizar?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Para la emisión de facturas electrónicas contrata a un operador de servicios electrónicos ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- Otros:

¿Considera apropiado el sistema de emisión electrónica ofrecido por un operador de servicios electrónicos ?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Cuenta con acceso a internet necesario que le permita emitir facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Está dispuesto adquirir los equipos de computo necesarios para emitir facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿La empresa cuenta con el personal capacitado para emitir facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que los costos de emisión de las facturas electrónicas afecta de manera importante la economía de su empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Considera que la emisión de las facturas electrónicas disminuye de manera importante los costos de emisión de facturas físicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿A su parecer el cumplimiento de la norma tributaria justifica asumir los costos de emisión de las facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿A su parecer SUNAT realiza una difusión apropiada sobre la emisión de facturas electrónicas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Tiene conocimiento de las infracciones por no emitir facturas electrónicas?


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Google no creó ni aprobó este contenido.

<https://docs.google.com/forms/d/1UJdyFdP9qjvzYruHyJFwajxmhQakM3m6XEcTKuz54ziedl#response=ACYDBNFXIBbJXooym9p2gb0rzY6PEJ...> 6/7

REPORTE DE CONSOLIDADO CUESTIONARIO EN FORMULARIO GOOGLE

Tiene de conocimiento cuanto es sus facturación mensual

Opciones de visualización 

De acuerdo

30 respuestas

2. ¿Tiene conocimiento si se encuentra obligado a emitir facturas electrónicas?

Opciones de visualización 

De acuerdo

13 respuestas


Ni de acuerdo ni en desacuerdo

13 respuestas

En desacuerdo

4 respuestas

3. ¿Conoce las disposiciones dispuestas por SUNAT para la emisión de facturas electrónicas?

Opciones de visualización 

En desacuerdo

20 respuestas

Totalmente en desacuerdo

10 respuestas

4. ¿Utiliza el Sistema de Emisión Electrónico ofrecido gratuitamente por SUNAT para emitir sus facturas electrónicas?

Opciones de visualización 

En desacuerdo

19 respuestas

Totalmente en desacuerdo

11 respuestas

5. ¿Considera que que el Sistema de Emisión Electrónico - Operaciones en línea (SEE-SOL) ofrecido por SUNAT es fácil de utilizar?

Opciones de visualización 

Totalmente en desacuerdo

21 respuestas

En desacuerdo

9 respuestas

6. ¿Para la emisión de facturas electrónicas contrata a un operador de servicios electrónicos ?

Opciones de visualización 


Totalmente en desacuerdo

19 respuestas

En desacuerdo

11 respuestas

7. ¿Considera apropiado el sistema de emisión electrónica ofrecido por un operador de servicios electrónicos ?

Opciones de visualización 

En desacuerdo

21 respuestas

Totalmente en desacuerdo

9 respuestas

8. ¿Cuenta con acceso a internet necesario que le permita emitir facturas electrónicas?

Opciones de visualización 

En desacuerdo

22 respuestas

Totalmente en desacuerdo

8 respuestas

9. ¿Está dispuesto adquirir los equipos de computo necesarios para emitir facturas electrónicas?

Opciones de visualización 

Totalmente en desacuerdo

24 respuestas

En desacuerdo

6 respuestas

10. ¿La empresa cuenta con el personal capacitado para emitir facturas electrónicas?

Opciones de visualización ▼

En desacuerdo

22 respuestas

Totalmente en desacuerdo

8 respuestas

11. ¿Considera que los costos de emisión de las facturas electrónicas afecta de manera importante la economía de su empresa?

Opciones de visualización ▼

Totalmente de acuerdo

16 respuestas

De acuerdo

12 respuestas

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 respuestas

12. ¿Considera que la emisión de las facturas electrónicas disminuye de manera importante los costos de emisión de facturas físicas?

Opciones de visualización 

En desacuerdo

14 respuestas

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

13 respuestas

Totalmente en desacuerdo

3 respuestas

13. ¿A su parecer el cumplimiento de la norma tributaria justifica asumir los costos de emisión de las facturas electrónicas?

Opciones de visualización 

Totalmente en desacuerdo

20 respuestas

En desacuerdo

10 respuestas

14. ¿A su parecer SUNAT realiza una difusión apropiada sobre la emisión de facturas electrónicas?

Opciones de visualización ▼

En desacuerdo

21 respuestas

Totalmente en desacuerdo

9 respuestas

15. ¿Tiene conocimiento de las infracciones por no emitir facturas electrónicas?

Opciones de visualización ▼

Totalmente en desacuerdo

23 respuestas

En desacuerdo

7 respuestas