



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS
DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. RUTH KARINA MENDOZA CARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA - PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO
DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS
DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. RUTH KARINA MENDOZA CARI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

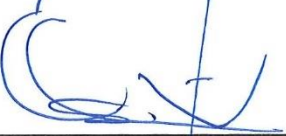
PRIMER MIEMBRO

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 387-2025-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 02 de diciembre de 2025

Vistos: El expediente N° 2025-CU-12203 para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, por la modalidad de Sustentación de Tesis, el Dictamen de aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del borrador de tesis y el jefe de la Oficina de Investigación, tesis intitulado **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DE DISTRITO DE JULIACA AÑO 2023**; presentado por el(la) Bachiller: **MENDOZA CARI RUTH KARINA**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis de manera presencial.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Ratificar a los **JURADOS** para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **Licenciado(a) en Administración y Marketing**, del(la) bachiller: **MENDOZA CARI RUTH KARINA**; **habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes:**

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1^{er} MIEMBRO : Dr. LEOPOLDO W. CONDORI CARI
- * 2^{do} MIEMBRO : Dr. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO.- Fijar fecha de la Sustentación de Tesis para el día **jueves, 04 de diciembre de 2025**, a horas **9:00.am. (presencial)** en el **Salón de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias Administrativas Ciudad Universitaria - Juliaca.

TERCERO.- Realizado la sustentación, el jurado levantará el acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

El decano, el secretario académico y la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, y los jurados, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

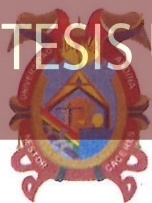
Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**RESOLUCIÓN N° 227-2025-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 19 de setiembre del 2025.

VISTOS: El proveído de fecha 17 de setiembre, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en atención al expediente N° 2025-CU-6882, presentado por el(la) bachiller: **MENDOZA CARI RUTH KARINA**, en el cual solicita cambio del primer miembro del jurado y asesor del borrador de tesis, titulado: **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DE DISTRITO DE JULIACA AÑO 2023**.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) recurrente **MENDOZA CARI RUTH KARINA**, ha solicitado cambio del primer Miembro Jurado al Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO y como asesor al Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA, puesto que los mencionados docentes, mediante resolución de Consejo Universitario esta con medida preventiva de suspensión temporal.

Que, en sesión ordinaria de Consejo Universitario de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca, de fecha 01 de julio de 2025, mediante RESOLUCION N° 0219-2025-UANCV-CU-R, acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal a los docentes: dentro de ellos esta: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA y Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO a partir 01 de julio de 2025.

Que el Director de la Unidad de Investigación, ha visto por conveniente realizar el cambio del segundo miembro del jurado y asesor, para que continúe con la revisión del borrador de tesis y posterior sustentación de tesis.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y estando al informe del Director de la Unidad de Investigación la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EL CAMBIO DEL PRIMER MIEMBRO DEL JURADO Y ASESOR, por los considerandos expuestos.

SEGUNDO. - DESIGNAR al docente permanente **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI** como **Primer miembro del Jurado**, y al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR** como **asesor para el Borrador de Tesis**, titulado: **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DE DISTRITO DE JULIACA AÑO 2023**; estando conformado el Jurado y asesor a partir de la fecha por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1^{er} MIEMBRO : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 2^{do} MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

TERCERO. - Dejar sin efecto la RESOLUCIÓN N.º 183-2025-D-FCA/UANCV-J de fecha 21 de julio de 2025, en lo referente a la nominación del segundo miembro del jurado y asesor.

CUARTO. - La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y los Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Unid. Inv. (1)
- Archivo FCA 2025(1)



RESOLUCIÓN N.º 183-2025-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de julio de 2025

VISTOS: El Expediente N° 2024-CU-17803, presentado por el(la) egresado(a): **MENDOZA CARI RUTH KARINA**, derivado por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual solicita emisión de Resolución de revisión del Borrador de Tesis, habiéndose emitido la resolución de aprobación y autorización para la ejecución del proyecto de investigación, intitulado: **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DE DISTRITO DE JULIACA AÑO 2023**

CONSIDERANDO:

Que el(la) egresado(a) ha solicitado la revisión del Borrador de Tesis: **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DE DISTRITO DE JULIACA AÑO 2023** con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario, al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas, para la revisión del borrador de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE:

PRIMERO.- Disponer la Revisión del Borrador de Tesis, presentado por: **MENDOZA CARI RUTH KARINA**, por el jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO.- El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará su dictamen correspondiente a la Dirección de la Unidad de Investigación, indicando las observaciones efectuadas si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060 y se procederá a fijar la fecha y hora para la sustentación.

TERCERO.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, Dirección de la Unidad de Investigación y el Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (3)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo (1)

RESOLUCIÓN N° 0691-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 18 de agosto del 2023

VISTOS: El Oficio N° 052-2032-UI-FCA-UANCV-J, del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual comunica el sorteo realizado al expediente N° CU-8700, presentado por: **RUTH KARINA MENDOZA CARI**, en el cual peticiona nominación del **jurado revisor y dictaminador del Proyecto de Tesis** Intitulado: **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023**.

CONSIDERANDO:

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación en coordinación con Decanatura de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha realizado el sorteo para la conformación del jurado revisor y dictaminador del Proyecto de Tesis Intitulado: **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023**, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, el Estatuto Universitario y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Administrativas para la nominación de Jurados.

En uso de las atribuciones conferidas al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y estando al informe de la Presidencia de la Comisión de Grados y Títulos la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

PRIMERO: Nominar el jurado para que evalúe y dictamine el Proyecto de Tesis presentado por: **RUTH KARINA MENDOZA CARI**; Jurado que por sorteo está conformado por los siguientes docentes:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1^{er} MIEMBRO : Dr.Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO
- * 2^{do} MIEMBRO : Mg. ENRIQUE G. APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

SEGUNDO: El Jurado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones efectuadas al mencionado Proyecto, si hubiere, caso contrario se dará por aprobado de conformidad a la Ley N° 27444 y modificatoria Ley N° 29060.

TERCERO: La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y los Jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Investigación FCA.
- Jurados (03)
- Asesor (1)
- Interesado (01)
- Archivo FCA (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CACERES VELASQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N.º 864-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

VISTOS: El oficio N° 070-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, y copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 19 de setiembre de 2023, presentado por: **RUTH KARINA MENDOZA CARI**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) Bachiller(a): **RUTH KARINA MENDOZA CARI**, ha presentado el Proyecto de Investigación Titulado: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI – Lineamientos para Asegurar la Calidad de Trabajos de Investigación con Fines de Obtener Grados Académicos y Títulos Profesionales.



Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas en coordinación con el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha visto por conveniente **aprobar sin observaciones**, el Proyecto de Investigación presentado por el (la) Bachiller(a): **RUTH KARINA MENDOZA CARI** Titulado: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, correspondiente a la línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO).

Estando en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller(a): **RUTH KARINA MENDOZA CARI**, Titulado: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Marketing, conteniendo los siguientes datos:

UANCV - Vicerrectorado de Investigación - Oficina de Investigación - Calle 11 de Agosto N° 114 - Juliaca - Perú

RESOLUCIÓN N.º 864-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de setiembre de 2023

OBJETIVO GENERAL:	
Determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	
OBJETIVO ESPECÍFICO:	
1. Determinar la incidencia de los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	
2. Determinar la incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	
3. Determinar la incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	
SEDE DE EJECUCIÓN:	Juliaca
CRONOGRAMA:	FECHA INICIO: mayo 2023 FECHA FIN: octubre 2023
PRESUPUESTO:	S/5759.00
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

SEGUNDO: El Proyecto de Investigación deberá ejecutarse de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas.

TERCERO: RECONOCER como **ASESOR** del Proyecto de Investigación al docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas: **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

CUARTO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

• Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:

- Unidad de Investigación (1)
- Dirección EP.
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCQ/vnop.

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CACERES VELASQUEZ"

Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVIDOR DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

6%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

www.dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.unsaac.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

8

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

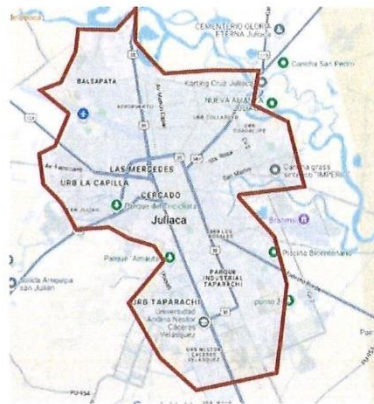
<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

Título de la Tesis	
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	RUTH KARINA MENDOZA CARI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70539658
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-5752-6244
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.500566 Longitud: -70.134663 URL Maps:  https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1QQ7e-99RG2Tl6STNnJxg76neRROoFjk&usp=sharing
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2023 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Roberto Payé Coquehuancá
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo RUTH KARINA MENDOZA CARI, identificado con DNI
Nro. 70539658, en mi condición de egresado de:

- ☒ **Escuela Profesional**
☐ **Programa de Segunda Especialidad,**
☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico**
denominada:
FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS
EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA,
AÑO 2023

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 23 de DICIEMBRE del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)
Firma del Estudiante
(obligatoria)

Huella



DEDICATORIA

Como símbolo de amor y gratitud A mi padre
Juan Mendoza Canaza y en especial a mi madre
Julia Cari Huanca por darme el apoyo
incondicional para así concluir con mis estudios
y por ende realizarme como profesional.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por orientarme hacia el camino correcto, brindarme fortaleza para continuar y no rendirme ante las dificultades, enseñándome a enfrentar los desafíos con valentía y perseverancia. A los maestros de la Escuela Profesional y de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por su valiosa orientación, por compartir sus saberes y experiencias que contribuyeron de manera significativa a mi desarrollo profesional.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Justificación del estudio	15

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	17
2.2. Objetivos específicos	17

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	18
---	----



3.1.1. Antecedentes Internacionales	18
3.1.2. Antecedentes nacionales	20
3.1.3. Antecedentes locales	22
3.2. Bases teóricas.....	24
3.2.1. Facturación electrónica.	24
3.2.2. Objetivo de la facturación electrónica.	25
3.2.3. Características de la facturación electrónica.	25
3.2.4. Elementos de la facturación electrónica.	26
3.2.5. Sistema de emisión electrónica.....	27
3.2.6. Beneficios de la facturación electrónica.....	30
3.2.7. Comprobantes de pago electrónico.	32
3.2.8. Calidad de servicio.	35
3.2.9. Elementos tangibles	36
3.2.10. Seguridad.	37
3.2.11. Capacidad de respuesta.	38
3.2.12. Fiabilidad.	39
3.2.13. Empatía.	40
3.3. Marco conceptual.....	42

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.....	43
4.2. Hipótesis específicas.	43



4.3. Variables	44
4.4. Operacionalización de variables	45

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación	46
5.2. Métodos aplicados a la investigación	46
5.3. Tipo de Investigación	46
5.4. Nivel de investigación	47
5.5. Diseño de investigación	47
5.6. Población y Muestra.....	48
5.6.1. Población	48
5.6.2. Muestra.....	49
5.7. Técnicas e instrumentos	49
5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.....	49
5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado	50
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	50
5.8.1. Validez	51
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	51
5.10. Contrastación de hipótesis.....	51

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	53
--------------------------------------	----



6.2. Discusión de resultados	58
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	70
Matriz de consistencia.....	71
Matriz de datos	72
Instrumento(s) de Investigación	80
Validez del instrumento	82



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	45
Tabla 2 Empresas hoteleras de tres estrellas.....	48
Tabla 3 Numero poblacional de clientes del mes de agosto y septiembre	48
Tabla 4 Alfa de Cronbach	50
Tabla 5 Prueba de ómnibus de coeficiente de modelo.....	52
Tabla 6 Pruebas de Normalidad	54
Tabla 7 Regresión de Variables.....	46
Tabla 8 Incidencia de los sistemas de emisión electrónico en la calidad de servicio.	55
Tabla 9 Incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio	56
Tabla 10 Incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio	56



RESUMEN

El estudio tiene el objetivo de determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023, se aplicó la metodología con enfoque cuantitativo, como método deductivo de tipo básico con nivel explicativo de diseño no experimental, con la técnica encuesta – cuestionario a una muestra de 340 participantes de los cuales se obtuvo el Alfa de Cronbach de 93,7% de consistencia interna de datos; con lo que se llegó a los resultados de la VI facturación electrónica inciden a la calidad de servicio (VD), las siguientes dimensiones: Sistema de emisión electrónica ($R=0.420$), lo que significa una relación causa efecto de nivel 42 %, siendo positiva moderada en la calidad de servicio; la dimensión beneficios de la facturación ($R=0.780$), lo que significa una relación causa efecto de nivel 78%, siendo positiva alta en la calidad de servicio; la dimensión comprobante de pago electrónico ($R=0.450$), lo que significa una relación causa efecto de nivel 45% , siendo positiva moderada en la calidad de servicio. En conclusión, el modelo tiene un R^2 de 54 % χ^2 ($p=0,0003 < 0,05$) el cual es significativo estadísticamente.

Palabras clave: Calidad de servicio, facturación electrónica.



ABSTRACT

The study aims to determine the impact of electronic invoicing on the quality of service in three-star hotel companies in the Juliaca district, year 2023, the methodology with a quantitative approach was applied, as a basic deductive method with an explanatory level of non-experimental design, with the survey - questionnaire technique to a sample of 340 participants from which Cronbach's Alpha of 93.7% of internal consistency of data was obtained; with which the results of the VI electronic invoicing affect the quality of service (VD) were reached, the following dimensions: Electronic issuance system ($R=0.420$) shows a cause-and-effect relationship of 42%, indicating a moderately positive impact on service quality. The billing benefits dimension ($R=0.780$) shows a cause-and-effect relationship of 78%, indicating a strong positive impact on service quality. The electronic payment receipt dimension ($R=0.450$) shows a cause-and-effect relationship of 45%, indicating a moderately positive impact on service quality. In conclusion, the model has an R^2 of 54% χ^2 ($p=0.000 < 0.05$), which is statistically significant.

Keywords: Service quality, electronic billing.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas estatales y privadas vienen adquiriendo nuevas formas de hacer negocios en la cual se ha podido observar que la tecnología adquiere cada día un rol más importante, sobre todo para poder brindar una mejor calidad de servicio en las empresas (Quicaño, 2018). Razón por el cual se ejecutó este estudio de investigación denominado: *“Facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023”*.

La excelencia de atención al usuario no es un asunto actual en las compañías, dado que a partir de siempre los compradores han demandado el superior trato y cuidado al comprar un artículo o prestación, acompañado de la solidez, nivel, plazos adecuados, costos y una continua creatividad por iniciativa de las respectivas. Por lo tanto, cada organización se ha encontrado en la necesidad de explorar múltiples opciones para satisfacer estas demandas.

Hay una intensa y complicada rivalidad entre las compañías para ser la primera en captar el interés del consumidor, que podría tomar un largo camino para transformarse en un consumidor clave, que implica visitas regulares a las empresas hoteleras sobre el buen trato percibido, en función del sector de la organización; sin embargo, es capaz de ser suficiente con apenas un instante para vulnerar las directrices de excelencia en el producto, para dejar ese usuario y que la persona decida irse hacia la rivalidad. Por lo tanto, no se tiene que abandonar la meta de satisfacer a los clientes y cuidarlos detenidamente, intentando conservar un análisis lógico y proyectando constantemente una favorable visibilidad de la compañía. Se piensa que toda compañía tiene la responsabilidad



de comprender asuntos estratégicos relacionados con la excelencia de la atención para los clientes, con el fin de llevarlos a cabo de manera adecuada y expandir su base de consumidores mediante el establecimiento de una visión más favorable y, por consiguiente, un incremento en las sugerencias. De esta forma, se genera un entorno más cómodo destinado a sus trabajadores presentes, los consumidores presentes y los potenciales (López, 2013).

Por lo tanto, el análisis de la indagación actual se ha elaborado con la cuestión de ¿Cómo incide la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023?

El presente estudio está contemplado por seis capítulos, seguidamente el Capítulo I. Planteamiento del problema incluye el asunto, la creación de la cuestión y la argumentación y objetivos.

Capítulo II. Esta los Objetivos, desglosando el objetivo general y los específicos.

Capítulo III. Está Contemplado por el Marco teórico donde se exponen los antecedentes, base teórica y el marco conceptual.

Capítulo IV. Está conformado por las hipótesis, la general y las específicas, incluido las variables, resultados Métodos para analizar e interpretar información.

Capítulo V. Está conformado por los procedimientos metodológicos de la investigación dentro de ello se expone la planificación y la naturaleza del análisis, el sitio donde se lleva a cabo, la población, el conjunto muestral, los parámetros de categorización y las técnicas e instrumentos para recopilar información.



Capítulo VI. Está conformado por los hallazgos las discusiones seguidamente de las conclusiones y recomendaciones.

Para terminar, hallamos archivos anexos en los que se muestra la disposición de veracidad, la estructura de información y la evaluación de los formularios que validan la recolección de los registros.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día, la factura digital se utiliza con gran regularidad gracias a la modernización continua y a la amplia implementación de recibos digitales de pago, particularmente en América del Norte y Europa. Esto contribuye al desarrollo de los negocios y optimiza el control y recaudación de impuestos, convirtiéndose en un instrumento valioso para manejar y dirigir fondos públicos (Fernández, 2021). Sin embargo, tras la implementación de una plataforma, ciertos países informan que están teniendo dificultades con la factura digital, hasta con las entidades fiscales. Esto tiene un impacto negativo en la realización de los ciudadanos porque, en el momento en que la entidad fiscal compara los datos enviados y el importe declarado, no coinciden, Apaico, (2019).

En Perú, también se presenta este panorama donde la SUNAT, desde 2014, promueve el uso de la suscripción digital con el objetivo de mejorar la gestión de los fondos estatales y simultáneamente reducir los índices de engaño y elusión fiscal. Asimismo, se comunicó que en el periodo del 2020 se proyecta que el 92% de las comercializaciones se efectúen a través de la transacción digital. Además, a esta actualización también se mejoraron de acuerdo con un estudio hecho en conjunto con el FMI Fernández, (2021), la SUNAT analizó las adquisiciones, ventas

y la ganancia agregada de las compañías de 2010 y 2017. Como consecuencia, la institución citada ha puesto en marcha el mecanismo de documentación y distribución digital, lo cual ayuda a proteger el entorno natural y promueve el cumplimiento de las cargas fiscales; por este motivo, numerosas compañías se han ido sumando a las plataformas digitales de forma consciente o forzosa. (Gómez 2019).

Para alcanzar una extensa implementación y expedir de manera eficaz los recibos digitales, la gestión fiscal ha enfrentado retos. Los distribuidores de prestaciones digitales (SBI), a causa de las complicaciones tecnológicas de su página o herramienta digital, se ven forzados a emplear formas alternativas para la gestión y el procesamiento de información, lo cual les genera problemas y complicaciones financieras (Vargas y Encio 2021).

Como muchos distribuidores digitales no cuentan con la logística apropiada ni con los saberes específicos requeridos, y no saben los beneficios que ofrece la facturación digital, les cuesta adaptarse al uso de este reciente pilar de administración. Existe duda entre quienes tienen interés en las transacciones digitales, especialmente en las compañías hoteleras del distrito de Juliaca que ignoran las dificultades que plantea el sistema de facturación digital.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿Cómo incide la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo incide los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023?
- ✓ ¿Cómo incide los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023?
- ✓ ¿Cómo incide los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023?

1.3. Justificación del estudio

Para instaurar la importancia sobre el estudio presentado, se establecieron las siguientes justificaciones.

Justificación teórica:

El análisis, desde una perspectiva teórica, contribuye al esclarecimiento de conceptos, teorías, ventajas y sistemas existentes relacionados con la facturación electrónica. Además, analiza las distintas formas en que esta puede ser implementada, lo cual apoya a los obligados tributarios en la realización de sus responsabilidades tributarias. Este enfoque busca, a su vez, contribuir a la reducción de la informalidad dentro de nuestra cultura tributaria.

Justificación social:

Socialmente, el estudio cobra relevancia al centrarse en la necesidad de acatar las regulaciones puestas por la entidad fiscal. El proyecto pretende orientar



tanto a contadores como a propietarios de empresas sobre la importancia de registrar adecuadamente sus operaciones y atender las exigencias fiscales, fomentando así una mayor formalización en la sociedad.

Justificación económica:

Desde la perspectiva económica, este proyecto tiene como objetivo promover la implementación de mecanismos de pago digital, los cuales pueden mejorar significativamente la eficiencia operativa y el rendimiento de los empresarios, especialmente en sectores clave como el hotelero.

Justificación metodológica:

Metodológicamente, el estudio se sustenta en el uso de conocimientos, procedimientos, técnicas e instrumentos previamente validados. Esto garantiza la veracidad de la información obtenida y permite evaluar de manera objetiva si las empresas hoteleras están cumpliendo con la normativa fiscal vigente mediante el uso de la facturación electrónica.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

- ✓ Determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Determinar la incidencia de los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.
- ✓ Determinar la incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.
- ✓ Determinar la incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Según en su investigación de Oster y Schenk (2022), su propósito fue medir el grado de modernización de la gestión local en Baden Württemberg. Ilustrando la gestión de las cuentas digitales, y de acuerdo resultados, el 77% de compañías sostuvieron que no consideran la gestión fiscal digital como una necesidad ya que consideran que todavía no cuentan con la documentación requerida para recibirla. considerando un gran reto en la ajuste de los procedimientos.

Hariato et al. (2020); propuso evaluar cuál era la reacción que causaría la facturación electrónica en los niveles de obediencia entre los empresarios teniendo la obligación de realizar los pagos de impuestos. Cabe resaltar que para la Oficina Principal de Impuestos de Makassar Sur al poner en uso la facturación electrónica resulto ser de mucha significancia y eficiente, resultando en un incremento en el logro de los beneficiarios; sin embargo, todavía hay margen para perfeccionar el uso de toda la suscripción digital.

Las principales conclusiones del estudio de Bosco y Gayawira (2020), fue identificar la influencia del aparato de pago digital en la observancia de las necesidades en materia del IVA en las de menor y modestas empresas Ruandesas. En cuanto a los logros alcanzados el 93% de los participantes en la consulta se encontraban de acuerdo con la implementación del trabajo esencial del mecanismo ya que se obtuvo un efecto favorable en la emisión de las informaciones tributarias; mientras tanto el 74,8% indicaron conformidad y un efecto beneficioso en la publicación oportuna del IVA sobre la facturación electrónica, teniendo en cuenta la realización del abono de las notificaciones tributarias en el plazo establecido.

En la investigación que realizó Rivera (2019), uno de sus objetivos principales fue evaluar la satisfacción al cliente y la calidad del servicio de la organización Greenandes Ecuador ubicado en la ciudad de Guayaquil, utilizando el Software estadístico SPSS para obtener los resultados exactos y mediante el software Microsoft Office se obtuvo la tabulación de las encuestas. Los hallazgos del estudio se mostraron claramente señalizadores de la inclinación de que la apreciación de la excelencia del producto proporcionado por la organización Greenandes. Los logros más destacados se observan en las áreas de seguridad y habilidad de reacción, donde muestran grandes imperfecciones adversas que necesitan reducirse, para conseguirlo se deberían optimizar los procedimientos y asignar deberes para cada departamento / zona que tiene una interacción directa con los consumidores, y de esa manera establecer tácticas de servicio orientadas a los usuarios exportadores.

En cuanto a Pichihua y Reineri (2018), en su estudio, buscan establecer la relación sobre la evitación de impuestos y la suscripción digital; teniendo en cuenta

de la incursión de impuestos; señalando asimismo que las entidades y mitigación de la evasión fiscal; indicando también que las organizaciones del El comercio gubernamental es el primordial promotor de cobro digital y su implementación se está extendiendo. Al igual que consideran que con el apoyo del ámbito estatal, esto podría favorecer a las entidades para administrar y prevenir los tributos y la incursión tributaria.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Piedra (2019), en su estudio realizado, valoró el grado de percepción de los usuarios directos del hotel San Antonio ubicada en la ciudad de Bagua sobre la calidad de servicio. La naturaleza de la indagación se realizó con un método numérico y de carácter detallado, implementando un test a 200 consumidores. de dicha organización. Se examinó el conjunto siguiendo sus tres formas definidas que son: materiales, individuales y organizativas. El cual como resultado se evidencio que el establecimiento no se percibe como una instalación de excelente capacidad, y en relación a la magnitud determinada como individual, la consideración sobre la excelencia es mejor observada a partir de la opinión individual y sobre la dimensión organización, indica que la proactividad y la habilidad para solucionar dificultades sigue siendo un punto importante a mejorar. Aconsejando en invertir en la amplificación de la infraestructura, brindar mayor capacitación al personal para una mejora en la atención y mediante estrategias perfeccionar la organización del hotel.

Milan y Paredes (2019), el objetivo principal que considero en su estudio de investigación fue para evaluar la calidad de servicio que se brinda en el Hotel El Golf. La técnica que utilizó la norma de evaluación SERVPERF fue la que ayudo a

medir el estándar de excelencia mediante las cinco dimensiones establecidas: empatía, componentes palpables, confiabilidad, protección y habilidad para responder. Los resultados se obtuvieron a través del software SPSS, en el cual se registró la visión de los usuarios respecto a la prestación que recibían del mencionado hotel, teniendo como resultado la deficiencia en los aspectos de percepción, componentes palpables, confiabilidad, habilidad para responder, mientras tanto la dimensión seguridad mostró un resultado favorable. Llegando a la conclusión que los usuarios no están satisfechos con el trato que proporciona el Hotel El Golf porque, a pesar de algunas grandes cualidades, faltan los componentes requeridos para una labor de excelencia.

En la investigación realizada por Quispe y Quispe (2022), Como fin tiene evidenciar cuanto es el impacto de la recaudación digital en la realización oficial y relevante de los deberes y deberes fiscales; el método empleado por los estudios fue el test para llevar a cabo los sondeos; el recurso empleado por los estudios fue el formulario para llevar a cabo las pruebas como corresponde; como avance significativo la creación del desarrollo de los recibos de abono digitales, considerado un progreso importante, también contribuye a garantizar el acatamiento de las responsabilidades del gobierno y a tener un control minucioso de las operaciones fiscales. Por lo tanto, la facturación electrónica tiene un efecto sustancial sobre los impuestos con una seguridad del 95% y una posibilidad de equivocación del 0,00%.

Con la finalidad de investigar las MYPE de la capital de Arequipa pagarían sus impuestos en el año 2022 dependiendo del uso que le den a la factura electrónica, Apaza y Roman (2022), el cuestionario fue utilizado como herramienta principal para recolectar información esto siendo mediante el enfoque de las

encuestas. Tras la realización del estudio, fue posible indicando la deducción una relación ligera y directa entre las tasas de cumplimiento fiscal y el uso de la facturación electrónica. Con un grado de significación $P = 0,05$ de 0,000 y un valor de asociación de Spearman de 0,656, puede concluirse que los grados de adhesión fiscal de las PYME aumentarán con la eficacia de la cuenta digital.

Acapio (2022), en su estudio realizado como objetivo principal fue tener conocimiento de con qué frecuencia las empresas ferreteras de la ciudad de Ayacucho utilizarán la facturación electrónica para cumplir con las leyes tributarias establecidas en el año 2022, Aplicando el método práctico del día a día. La herramienta se empleó el test. De acuerdo con los hallazgos, obtenidos, el 20% de encuestados indico que se encuentra en un nivel bajo el 36% tiene un uso ordinario de la suscripción digital, en tanto que el 36% está en un grado básico tanto el 44% de los encuestados corroboraron que se encuentra en un grado elevado. Considerando también que el 16% de los participantes en el sondeo afirma tener escasas deberes tributarios, mientras que el 56% de encuestados indico responsabilidades típicas, y el 28% de los participantes en el sondeo señaló tener grandes responsabilidades tributarias.

3.1.3. Antecedentes locales

Allcca (2022), se enfocó en la meta de establecer el grado de excelencia del trato en los hoteles de tres estrellas de Puno para el 2022, para llegar a la conclusión del objetivo empleo la técnica de la encuesta elaborando un análisis de cuestiones, que se ha llevado a cabo este una investigación de tipo descriptivo. De los establecimientos hoteleros de tres estrellas en Puno, 248 clientes fue el total de muestra que se constituyó, entre las edades de 18 y 60 años de ambos sexos.

De acuerdo a las dimensiones los hallazgos de la indagación evidencian que la protección, la sensibilidad y la habilidad de reacción fiabilidad y componentes tangibles se encuentra en un nivel alto. En conclusión, teniendo en cuenta Dichos hallazgos nos indican que el estándar de excelencia de atención es satisfactorio en los hostales de tres estrellas de Puno.

Para analizar la incidencia de la devolución digital, se busca evaluar la incidencia de la pago virtual con las responsabilidades tributarias, Mamani, Quintanilla, y Chino (2020) realizaron entrevistas a expertos para conocer la prevalencia con la suscripción digital, según la Norma N° 155-2017 del apartado N° 2 literal B, C de la SUNAT. A fin de determinar si existe vinculación con la emisión electrónica, esta resolución también establece que todas las empresas constituidas durante el tercer mes del 2019, incluidas las que reactiven sus actividades durante este tiempo- deben ser emisoras electrónicas.

Calsin (2021), la intención de la investigación fue elaborado con el fin de evaluar la incidencia de los sistemas de emisión electrónica en el tratamiento contable y tributario de las empresas de la ciudad de Puno. La investigación contempló a 277 compañías que se clasificaron como distribuidoras digitales, arrojó las siguientes conclusiones: sólo el 6% de las empresas utiliza su SEE, señal de que cumplen con sus obligaciones tributarias, y más del 69% de las empresas elige usar un programa suministrado por la SUNAT, que cuenta como única finalidad el manejo tributario de la misma entidad y no proporciona un proceso contable eficaz.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Facturación electrónica.*

Es significativo tener en cuenta que la cuenta digital representa una transformación de las cuentas en cartón. Posee las idénticas consecuencias financieras y naturales que una cuenta en papel, a menos que se reciba, expira y se elimina de manera digital. Esto permite que se produzca desde cualquier lugar, como afirman Chuqui y Figueroa (2022).

Pérez (2017), destaca la importancia de los siguientes componentes en su estudio «acondicionamiento de la factura electrónica y sus beneficios en el Consorcio Lambayeque S.A.C: los sistemas de emisión electrónica, los beneficios de las facturas electrónicas y los comprobantes de pago electrónicos, y los continuos avances que se están realizando para atraer exitosamente a los interesados con beneficios que se irán brindando paulatinamente.

La Dirección Nacional de Fronteras y Gestión Tributaria (2020), indica que el usuario tiene la posibilidad de alquilar o crear un mecanismo de pago, o mandar el recibo digital mediante el sitio de la SUNAT. Entre sus cualidades destacan las siguientes: La factura electrónica tiene cuatro cifras, comienza con la inicial F, es de codificación similar, satisfaga con los resultados fiscales definidos y solo se distribuye a beneficiarios últimos que posean RUC, y no se requiere que sea emitida desde el portal de la SUNAT porque los participantes pueden utilizar sistemas que ellos o terceros hayan creado.

El objetivo desde la perspectiva de la administración, según Calsin, (2021), es promover la emisión electrónica y ofrecer información en tiempo real de las empresas para que se pueda regular su actividad comercial (es decir, la compra y

venta), identificar empresas o transacciones fraudulentas y prevenir la copia de facturas. Todo ello para fomentar la responsabilidad y la limpidez financiera. Estos aspectos son importantes, ya que los datos se conservarán en un sistema de información, aunque los objetivos de los contribuyentes sean automatizar la contabilidad, minimizar el papel, la impresión y el almacenamiento de material y contribuir a la subsistencia del medio ambiente.

3.2.2. Objetivo de la facturación electrónica.

Vásquez y Vilar (2019), sostienen que el objetivo de la suscripción digital es agilizar los procedimientos funcionarios de la organización. Sin embargo, también se considera un elemento diferenciador debido a esta asociación directa entre la facturación electrónica y la habilidad de una compañía para rivalizar. Esto hace que los procedimientos administrativos de la empresa sean más eficientes y, en consecuencia, se centren más en los proyectos de innovación empresarial. Como resultado, la empresa se asocia con una empresa tecnológicamente moderna y deseosa mejorando las asociaciones con sus vendedores e interesadas.

3.2.3. Características de la facturación electrónica.

- No hay necesidad de visitar la web SUNAT ya que la emisión se realiza utilizando mecanismos que el contribuyente construyó.
- Procedimiento electrónico, el gasto y la consideración fiscal para efectos tributarios, y tiene todas las implicaciones tributarias de un comprobante de pago tipo FACTURA.
- La colección inicia con la letra F y se compone de 4 cifras alfanuméricas.

- La codificación no coincide con la codificación auténtica del recibo comienza por 1 y es correlativa.
- Con anomalía de las cuentas digitales entregadas a no residentes para realiz se expresa a favor del comprador con RUC.
- Puede utilizarse para facilitar el movimiento de productos.

3.2.4. Elementos de la facturación electrónica.

Se deben proporcionar la próxima información de acuerdo con el R.S. N° 188/Sunat (2010):

- ✓ La codificación de la adquisición electrónico; no obstante, en caso se realicen sistematizaciones de salidas con no domiciliados, consignando el nombre o razón social del usuario o adquirente.
- ✓ Una descripción o tipo de favor que incluya el aumento, unidad de medida, cuantificable, en su caso, del producto vendido o asignado para su uso. Si la pesquisa relativa al número de motor y/o número de serie no puede facilitarse en el instante de la manifestación de imponer electrónica, no será necesaria. La citada información podrá traducirse a otro idioma, además de facilitarse en castellano, si la factura electrónica se refiere a una actividad de exportación.
- ✓ Tipo de moneda utilizada para la emisión de la factura.
- ✓ El costo de comercialización por pieza de los artículos comercializados, el número de sesiones utilizadas o los servicios prestados, excluidos los impuestos aplicables o cualquier tasa adicional.

- ✓ El costo de comercialización de los productos comercializados, el número de sesiones utilizadas, o el trato proporcionado, excluyendo cualquier impuesto aplicable o cualquier tasa extra.

Deberá figurar el apodo del impuesto y/o concepción y la tasa asociada, así como cualquier coste extra que haya podido gravar la actividad.

3.2.5. Sistema de emisión electrónica.

Según Iparraguirre (2017), es fundamental tener en cuenta que una factura electrónica es una factura en papel modernizada con el mismo objetivo: facilitar la venta de un bien o servicio. Algo crucial a tener en cuenta es que, en el Perú, los documentos de pago electrónicos son lo mismo que las facturas, recibos y anotaciones de crédito electrónicas. En Perú, una factura electrónica se denomina comprobante de pago electrónico (CPE), y debe ser creada utilizando un Equipo Electrónico de Emisión (SEE) para poder ser emitida. Cada uno de los múltiples sistemas está diseñado para cumplir determinados requisitos.

Es una plataforma que ha sido creado por la Sunat con el propósito de facilitar:

- ✓ La expedición de cuentas digitales, notas de pago y de débito digitales en relación a estas.
- ✓ Sin afectar a la conservación del documento en competencia del emisor electrónico, el comprador electrónico o el usuario electrónico, mantener una copia de las cuentas electrónicas y de los mementos de consideración y adeudo electrónicas emitidas en relación con las mismas.

a) Sistema SOL – SUNAT

Según Apaza y Román (2022), la plataforma digital de la SUNAT para consejos, operaciones y una variedad de procesos relativos al RUC, así como la creencia o pago de gravámenes a esta institución, se denomina sistema (SOL). La SUNAT Combates en Línea (SOL) cuenta con tres módulos diferenciados:

- ✓ Mis Procedimientos y Consultas.
- ✓ Mis Pagos e Informes (Nueva Plataforma).
- ✓ Informa la Renta Anual (Individuos y Corporaciones).

Adicionalmente, la SUNAT es actualizada una versión obsoleta de Mis Declaraciones y Pagos, lo que te permite seguir realizando ciertas tareas hasta que sean trasladadas a la Nueva Plataforma. Una vez que tenga su clave SOL, podrá utilizarla, así como los otros tres módulos, con su DNI o RUC.

b) Intercambios en línea

Según indica Espinoza (2022), SUNAT Virtual es un sistema informático accesible en línea que permite¹ la comunicación en línea entre el beneficiario y la SUNAT.

✓ Clave sol

Puede consentir a SUNAT (SOL) a través de la Clave SOL, un carácter personal que consta tanto de CONTRASEÑA como de ID de USUARIO.

Del mismo modo, es fundamental recordar que la clave SOL tiene la misma relevancia que la contraseña de su cajero automático. Por ello, debe tomar las precauciones oportunas para que no sea conocida por terceros.

La clave de Usuario y la Señal le son enviados por la SUNAT en un sobre cerrado sin coste alguno. Por motivos de seguridad, se aconseja que actualice su apodo de usuario y clave en cuanto se conecte.

c) Contribuyentes autorizados por sunat

Según Espinoza (2022) es un sistema dirigido a los responsables y/o contribuyentes que cuenten con antecedentes suficientes de apego a sus deberes tributarios respecto de los impuestos recolectados y/o gestionados por la SUNAT.

Los clientes y/o obligados que satisfagan las condiciones estipuladas en el artículo 3° del Acuerdo General N° 105-2003-EF, serán incluidos en las posibilidades que la SUNAT defina.

El proceso la integración al Régimen se efectúa a través de la Disposición de Administración o de Oficina Zonal, que notifica al aportado el acto administrativo e indica el mes en que se cumplió con la comprobación de los requerimientos para ser incluido en el Programa y la hora en que se integró. Esta inclusión tendrá validez indefinida, pero existirá riesgo de exclusión.

3.2.6. Beneficios de la facturación electrónica.

Según indica Perez (2017), las acciones han provocado que las organizaciones busquen aclaraciones y respuestas ya que cada empresa debe determinar si utilizar el método de documento electrónico de desembolso es realmente ventajoso del negocio en el consorcio de frutas Lambayeque SAC. Dado que se prevé la organización tendría una administración y administración financiera como resultado de esta acción, se quiere saber si este temor latente ha afectado realmente el amparo de los sistemas de recibos de pago electrónicos, sobre todo en lo que respecta a las ventajas que estos sistemas otorgan.

Beneficios

- ✓ Los documentos electrónicos y los comprobantes de pago tienen implicaciones fiscales.
- ✓ La técnica genera la numeración correlativa de las series alfanuméricas.
- ✓ Como la SUNAT contiene elementos de seguridad, garantiza la legitimidad de los documentos descargados de Internet.

Dado que el SUNAT firma digitalmente todos los papeles creados en el sistema, el emisor electrónico no está obligado a obtener un certificado digital.

a) Operador de servicio electrónico

Según Fernández (2021), señala que son responsables de confirmar cumplimiento lo necesario para emitir comprobantes electrónicos de pago o cualquier otro documento.

Asimismo, son responsables de comprobando el abono electrónico haya sido emitido correctamente y remitir los datos verificados a la SUNAT junto con la documentación y pruebas correspondientes.

b) Administrativos

De acuerdo con Chuqui y Figueroa (2022), Las autoridades administrativas deben operar conforme a la ley Constituida y las facultades que les han sido concedidas, así como a los fines para los que fueron establecidas.

El principio del debido proceso de accesos y evicciones que comprende un debido proceso administrativo se deben a las partes involucradas. Estos derechos y garantías incluyen, sobre diferentes, los siguientes: inclinando a ser informado; el derecho a ver el expediente; tomando en cuenta a impugnar los cargos que se le imputan; obligando a presentar alegaciones y argumentos adicionales; el derecho a ofrecer y producir pruebas el derecho de rehacer que les afecten, el derecho a una decisión justa y legalmente fundamentada de una autoridad competente, y el derecho a pedir la palabra cuando proceda.

Los postulados del derecho administrativo regulan el establecimiento de un proceso administrativo adecuado. Las normas de derecho procesal sólo se aplican cuando son coherentes con el sistema administrativo.

c) Operativos

Según Chuqui y Figueroa (2022), las declaraciones y escritos de las partes del procedimiento se presumen representaciones exactas de los hechos que confirman. La prueba en contrario es admisible bajo esta presunción.

d) Económicos

Chuqui y Figueroa (2022), afirman autoritariamente puede acceder en el mismo hecho del funcionario que éste surta efectos con anterioridad a su expedición, pero sólo si resulta más ventajoso para los administrados, no vulnera retribuciones esenciales o haberes buenas jurídicamente resguardados de terceros, y el supuesto de hecho que fundamenta su adopción existía incidencia en que se pretendiéndola eficacia retroactiva del acto.

Tanto la declaración de nulidad como los actos dictados para modificar la legislación surten efectos con anterioridad.

3.2.7. Comprobantes de pago electrónico.

Con asignaciones por ley que utiliza una herramienta informática autorizada como tal por la SUNAT para su emisión, señaló la SUNAT (2020).

El Comprobante Electrónico, que puede ser canjeado en línea o a través de otros canales electrónicos, avala la entrega o transferencia de productos y el tributo de bienes. Este documento, que promueve las transacciones comerciales entre los contribuyentes y toma el papel de las facturas en papel, es legalmente legítimo.

Tipos de comprobantes

- Un recibo de venta, una factura y un recibo de honorarios
- Manifestando la retención, recibos de clarividencia, resguardos de remesas, una guía para la entrega de fortunas gravados y un desembolso de compras.

a) Factura electrónica

Según indica Vásquez (2021), para justificar costos, gastos y créditos tributarios en su declaración anual de impuestos, se debe presentar una factura electrónica si es propietario de un negocio o empresa.

Los emisores electrónicos de los regímenes General, MYPE, Renta Especial, Agrario y Cooperativas Agrarias están obligados a utilizar lo digital mediante la factura digital.

b) Boleta de venta electrónica

Según Retamozo y Torres (2022), el documento digital emitido en una operación de consumo finalmente tomando a la suposición tributaria ni origina carga o gasto tributario, con excepción de lo siguiente: Los supuestos legales lo permiten siempre que el comprador o usuario sea identificado con su número de RUC. Siempre que el usuario sea identificable por su RUC o DNI, se informa que los gastos son deducibles de las constancias. Cuando se trate de individuos particulares en el extranjero, debiéndose tener en cuenta su identidad RUC.

Se menciona también las siguientes características:

- Su distribución se considera complementaria.
- Como la serie comienza con "B" y va en sucesión de la notación continuada creada por el sistema, la secuencia es alfanumérica.
- Los clientes pueden verificar su autenticidad a través de la plataforma de la SUNAT (2018).

c) Notas de créditos electrónica

Según Suárez (2019), estos documentos electrónicos sólo se emitirán en relación con un albarán de venta electrónico que previamente se haya entregado asimismo comprador o acreditando anulaciones, descuentos, bonificaciones, devoluciones.

Tiene como principales características:

La emisión es gratuita.

Es un archivo digital que posee la totalidad de los resultados fiscales del clase de archivo Nota de Acreditación, tal como se especifica en los puntos 1.1 e inicial segmento del 2.1 del artículo 10° del Normativo de Certificados de Pago.

La colección es numeral, y su codificación se produce de manera lógica por el mecanismo.

En caso necesario, podrá editar uno o varios comprobantes de venta o facturas electrónicas.

En casos excepcionales, puede anular digitalización y/o el comprobante de venta que contenía un individuo diferente al comprador o cambiar los recibos de abono digitales mencionados si la especificación no coincide con la asociación o el bien vendido o cedido en uso. Podrá hacerlo hasta el décimo día hábil posterior cuando se haya emitido.

Requisitos para ser emisor electrónico

Para que puedan ser emitidos el contribuyente deberá:

Contar con la situación de residencia fiscal presente para los propósitos del RUC.

- ✓ No tener una situación de interrupción breve de funciones.
- ✓ Contar con la Clave SOL.
- ✓ Alternativas de consulta.

La SUNAT de acuerdo a las solicitudes de datos de las cuentas que se puedan realizar, informes de venta, anotaciones relacionadas con el ahorro y débito, y manuales de distribución ya están en disposición.

Para lograrlo, debe considerar lo adjunto:

a) Consultas sin clave sol

El público en general podrá consultar la vigencia de la CPE en alternativas del Portal SUNAT sin Código SOL; éste se limitará a mostrar que se ha reportado a la SUNAT un determinado comprobante de comercialización, factura o nota de crédito y débito. Solicitando cierta pesquisa al recibo de pago.

b) Consultas con clave sol

Los beneficiarios que dispongan de Clave SOL, que les permite ver las facturas, los albaranes de venta o las notas de abono y cargo asociadas, así como los albaranes de remesas, enviados y recibidos, pueden utilizar estas consultas.

3.2.8. Calidad de servicio.

Loli (2021), explica que esta urgencia de conocer la asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los visitantes en los hoteles clasificados aumentar el servicio hotelero en la provincia de Carhuaz sirvió de impulso para su indagación sobre la calidad del servicio. 180 visitantes nacionales que viajaron a

la provincia entre julio y diciembre de 2019 conformaron la muestra representativa del estudio, lo que permitió a los investigadores conocer la conexión entre la satisfacción y el calibre del servicio ofrecido por los hoteles de Carhuaz. Estas revelaciones, el 34% de los visitantes considera que los negocios hoteleros de Carhuaz brindan un servicio excelente, mientras que el 41% cree que dan un mal servicio.

Rivera R. (2019), señala en la indagación, Agrado del usuario y excelencia del trato de la compañía Greenandes Ecuador, los colaboradores deben ajustarse a la cultura de servicio de la compañía para cubrir las demandas y gustos de los consumidores, demostrando brindar un servicio de alta calidad al cliente sea un reto. A la luz de esta realidad, todos los miembros del personal deben estar dispuestos a trabajar juntos para proporcionar los siguientes elementos finalmente mantener la satisfacción del cliente: componentes tangibles, aseguramiento, habilidad para responder, confiabilidad y comprensión.

3.2.9. Elementos tangibles

Según Remache (2019), interpreta que los elementos tangibles como al aspecto de las infraestructuras físicas/reales, los dispositivos, y al personal que labora. Considerando que todos ellos transmiten caracteres físicos o imágenes palpables sobre el servicio, fundamentalmente los nuevos, para así evaluar la calidad de servicio que proporciona esa entidad.

a) Instalaciones cómodas y atractivas

Según indica Pérez (2019), es el conjunto de cosas o recursos necesarios para completar las operaciones de producción y servicios acorde a la de organización industrial conocido como “empresas”.

b) Apariencia del trabajador

Felipa (2023), indica que es un reflejo de su nivel personal o figura buena. Por ello, en general, es esencial ser preciso, comunicarse de manera firme, proyectar una conducta profesional y respetuosa, realizar un esfuerzo adicional, tener un aspecto impecable y cubrir para proyectar un retrato personal positiva en el empleo.

3.2.10. Seguridad.

Choquehuanca (2022), menciona que la seguridad como atención requiere de adeudo por parte de los proveedores y el destinatario de la atención a nivel institucional, multidisciplinar, transdisciplinar e individual, que demuestre la calidad efectiva del servicio. La corresponsabilidad es esencial; el involucramiento de todos los actores sociales del sector garantizará que el servicio proporcionado cumpla con los criterios de excelencia y no represente peligros para ninguno de los clientes.

a) Confianza

Según el estudio de Milán V. y Paredes M., (2019), identifica las siguientes características de una empresa que aumentan la lealtad y confianza:

- Coste y atención al cliente
- Productos y servicios
- Facilidad de uso y compra - prestigio de marca del negocio - personalización y marketing.

b) Zonas de seguridad

Según Choquehuanca (2022), el objetivo de las zonas de seguridad en el entorno laboral para evitar incidentes laborales ya sean denominadas graves y mortales. La seguridad es una prioridad porque, según los análisis, las primordiales causas de muerte en el trabajo son los accidentes de tránsito, los accidentes en la infraestructura de las empresas, las afecciones cardiovasculares, caídas de altura, conexiones eléctricas, impactos y caídas de cargas durante las operaciones logísticas y el acceso a espacios pequeños sin las precauciones de seguridad necesarias

3.2.11. Capacidad de respuesta.

Según Neyra (2019), indica que la capacidad de respuesta se define como la habilidad para responder rápida y eficientemente, la actitud positiva de los representantes de atención al interesado y la cortesía del personal; en otras palabras, la energía de apoyar a los clientes y proporcionar un servicio rápido y eficiente. Evaluando la cabida de respuesta de la institución y ofrecer una opción de gestión que aumente la lealtad y fidelidad de los consumidores a la institución, los factores enumerados anteriormente son esenciales.

Este análisis empleó una metodología cuantitativa y un grupo de 148 consumidores en un modelo simple, correlacional y no experimental. Se demostró que la fidelidad de los usuarios y la habilidad de respuesta están directa y significativamente correlacionadas (valor $r = 0,510$ y valor $p = 0,000$). Además, se descubrió que el 93,9% de los clientes cree que la habilidad para responder de la entidad es de un nivel normal, y su devoción por la entidad es igualmente de un nivel regular. En cuanto a las dimensiones de la variable «capacidad de

respuesta», la “disposición del colaborador” destacó por encima de las demás, al igual que los elementos orientados a incrementar la velocidad del rendimiento.

d) Eficiente

El tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes o solicitantes se considera eficiente a partir del punto de vista del servicio al usuario. También se conoce como la acción basada en conocimientos y habilidades establecidos que permiten a la organización comprender y actuar con éxito, según Loli (2021) La rapidez y eficacia con que su empresa responde al solicitante es una medida de la capacidad de respuesta.

e) Disponibilidad de trabajadores

De acuerdo con Neyra (2019), ocurre cuando el empleado cuenta con tiempo a disposición inmediata, pero puede que en cierto instante deba estar preparado para trabajar, según los requerimientos del empleador.

En esta situación, el empleado no labora, sin embargo, está preparado para laborar siempre que se le convoca, lo que indica que el empleado es imposible de administrar su existencia de manera autónoma desde entonces, si se le requiere.

3.2.12. Fiabilidad.

Según Castillo (2019), indica que la fiabilidad es un rasgo en el que se puede confiar. Es la clave de la competencia empresarial y debe aplicarse inicialmente. Su objetivo es identificar el sistema que alcance un nivel bueno de capacidad y tenga la habilidad para solucionar dificultades en el proceso antes de que se

entregue el producto final. La probabilidad de que algo funcione bien es el resultado de producir un artículo con escasos peligros y sin errores. Incluye el suministro de insumos, las asignaciones del trabajo, la innovación técnica, el desarrollo del proceso y los estrictos requisitos de ejecución del servicio.

a) Cumplimiento de compromiso

Según Castillo (2019), un compromiso es un tipo de deber o arreglo que una persona tiene con otras personas en un determinado nivel de responsabilidad ante un hecho o circunstancia. Es una responsabilidad que el poseedor debe cumplir, y además de eso, es la capacidad de reconocer.

b) Solución de problemas

Dado que la resolución de problemas es la última etapa de un proceso complejo, es necesario anticipar un resultado positivo y que el problema se resolverá.

Las incidencias de resuelven de apoco, concerniente a ello nos centraremos en las empresas que tienen problemas en muchos aspectos, especialmente los relacionados con el rendimiento de los empleados o la atención al usuario, etc. Según Retamozo A. y Torres (2022)., una organización se encontrará con ciertos retos independientemente del tiempo que lleve funcionando.

3.2.13. Empatía.

Según la investigación de Ramírez S. y Barbaran (2020), la empatía es una costumbre desarrollada a partir de las alteraciones de los demás a través de sus apariencias y apego. Es un mecanismo apasionado de la sensibilidad es una

competencia corporal que nos permite comprender a los otros poniéndonos en su lugar para comprender su punto de vista, entender su forma de pensar y desarrollar empatía y comprensión de sus necesidades. Hay que tener en cuenta la buena comunicación, el crecimiento moral y la calidad de las relaciones. Los clientes deben recibir una atención personalizada y reflexiva que tenga en cuenta sus respuestas afectivas frente a las situaciones.

a) Conocimiento de necesidades del cliente

Comprende las necesidades frente a tomar elecciones es vital para resolver dificultades. A los líderes les resulta difícil elegir una línea de actuación, mientras que la colaboración en grupo ofrece más opciones de agradecimiento y aporta más conocimientos y experiencias., Loli (2021).

b) Horarios de atención flexible

La flexibilidad de los horarios de acuerdo con Rivera (2019) la resume de la siguiente manera: Cuando un empleador expectativo que un colaborador a tiempo cumplido afane el número requerido de tiempos o más, sugiere una semana de trabajo comprimida u indicativos adaptables de inicio y finalización, lo que permite a los empleados llegar al empleo de manera anticipada y partir temprano, permanecer hasta la velada y arribar al final del día, o adoptar una estación extra para asegurar el almuerzo. Los apoderados pueden imponer horarios básicos en el marco de este programa, y fianza es un componente clave. Los objetivos mensurables y las expectativas inequívocas también son cruciales para garantizar que el empresario esté satisfecho con los continuos aportes del empleado.



3.3. Marco conceptual.

Anual:

Se define a lo que sucede, se hace o acontece y que se repite cada año.

Calendario tributario:

Se indica las fechas de inicio y fin del plazo asignado frente al pago de los distintos impuestos con los que tiene que cumplir cada persona.

Contribuyente:

Se define como el individuo o entidad legal es decir (persona o empresa) la cual debe realizar el abono de las responsabilidades fiscales y aduaneras establecidas por las normas tributarias.

Compromisos:

Se caracteriza por ser un componente que motiva a los trabajadores o al empresario a comprometerse con su trabajo, así como con los objetivos y principios de la empresa.

Elementos:

El elemento parte en paralelo de un instrumento permitiendo cuantificar la superioridad en el servicio.

Proceso:

Se define como una secuencia de tareas interconectadas o interactuantes que convierten entradas en salidas; en otras palabras, una secuencia metódica de tareas

Responsabilidad:

La capacidad de comportarse moralmente o según lo previsto y de dedicarse a objetivos compartidos dentro de una empresa u organización son características de la responsabilidad, que se considera una virtud humana.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general.

- La facturación electrónica incide significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

4.2. Hipótesis específicas.

- Los sistemas de emisión electrónica inciden significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.
- Los beneficios de la facturación electrónica inciden significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.
- Los comprobantes de pago electrónico inciden significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

4.3. Variables

a. Variable independiente

Facturación electrónica.

- ✓ Sistema de emisión electrónica
- ✓ Beneficios de facturación electrónica
- ✓ Comprobante de pago electrónico

b. Variable dependiente

Calidad de servicio

- ✓ Elementos tangibles
- ✓ Seguridad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Empatía

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Técnica
v. Independiente	Sistema de emisión electrónica	Sistema SOL – Sunat. Operaciones en línea. Contribuyentes autorizados por Sunat.	Encuesta
	Facturación electrónica Según Pérez S., (2017)	Beneficios de la facturación electrónica OSE - Operador de servicio electrónico. Administrativos. Operativos. Económicos.	
	Comprobantes de pago electrónico	Factura electrónica. Boleta de venta electrónica. Nota de créditos electrónica.	
V. dependiente	Calidad de servicio Según Rivera R., (2019)	Elementos Tangibles	Instalaciones cómodas y atractivas. Apariencia del trabajador.
		Seguridad	confianza. Zonas de seguridad
		Capacidad de respuesta	Eficiente. Disponibilidad de los trabajadores.
		Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos. Solución de problemas.
		Empatía	Conocimiento de necesidades del cliente. Horarios de atención flexible.

Nota. Modificado de la teoría de Chiavenato (2007) y Medina (2010).



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Se utilizó el enfoque cuantitativo, lo que facilitó analizar los resultados que se adquirió con la ayuda de un sondeo realizado a los empleados a través de un test comprobado de esa manera la hipótesis, considerando también la utilización de esquemas y diagramas estadísticos, como hacen mención los autores. Hernández y Mendoza., (2018).

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Fue mediante el método deductivo porque, así como indica Gracia (2019), nos permite elaborar un análisis teórico de todo el trabajo de investigación, se sujeta especialmente en un estudio científico en la que el científico analiza lo que otros investigadores han realizado, revisa las teorías vigentes sobre el evento que está tratando y compara las hipótesis derivadas de las teorías mencionadas.

5.3. Tipo de Investigación

El estudio es de clase aplicativo, ya que, de acuerdo con Arias y Vásquez (2022), se fundamentan en los hallazgos de la indagación inicial, simple o esencial, de las disciplinas del entorno o culturales, que ya hemos observado. Se plantean

cuestiones e teorías de análisis para solucionar los desafíos de la vida social de la ciudadanía local o nacional.

5.4. Nivel de investigación

El alcance para este estudio según su propósito es de nivel explicativo dado que Gallardo (2022), que estas investigaciones trascienden la mera presentación de ideas o acontecimientos o la definición de vínculos dentro de estos; buscan atender a las razones de los sucesos y incidentes materiales o cívicos. Como su término sugiere, su curiosidad se enfoca en entender por qué sucede un hecho y bajo qué circunstancias se presenta, o dado que existen conexiones entre dos o más variables.

5.5. Diseño de investigación

La metodología de estudio es de tipo no experimental ya que según Hernández y Mendoza (2018), indican que esta la indagación se realiza sin la obligación de alterar elementos y donde los sucesos únicamente se manifiestan en su ambiente natural y posteriormente se analizan.

La investigación siendo explicativa se presenta mediante el siguiente diagrama funcional.

$$Y = f(X)$$

Donde:

$X(VI)$ = Facturación electrónica

$Y(VD)$ = Calidad de servicio

Nota. Conforme los datos de la variable de suscripción digital se incrementan, a su vez los valores de la variable calidad de servicios se aumentan o viceversa.

5.6. Población y Muestra

5.6.1. Población

La población es una agrupación de individuos, que encajar en una serie de detalles. Hernández y Fernández (2014).

Con el fin de conocer la repercusión de la facturación electrónica en la calidad del servicio en la ciudad de Juliaca, 2 960 interesados constituyen la población investigada en este estudio.

Tabla 2

Empresas hoteleras de tres estrellas

N°	Nombres	Cantidad
1	Hotel San Román	1
2	Hotel Don Carlos	1
3	Hotel Rayos del Sol	1
4	Hotel Don Julio	1
5	Hotel Sueños Dorados	1
6	Hotel Royal Inn	1
7	Hotel Casa Suite	1
8	Hotel Imperial	1
9	Hotel Rissort	1
10	Hotel Ameron	1
Total		10

Nota: Según Mamani (2022).

Tabla 3

Numero poblacional de clientes del mes de agosto y septiembre

Periodo	N
Agosto	1480
Setiembre	1480
Total	2960

Nota: Vigilancia directa sobre la velocidad de aparición del cliente.

5.6.2. Muestra

Se denomina muestra a la parte de una integración considerando representativamente de la misma para su análisis e indagación.

Según Hernández, et al. (2018), como un subgrupo que posee las idénticas particularidades de la comunidad, que debe ser representativo y apropiado.

En su determinación se aplicó la técnica del análisis probabilístico sencillo:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 2960 * 0.50 * 0.50}{(2960 - 1) * 0.05^2 + 1.96 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 340$$

La muestra lo constituyeron 340 clientes que acudieron a los hoteles de tres estrellas de Juliaca, mencionados en la tabla N° 02, del distrito de Juliaca, 2023.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica. Se utilizó la encuesta.

Se empleó el método de la encuesta para recopilar información.

La técnica de recolección de datos de esta investigación mediante la indagación de la encuesta, porque Alvarado (2015), señala que este enfoque posibilita restringir las contestaciones, porque se pueden incluir cuestiones de opción sencilla o diversa, así como cuestiones abiertas o cerradas. Este enfoque debe ser tomado en cuenta siempre que sea necesario recopilar datos de

individuos ubicados en lugares dispersos, cuando el conjunto de estudio es numeroso o cuando se quiere evaluar la opinión general acerca de un asunto determinado.

La encuesta según Fernández, y otros (2021), asegura que "La encuesta tiene como objetivo recopilar datos de una muestra típica a través del uso de formularios bien diseñados, cuyos conceptos o contestaciones son relevantes para el estudio".

5.7.2. Instrumento. Se utilizó un cuestionario estructurado

Se utilizó el test como herramienta, de acuerdo con Marroquín (2019), sostiene que es el nivel en el que los descubrimientos son lógicos y perdurables, lo que implica que proporciona datos seguros cuando se utiliza de manera constante para el propio asunto o punto.

Previo a su uso, las herramientas de la investigación fueron revisados y valorados por especialistas en el campo.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Se utilizó el instrumento estadístico de estudio Alfa de Chronbach Vara (2010), proceso efectuado con el Software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Tabla 4

Alfa de Cronbach

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,739	20

Nota: Consistencia de ítems de estudio.

El valor del coeficiente alfa de Cronbach $\alpha = 0,739$ indica que el cuestionario que involucra a las variables de estudio es muy confiable.

5.8.1. Validez

El instrumento ha sido validado y sometido a Juicio de expertos, y es validado el cuestionario (ver anexo).

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

El estudio denominado "Facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras del distrito de Juliaca, año 2023" se realizó los días y meses idóneos para el investigador del año en curso, como estudio de campo que posteriormente se tabulará en el programa IBM SPSS en su versión 30.

5.10. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis

H0: La facturación electrónica no tiene una influencia notable en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

H1: La facturación electrónica incide significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

Nivel de significancia

Alfa = 0,05

Estadístico de prueba

Se aplicó el Chi cuadrado

Cálculo del p-valor

($p_valor = 0,000 < 0,05$), se descarta la H_0 y se acepta la H_a .

Tabla 5

Prueba de ómnibus de coeficiente de modelo

		Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Paso 1	Paso	362,655	3	,000
	Bloque	362,655	3	,000
	Modelo	362,655	3	,000

Nota. Hallazgos valor p.

Decisión: Se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 : La facturación electrónica incide significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023, el $p=0,000 < 0,05$.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

6.1.1. *Prueba de normalidad de datos recopilados*

Planteamiento de la hipótesis

Ho. La distribución de datos recopilados no sigue una distribución normal para las variables facturación electrónica y calidad de servicios en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca.

Ha. La distribución de datos recopilados sigue una distribución normal para las variables facturación electrónica y calidad de servicios en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

Estadístico de prueba

KOLMOGÓROV-SMIRNOV ($n > 50$)

Tabla 6

*Pruebas de Normalidad***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		Facturación electrónica	Calidad de servicios
N		240	240
Parámetros normales ^{a,b}	Media	23,45	23,45
	Desv. Desviación	2,543	2,501
Extremas diferencias máximas	Absoluto	,236	,229
	Positivo	,113	,105
	Negativo	-,236	-,229
Estadístico de prueba		,236	,229
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de los exámenes es habitual..

b. Se determina utilizando datos.

c. Rectificación del sentido de Lilliefors.

Nota. Exportado del programa estadístico SPSS versión 30

Decisión: La prueba de normalidad mediante *Kolmogorov – Smirnov*, respecto a las variables estudiadas: facturación electrónica y calidad de servicio; resulta con una significancia p-valor = 0,000 menor de lo previsto $\alpha = 0.05$. De esta manera, se ha establecido que los datos no tienen una distribución normal. Entonces se estima la prueba no paramétrica de regresión logit.

6.1.2. Resultados para el objetivo general.

Determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

Tabla 7*Regresión de Variables.*

Modelo	R	R Cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,812 ^a	,750	,800	2,018

Predictores: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO

Interpretación

En la tabla No 07, existe una incidencia de 0.750, lo que significa una relación de causa efecto de nivel 75%, incide en forma positiva alta la variable de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca.

Resultados para el objetivo específico 1.

Determinar la incidencia de los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

Tabla 8*Incidencia de los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio.***Incidencia de los sistemas de emisión electrónica**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,712 ^a	,420	,489	2,00018

Predictores: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO

Interpretación

En la tabla No 08, existe una incidencia de 0.420, lo que significa una relación de causa efecto de nivel 42%, incide en forma positiva moderada los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras.

Resultados para el objetivo específico 2.

Determinar la incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

Tabla 9

Incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio.

Incidencia de los beneficios de la facturación electronica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,900 ^a	,789	,849	1,56118

Predictores: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO

Interpretación

En la tabla No 09, existe una incidencia de 0.780, lo que significa una relación de causa efecto de nivel 78%, incide en forma positiva alta los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca.

Resultados para el objetivo específico 3.

Determinar la incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.

Tabla 10

Incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio.

Incidencia de los comprobantes de pago electrónico

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,741 ^a	,450	,458	1,500042

Predictores: (Constante), CALIDAD DE SERVICIO

Interpretación

En la tabla No 10, existe una incidencia de 0.450, lo que significa una relación de causa efecto de nivel 45%, incide en forma positiva moderada los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca.

6.2. Discusión de resultados

En relación con el objetivo general, que fue determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca durante el año 2023, los resultados obtenidos mediante la regresión logística indican una incidencia significativa de la variable independiente sobre la dependiente, dado que las dimensiones sistema de emisión electrónica, beneficios de la facturación y comprobante de pago electrónico presentan valores de significancia estadística de $p = 0,000$, lo cual evidencia un alto grado de influencia. Específicamente, el sistema de emisión electrónica mostró un $OR = 0.420$, mientras que los beneficios de la facturación alcanzaron un $OR = 0.780$, y el comprobante de pago electrónico un $OR = 0.450$, demostrando que, al incrementarse una unidad en estas dimensiones, la calidad del servicio mejora considerablemente, lo cual respalda lo señalado por Calsin (2021), quien afirma que la automatización en los procesos tributarios mejora la eficiencia operativa y genera confianza en el usuario. Asimismo, estos hallazgos se complementan con lo expuesto por Apaico (2022) y Pichihua y Reineri (2018), quienes sostienen que la implementación de la facturación electrónica no solo optimiza el cumplimiento fiscal, sino que también incrementa la percepción de profesionalismo y formalidad en el servicio prestado. De igual modo, Bosco y Gayawira (2020) argumentan que la digitalización de los procesos contables y tributarios repercute positivamente en la experiencia del cliente, sobre todo en sectores con alta rotación de usuarios, como el hotelero. Finalmente, al aplicarse la prueba Chi-cuadrado con un $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, concluyéndose que la facturación electrónica incide significativamente en la calidad del servicio, en concordancia con los aportes de Mamani, Quintanilla y

Chino (2020), quienes destacan que la formalización tecnológica mejora no solo los aspectos fiscales, sino también la atención al cliente en las empresas locales.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados revelan que la facturación electrónica en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca se encuentra en un nivel regular, según el 45% de los encuestados, lo que indica que, si bien existe implementación de esta herramienta, todavía persisten limitaciones en su uso eficiente y generalizado. Este hallazgo coincide parcialmente con lo manifestado por Quispe y Quispe (2022), quienes afirman que muchas empresas implementan la facturación electrónica de manera superficial, sin una integración real en sus procesos administrativos. De igual forma, Harianto, Rahman y Lannai (2020) sostienen que una aplicación deficiente de los sistemas electrónicos de facturación, especialmente por falta de conocimiento técnico, limita su efectividad para mejorar la gestión fiscal y organizacional. Además, Bosco y Gayawira (2020) evidencian que en pequeñas y medianas empresas, como las del rubro hotelero, la facturación electrónica suele presentar dificultades operativas debido a la baja inversión tecnológica y a la resistencia al cambio por parte del personal. Por último, Oster y Schenk (2022) concluyen que para lograr una implementación exitosa de la facturación electrónica es fundamental no solo cumplir con los requisitos legales, sino también contar con sistemas interoperables, personal capacitado y una visión estratégica orientada a la eficiencia organizacional. En consecuencia, el resultado encontrado refleja que, aunque se han dado avances en términos de cumplimiento formal, aún es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica y las competencias del personal para que la facturación electrónica contribuya de manera real al desarrollo de las empresas hoteleras del distrito de Juliaca.

En cuanto al segundo objetivo específico, los resultados muestran que la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca se encuentra en un nivel regular, según el 45,3% de los encuestados, lo cual evidencia que, si bien existen esfuerzos por brindar un servicio adecuado, aún no se alcanza un estándar óptimo que garantice una experiencia plenamente satisfactoria para los clientes. Esta situación concuerda con lo expuesto por Millan y Paredes (2019), quienes señalan que muchos establecimientos hoteleros de nivel medio en el Perú presentan deficiencias en aspectos clave como la atención personalizada, tiempos de respuesta y manejo de quejas, afectando así la percepción del cliente. Del mismo modo, Piedra (2019) identifica que, en empresas hoteleras similares, la calidad del servicio suele verse afectada por la falta de capacitación continua del personal y la ausencia de protocolos estandarizados de atención, lo cual limita la fidelización del cliente. Además, Rivera (2019) enfatiza que una atención solo aceptable no es suficiente en un entorno competitivo, ya que los clientes valoran cada vez más la eficiencia, amabilidad y profesionalismo en el servicio recibido. Por último, Allcca (2022), al estudiar hoteles de tres estrellas en la región Puno, concluye que la calidad del servicio suele ser irregular debido a la alta rotación de personal y la escasa inversión en gestión hotelera moderna. En conjunto, estos hallazgos respaldan que, aunque se han alcanzado ciertos niveles de calidad, aún se requiere una mejora integral en los procedimientos y el servicio al cliente para lograr un posicionamiento competitivo y sostenible en el sector hotelero local.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Según el objetivo general, determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Por lo que se determinó que la variable independiente la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras en 54% lo que indica una incidencia positiva moderada, en la contratación de hipótesis p valor 0.000 menor a la significancia 0.05, con lo que se afirma la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula de la investigación.

SEGUNDA: Del objetivo específico 1 de determinar la incidencia de los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023; existe una incidencia de 0.420, lo que significa una relación de causa efecto de nivel 42%, indicando una incidencia positiva moderada según la percepción de los encuestados del trabajo de campo.

TERCERA: Del objetivo específico 2 de determinar la incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Se encuentra en el calificativo de nivel 78 %, indicando una incidencia positiva alta según los datos obtenidos del trabajo de campo.

CUARTA: Del objetivo específico 3 de determinar la incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Se encuentra en el calificativo de nivel 45 %, indicando una incidencia positiva moderada según los datos obtenidos del trabajo de campo.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a los gerentes y administradores de hoteles de tres estrellas del distrito de Juliaca que integren de manera estratégica la facturación electrónica en sus procesos operativos, no solo como una obligación tributaria, sino como una herramienta que mejora la calidad del servicio al cliente. Para lograrlo, es fundamental que se capacite al personal en el uso adecuado de estos sistemas, se modernice la infraestructura tecnológica y se promueva una cultura organizacional orientada a la eficiencia y la formalidad.
- SEGUNDA:** Se recomienda a los gerentes de los hoteles evaluar el nivel actual de implementación de la facturación electrónica y tomar medidas correctivas para fortalecer su funcionamiento. Es necesario realizar inversiones en software actualizado, garantizar la conectividad permanente del sistema con la SUNAT y brindar formación técnica a los trabajadores que operan estos mecanismos. Una implementación más eficiente no solo mejorará el cumplimiento fiscal, sino también la gestión interna del establecimiento.
- TERCERA:** Se recomienda a los gerentes hoteleros diseñar e implementar programas de mejora continua en la calidad del servicio, enfocados en la atención al cliente, la rapidez en la entrega de comprobantes electrónicos, y la solución efectiva de quejas o inconvenientes. Además, sería conveniente establecer estándares de servicio y capacitar regularmente al personal para fortalecer las competencias



comunicacionales, operativas y de hospitalidad, elevando así la satisfacción del cliente y la competitividad del hotel.

CUARTA: Se recomienda a los gerentes hoteleros invertir en una gestión hotelera moderna para así incrementar la percepción de profesionalismo y formalidad en el servicio prestado repercutiendo positivamente una experiencia del cliente.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Allcca P., L. (2022). *Calidad de Servicio en Hoteles de Tres Estrellas de la Ciudad de Puno, 2022*. Puno, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/87755>
- Allcca P., L. (2022). *Calidad de Servicio en Hoteles de Tres Estrellas de la Ciudad de Puno, 2022*. Puno, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvarado C., A. F. (2015). *Diseño e implementación de un sistema de información para la gestión de seguimiento a ex alumnos de la facultad de ingeniería*. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Apaico, M. (2022). *Facturación electrónica y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas ferreteras de Ayacucho*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Apaza T, C. A. (2021). *La facturación electrónica y su incidencia en la rentabilidad del sector hotelero: caso Kuntur Wassi S.A.C. Caylloma. 2018*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Apaza, E., & Román, B. (2022). *Facturación electrónica y su relación con el cumplimiento tributario de las MyPES en Arequipa*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Arias G., J. L., & Vásquez P., M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. puno: instituto universitario de innovación ciencia y tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Ascencio B, C. A. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes en los hoteles tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2019*. Huaraz, Perú: Universidad Nacional "Santiago Antúnez De Mayolo".



- Bosco, J., & Gayawira, P. (2020). Impact of electronic billing machine (EBM) on vat compliance among small and medium sized – enterprises in Rwanda. *Journal of management*, 87-109. <https://doi.org/10.26524/jms.2020.9>
- Calsin, A. (2021). *Sistemas de emisión electrónica y su incidencia contable y tributaria en las empresas de la ciudad de Puno*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Carrillo P, S. Y. (2023). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022*. Lima, Perú: Universidad Norbert Winer.
- Castillo F. , E. W. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el banco de la nación del distrito de el agustino, período 2017*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Chambi M, V. Y. (2020). *Calidad de servicio en un hotel de tres estrellas en el distrito de Lince, Lima, 2019*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Choquehuanca Q., L. A. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del turista que visita la montaña Vinicunca en la Comunidad de Chillihuani, Cusco, 2022*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Chuqui, L., & Figueroa, A. (2022). *Implementación de la facturación electrónica y su impacto tributario en la empresa Servicios Navales Bimbo E.I.R.L., Chimbote 2021*. Chimbote: Universidad Cesar Vallejo.
- Espinoza C., A. J. (2022). *Incidencia tributaria de la microforma digital como medio de sustento de la fehaciencia de las operaciones de costo y gasto en un entorno de fiscalización electrónica*. lima, Perú: Universidad de Lima.



- Felipa H., E. N. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Peralvillo en el año 2021*. Pimentel, Perú: Universidad señor de Sipan
- Fernández, J., & Potenciano, A. (2021). *Conozca mas sobre las obligaciones tributarias*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75934/Fernandez_TJMA_Potenciano_FA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, R. (2021). *Facturación electrónica y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas de alquiler y arrendamiento de vehículos automotores en la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad César Vallejo.
- Flores, J. (2015). *Estadística aplicada a la metodología de la investigación científica con EXCEL, SPSS, EViews* (. MAC IMPRESORES S.A.C.
- Gallardo S., R. (2022). *“Cultura tributaria y obligaciones tributarias en los contribuyentes acogidos al nuevo régimen único simplificado del distrito de Cajamarca, 2022”*. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Gracia M., S. (2019). *El método deductivo e inductivo en el aprendizaje del inglés como lengua extranjera en un contexto escolar. Estudio comparativo*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Hariato, H., Rahman, A., & Lannai, D. (2020). Analysis of the application of EInvoicing in increasing Taxable Entrepreneur compliance. *Research Acoounting and Auditing*, 77 - 87.
- Hernández, R., & Fernández, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill Education.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.



- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Loli P., C. V. (2021). *"Calidad del servicio hotelero en hoteles categorizados de carhuaz y la satisfacción de turistas nacionales durante julio a diciembre del 2019"*. Lima, Peru: Universidad San Ignacio de Loyola.
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. San José: El buzón de Pacioli.
- Mamani Q., B. (2022). *"Servicio De Calidad Del Hotel Royal Inn Juliaca - Puno 2022"*. Lima, Peru: Universidad Alas Peruanas.
- Mamani, E., Quintanilla, V., & Chino, L. (2020). *Impacto de la emisión de facturación electrónica y su relación con las obligaciones tributarias en las empresas acogidas al régimen especial de la ciudad de Juliaca – Puno 2020*. Juliaca: Universidad Peruana Union.
- Marroquín P., R. (2019). *Confiability and Validity of Instruments of investigation*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle escuela de Post grado.
- Millan V., J. D., & Paredes M., J. M. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio en el Hotel El Golf*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Neyra B., R. A. (2019). *la capacidad de respuesta y fidelización del cliente en la institución financiera agro banco - agencia Tacna año 2017*. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna.
- Oster, J., & Schenk, B. (2022). Status quo of electronic invoice processing at municipalities in the federal state baden – württemberg. *Días EDem y EGov de 29 Europa central y oriental, Liandro jum*, 287 - 299.



- Pérez C., Y. L. (2019). *Evaluación De La Calidad De Servicio Aplicado Al Hotel Casa Hacienda Achamaqui - Chachapoyas*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Pérez S., J. L. (2017). *Implementación De La Factura Electrónica Y Sus Beneficios En El Consorcio De Frutas Lambayeque SAC – 2017*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Pichihua, R., & Reineri, G. (2018). *Facturación electrónica como un instrumento de control fiscal*. Buenos aires: Universidad Abierta Interamericana.
- Piedra S., A. A. (2019). *Análisis De La Calidad De Servicio En La Empresa Hotel San Antonio-Bagua, 2018*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Quicaño, A. (2018). *Implementación de la factura electrónica y su incidencia en la evasión*. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Quispe, C., & Quispe, S. (2022). *Facturación electrónica y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas ferreteras del distrito de Wanchaq – Cusco*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Ramírez S., O. N., & Barbaran R., C. V. (2020). *“Implicancia De La Empatía En El Proceso De Inducción De La Escuela Profesional De Administración De La Universidad Nacional De Ucayali, 2019*. Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali.
- Remache Y., S. S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. Piura, Perú: Universidad Cesar Vallejo.



- Retamozo A., M. M., & Torres C., M. C. (2022). *"Comprobantes de Pago Electrónicos y las Obligaciones Tributarias de la Fábrica de Chocolates Record S.R.L, Santiago, Cusco, 2019-2020"*. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Rivera R., S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil, Ecuador: UNIVERSIDAD CATÓLICA de Santiago de Guayaquil.
- SUNAT. (2020). *Resolución de Superintendencia*. Lima.
- Vara H, A. A. (2010). *¿Cómo Evaluar La Rigurosidad Científica? Criterios teóricos y metodológicos aplicados a la educación*. Lima, Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Vargas C, F. A., & Enecio C, J. K. (12 de Julio 2021 - 24 de octubre 2021 de 2021). El operador de servicios electrónicos en el actual proceso de digitalización: su repercusión en los contribuyentes. *Escuela profesional de contabilidad*, 11.
- Vásquez I., Y. M. (2021). *La Facturación Electrónica Y La Evasión Tributaria De Las Empresas Ferreteras De La Ciudad De Chota, 2021*. Chota, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Vásquez R., B., & Villar L., j. (2019). *Implementación De Facturación*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023.

Enfoque: Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Aplicativo. **Nivel:** Explicativo. **Diseño:** No experimental. **Técnica:** Encuesta. **Instrumento:** Cuestionario. **Población:** 2960. **Muestra:** 340

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general ¿Cómo incide la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023? Problemas específicos ¿Cómo incide los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023? ¿Cómo incide los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023? ¿Cómo incide los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023?	Objetivo general Determinar la incidencia de la facturación electrónica en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Objetivos específicos Determinar la incidencia de los sistemas de emisión electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	Hipótesis general La facturación electrónica incide significativamente en la calidad de servicio en las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Hipótesis específicas Los sistemas de emisión electrónica inciden significativamente en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	VI. Facturación electrónica Según Pérez S., (2017)	Sistema de emisión electrónica	Sistema SOL – Sunat. Operaciones en línea. Contribuyentes autorizados por Sunat.
				Beneficios de la facturación electrónica	- OSE - Operador de servicio electrónico. Administrativos. Operativos Económicos.
				Comprobantes de pago electrónico	. Factura electrónica. Boleta de venta electrónica. Nota de créditos electrónica.
	Determinar la incidencia de los beneficios de la facturación electrónica en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Determinar la incidencia de los comprobantes de pago electrónico en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	Los beneficios de la facturación electrónica inciden significativamente en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023. Los comprobantes de pago electrónico inciden significativamente en la calidad de servicio de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Juliaca, año 2023.	VD, Calidad de servicio Según Rivera R., (2019)	Elementos Tangibles	Instalaciones cómodas y atractivas. Apariencia del trabajador.
				Seguridad	confianza. Zonas de seguridad
				Capacidad de respuesta	Eficiente. Disponibilidad de los trabajadores.
				Fiabilidad	Cumplimiento de compromisos. Solución de problemas.
				Empatía	Conocimiento de necesidades del cliente. Horarios de atención flexible.



Matriz de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2
4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
5	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
6	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
7	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
8	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
9	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
10	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
11	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
12	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
13	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
14	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
15	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2
16	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
17	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
18	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3
19	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
20	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
21	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3
22	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
23	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
24	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
25	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
26	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
27	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
28	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
29	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
30	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
31	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
32	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
33	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
34	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
35	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
36	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
37	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
38	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
39	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
40	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
41	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
42	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
43	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2



44	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
45	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
46	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
47	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
48	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
49	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
50	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
51	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
52	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
53	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
54	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
55	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
56	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
57	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
58	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
59	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
60	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
61	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
62	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
63	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
64	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
65	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
66	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
67	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
68	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
69	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
70	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
71	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
72	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
73	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
74	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
75	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
76	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
77	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
78	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
79	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
80	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
81	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
82	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
83	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
84	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
85	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
86	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
87	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
88	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
89	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
90	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3



91	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
92	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
93	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
94	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
95	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
96	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
97	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
98	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
99	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
100	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
101	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
102	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
103	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
104	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
105	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
106	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
107	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
108	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
109	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
110	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
111	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
112	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
113	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
114	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
115	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
116	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
117	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
118	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
119	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
120	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
121	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
122	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
123	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
124	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
125	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
126	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
127	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
128	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
129	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
130	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
131	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
132	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
133	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
134	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
135	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
136	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
137	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3



138	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
139	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
140	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
141	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
142	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
143	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
144	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
145	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
146	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
147	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
148	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
149	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
150	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
151	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
152	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
153	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
154	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
155	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
156	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
157	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
158	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
159	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
160	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
161	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
162	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
163	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
164	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
165	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
166	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
167	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
168	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
169	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
170	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
171	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
172	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
173	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
174	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
175	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
176	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
177	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
178	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
179	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
180	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
181	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
182	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
183	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
184	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2



185	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
186	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
187	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
188	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
189	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
190	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
191	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
192	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
193	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
194	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
195	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
196	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
197	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
198	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
199	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
200	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
201	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
202	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
203	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
204	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
205	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
206	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
207	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
208	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
209	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
210	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
211	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
212	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
213	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
214	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
215	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
216	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
217	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
218	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
219	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
220	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
221	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
222	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
223	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
224	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
225	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
226	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
227	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
228	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
229	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2
230	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
231	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2



232	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
233	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
234	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
235	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	1	3	2	3
236	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2
237	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	3
238	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	3
239	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
240	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
241	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
242	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
243	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2
244	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
245	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
246	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
247	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
248	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
249	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
250	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
251	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
252	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
253	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
254	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
255	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2
256	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2
257	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
258	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	3
259	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
260	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
261	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3
262	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
263	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
264	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
265	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
266	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
267	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
268	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
269	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
270	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
271	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
272	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
273	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
274	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
275	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
276	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
277	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
278	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3



279	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
280	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
281	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
282	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
283	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
284	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
285	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
286	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
287	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
288	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
289	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
290	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
291	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
292	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
293	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
294	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
295	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
296	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
297	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
298	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
299	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
300	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
301	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
302	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
303	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
304	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
305	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3
306	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
307	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
308	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
309	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
310	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
311	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
312	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
313	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
314	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
315	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
316	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
317	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
318	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
319	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
320	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
321	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3
322	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2
323	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
324	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2
325	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3



326	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3
327	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
328	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
329	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
330	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
331	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
332	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
333	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
334	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
335	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1	1	3	3	2	1
336	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2
337	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3
338	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
339	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2
340	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2

Instrumento(s) de Investigación

CUESTIONARIO EMPLEADO

INSTRUCCIONES

A continuación, tienes una lista de afirmaciones de la forma como se comportan tus padres o personas con las que vives, marca con una "X" la casilla de respuestas que consideres cierta. No hay respuesta buena ni mala, solo te pido.

ESCALA DE VALORACIÓN

APRECIACIÓN	Malo	Regular	Bueno
PESO O VALOR ESCALAR	1	2	3

No.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Facturación electrónica DIMENSIÓN: Sistemas de emisión electrónica	M	R	B
01	¿Qué opina usted que esta empresa use el sistema SOL- Sunat?			
02	¿Cree usted en su opinión particular que es eficiente las operaciones en línea para el control del cumplimiento de los requisitos para la emisión de los comprobantes de pago generado tras el servicio brindado por esta empresa?			
03	¿Usted cree que es ventajosa que los contribuyentes autorizados por la Sunat, personas naturales o personas jurídicas que han sido designados como emisores electrónicos mediante Resolución de Superintendencia emitida por la SUNAT, estén obligados a la emisión de comprobantes de pago electrónicos como el servicio que toma usted en esta empresa?			
	DIMENSIÓN: Beneficios de la facturación electrónica			
04	¿Cree que es beneficiosa para usted el operador de servicios electrónicos que se utiliza en esta empresa?			
05	¿Usted cómo califica la labor de la Sunat en la parte administrativa en las empresas que brindan servicios, así como esta?			
06	¿Usted cómo considera los procesos operativos en caso de un servicio por la Sunat?			
07	¿Usted cree que la sunat contribuye a acelerar los procesos económicos en las empresas al generar facturas electrónicas al usuario?			
	DIMENSIÓN: Comprobantes de pago electrónico			
08	¿Cómo considera usted su conocimiento acerca de consultar en la página web de SUNAT, la veracidad de emisión de una factura electrónica?			
09	¿Sabe usted que tiene que realizar el envío como máximo hasta el séptimo día, el resumen diario de todas las boletas de venta o "servicio" electrónico emitidas a Sunat, como lo califica?			
10	¿Usted cómo considera que para una empresa como esta es conveniente las notas de crédito electrónica?			
	VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de servicio DIMENSIÓN: Elementos tangibles			



01	¿Las instalaciones básicas para usted están conformes en la empresa hotelera para poder expedir la factura electrónica sin inconvenientes?			
02	¿Usted cómo califica la apariencia del trabajador que le recibió en la empresa?			
	DIMENSIÓN. Seguridad			
03	¿Usted cómo desde su punto de vista como examina a la empresa en el aspecto de la confianza?			
04	¿Usted dentro de una breve observación como califica la señalización y las zonas seguridad?			
	DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta			
05	¿Cómo considera usted la atención en la empresa hotelera?			
06	¿Frente a la capacidad de respuesta dentro de la administración de la empresa que opina?			
	DIMENSIÓN: Fiabilidad			
07	¿El cumplimiento de compromiso generada por la empresa; cómo es?			
08	¿Cómo cualifica a la capacidad de respuesta que se le brinda?			
	DIMENSIÓN: Empatía			
09	¿Cómo aprecia la frecuencia del servicio que opta y se requiere para las necesidades de un cliente?			
10	¿Usted cree que es excelente la atención del horario que ofrece esta empresa?			



Validez del instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título de la tesis: Facturación Electrónica en la Calidad de Servicio de las Empresas Hoteleras de Tres Estrellas del Distrito de Juliaca, Año 2023

I. REFERENCIAS

NOMBRE DEL EXPERTO : Roberto Payé Colquehuanca
PROFESIÓN : Lic. en Administración
CARGO ACTUAL : Docente
GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1 = Deficiente 2 = Regular 3 = Buena 4 = Muy buena 5 = Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, Indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de la valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \dots\dots\dots$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0,75$) ☒

Desaprobado ($C < 75\% = 0,75$) ☐

Lugar y Fecha:


Firma
DNI N° 02141441
N° Celular 996-993777



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 23/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: RUTH KARINA MENDOZA CARI

Dirección: Jr. Puno N° 1112 - Huancané

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70539658

Teléfono: 944962839 email: ruth.mendozakari@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS EMPRESAS
HOTELERAS DE TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE JULIACA, AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de servicio, facturación electrónica.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

23 de Diciembre del 2025

Fecha