



**UPP**  
Universidad Privada de Pucallpa

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**TESIS**

Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto  
Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

Kony Leticia Grandez Tananta (orcid.org/0009-0000-3379-5661)

Nancy De La Cruz Simon (orcid.org/0009-0003-2498-8455)

Jenifer Lopez Tananta (orcid.org/0009-0000-3379-5661)

**ASESOR:**

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

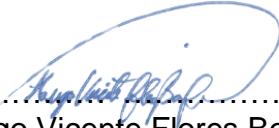
Finanzas Públicas y Privadas

**Sub línea:**

Finanzas corporativas y gestión de PYMES y MYPES

**UCAYALI - PERÚ  
2024**

## JURADO EVALUADOR



.....  
Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio  
**Presidente**



.....  
Dr. Julio Donny Gomez Kuch  
**Secretario**



.....  
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas  
**Vocal**



.....  
Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
**Asesor**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



## UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

#### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:00 am del día sábado 11 de mayo del 2024 a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la tesis titulada "COMPROBANTE DE PAGO ELECTRÓNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO TOKIO, REGIÓN UCAYALI – 2023", elaborado por las bachilleres KONY LETICIA GRANDEZ TANANTA, NANCY DE LA CRUZ SIMON y JENIFER LOPEZ TANANTA.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio, Secretario Dr. Julio Donny Gomez Kuch y Vocal Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas**; designados con RESOLUCIÓN N° 068-2024-FCCyA-UPP de fecha 03 de mayo del 2024; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.


Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a las bachilleres **KONY LETICIA GRANDEZ TANANTA, NANCY DE LA CRUZ SIMON y JENIFER LOPEZ TANANTA**, para que seguidamente absolvieran las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica a los bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

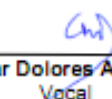
Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que las bachilleres **KONY LETICIA GRANDEZ TANANTA, NANCY DE LA CRUZ SIMON y JENIFER LOPEZ TANANTA** fueron:

- |                              |       |                                     |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia    | 19-20 | <input type="checkbox"/>            |
| - Aprobado por Unanimidad    | 17-18 | <input type="checkbox"/>            |
| - Aprobado por Mayoría       | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría    | 11-13 | <input type="checkbox"/>            |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/>            |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por mayoría con nota 16 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 12:05 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Julio Donny Gomez Kuch  
Secretario

  
\_\_\_\_\_  
Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas  
Vocal

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

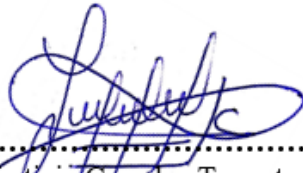
Yo, **Kony Leticia Grandez Tananta, Nancy De La Cruz Simon y Jenifer Lopez Tananta** estudiantes egresados de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa, identificados con DNI **63301363, 43382169 y 63301363** respectivamente, con la tesis titulada **“Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023”**

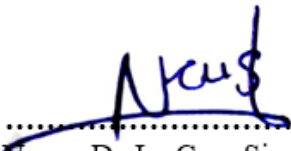
Declaramos bajo juramento que:

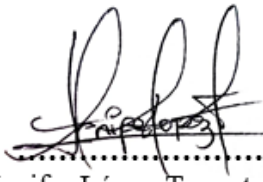
- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Lugar y fecha: Pucallpa, 10 de febrero de 2024

  
.....  
Kony Leticia Grandez Tananta  
DNI 63301363

  
.....  
Nancy De La Cruz Simón  
DNI 43382169

  
.....  
Jenifer López Tananta  
DNI 63301363

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°006-2024

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

**"Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023."**

Facultad	:	<b>Ciencias Contables y Administrativas</b>
Escuela Profesional	:	<b>Ciencias Contables y Financieras</b>
Asesor(a)	:	<b>Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales</b>
Cuyo autor (es)	:	<b>Kony Leticia Grandez Tananta Nancy De La Cruz Simon Jenifer López Tananta</b>

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 7.5%.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el 30% de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 19/02/2024

Atentamente,

---

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
Coordinador de Investigación

## **DEDICATORIA**

A DIOS, por ser nuestro protector y  
la fuente de sabiduría.

**Los autores**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres por estar motivándonos siempre en ser los mejores.

A nuestros catedráticos de la **Universidad Privada de Pucallpa** por brindarnos sus conocimientos y experiencias.

**Los autores**

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Comprobante de Pago Electrónico y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

La metodología fue de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño No experimental, La población fue conformada por 5 administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio. La muestra fue la misma, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Los resultados de la variable comprobante de pago electrónico fue que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la variable comprobante de pago electrónico, mientras que el 40.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí. Con respecto a la variable atención al cliente se observó que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la variable atención al cliente, mientras que el 20.0% manifiesta que a veces es considerada y el 20.0% manifestó que sí.

El comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

**Palabras clave:** Comprobante de Pago Electrónico, atención al cliente, Factura electrónica, boleta electrónica, control



## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the Electronic Payment Voucher and customer service at the Tokyo Private Higher Technological Institute, Ucayali Region – 2023.

The methodology was correlational, quantitative approach, deductive method, non-experimental design. The population was made up of 5 administrators from the Tokyo Private Higher Technological Institute. The sample was the same, the sampling was non-probabilistic for convenience.

The results of the electronic payment receipt variable were that 60.0% of the administrators of the Tokyo Private Higher Technological Institute stated that the electronic payment receipt variable is not considered, while 40.0% stated that it is sometimes considered and 0.0 % said yes. With respect to the customer service variable, it was observed that 60.0% of the administrators of the Tokyo Private Higher Technological Institute stated that the customer service variable is not considered, while 20.0% state that it is sometimes considered and 20.0% He stated yes.

Proof of payment is significantly related to customer service at the Private Higher Technological Institute Tokyo, Ucayali Region – 2023.

**Keywords:** Electronic Payment Voucher, customer service, electronic invoice, electronic receipt, control

## ÍNDICE

PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTAS DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	3
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.4.4. Implicancias Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
2.1. Antecedentes del problema	5

2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. Comprobante de pago electrónico	11
2.2.2. Atención al cliente	15
2.3. Definición de términos básicos	16
2.4. Formulación de hipótesis	18
2.4.1. Hipótesis general	18
2.4.2. Hipótesis específicas	18
2.5. Variables	18
2.5.1. Definición conceptual de la variable	18
2.5.2. Definición operacional de la variable	19
2.5.3. Operacionalización de la variable	20
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Diseño de la investigación	22
3.2. Población y muestra	23
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	24
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	25
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>26</b>
4.1. Presentación de resultados	26
4.2. Discusión	39
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	47
Anexo 3: Matriz de validación	49
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	61
Anexo 5: Base de datos	62
Anexo 6: Galería de fotos	63

Tabla 1. Comprobante de pago electrónico	20
Tabla 2. Atención al cliente	21
Tabla 3. Validadores	24
Tabla 4. Frecuencia de la variable comprobante de pago electrónico	27
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión facturación electrónica	28
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión boleta electrónica	29
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión control	30
Tabla 8. Frecuencia de la variable atención al cliente	31
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión calidad de servicio	32
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión canales de atención	33
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión orientación al cliente	34
Tabla 12. Correlación comprobante de pago y atención al cliente	35
Tabla 17. Correlación factura electrónica y atención al cliente	36
Tabla 18. Correlación boleta electrónica y atención al cliente	37
Tabla 19. Correlación control y atención al cliente	38

### **Índice de figuras**

Figura 1. Frecuencia de la variable comprobante de pago electrónico	27
Figura 2. Frecuencia de la dimensión facturación electrónica	28
Figura 3. Frecuencia de la dimensión boleta electrónica	29
Figura 4. Frecuencia de la dimensión control	30
Figura 5. Frecuencia de la variable atención al cliente	31
Figura 6. Frecuencia de la dimensión calidad de servicio	32
Figura 7. Frecuencia de la dimensión canales de atención	33
Figura 8. Frecuencia de la dimensión orientación al cliente	34

## INTRODUCCIÓN

En el Perú, a finales del 2018 la emisión de comprobantes de pago electrónicos representó un 78% de las actividades comerciales realizadas en nuestra economía y que a finales del 2019 éste ascendió a un 80%, esperando llegar a un 95% a finales del 2020. Es así que los comprobantes electrónicos, reduce la brecha de evasión referida al uso de comprobantes de pago falso, evasión del IGV, doble emisión, entre otros.

En Ucayali se evidencia que la problemática sobre como los conocimientos de los pagos electrónicos trae como consecuencia la mala atención al cliente que muchas empresas o instituciones pueden desarrollarlo sin darse cuenta.

Esta investigación está estructurada en:

**CAPÍTULO I:** Se describe el problema de la investigación, en ella se aborda el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

**CAPÍTULO II:** En este capítulo se da a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

**CAPÍTULO III:** En este capítulo trata sobre la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se menciona también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

**CAPÍTULO IV:** En este capítulo se presenta los resultados y la discusión.

Finalmente, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones y se describe las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional, la gran mayoría de los países Latinoamericanos han impulsado la implementación de la factura electrónica. En países como: México, Brasil, el documento electrónico es utilizado al 100% en las operaciones comerciales. En otros países como Chile, Argentina, Colombia, Costa Rica y Uruguay, están trabajando para implantarlo a mediano plazo. La factura electrónica fue implementada en estos países Latinoamericanos con el objeto de conocer con exactitud el flujo monetario que mueven los contribuyentes a través de lo facturado en operaciones comerciales; manteniendo una auditoria permanente al conocer al detalle la contribución de impuestos que la sociedad debe efectuar y posibilitando formalizar la informalidad. (Zagada 2018).

En el Perú, a finales del 2018 la emisión de comprobantes de pago electrónicos representó un 78% de las actividades comerciales realizadas en nuestra economía y que a finales del 2019 éste ascendió a un 80%, esperando llegar a un 95% a finales del 2020. Es así que los comprobantes electrónicos, reduce la brecha de evasión referida al uso de comprobantes de pago falso, evasión del IGV, doble emisión, entre otros (Diario Gestión 2019).

En Ucayali se evidencia que la problemática sobre como los conocimientos de los pagos electrónicos trae como consecuencia la mala atención al cliente que muchas empresas o instituciones pueden desarrollarlo sin darse cuenta.

Es por ello que formulamos el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación del Comprobante de Pago Electrónico y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación del Comprobante de Pago Electrónico y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿Cuál es la relación de la Factura Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?
2. ¿Cuál es la relación de la Boleta Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?
3. ¿Cuál es la relación del Control y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?

### **1.3. Formulación de Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación del Comprobante de Pago Electrónico y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación de la Factura Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.
2. Determinar la relación de la Boleta Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.
3. Determinar la relación del Control y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

La investigación se justificó teóricamente porque se amplió los conceptos teóricos del Comprobante de pago Electrónico y la Atención al cliente, así como sus dimensiones e indicadores.

#### **1.4.2. Justificación Práctica**

La investigación se justificó porque uso el Comprobante de pago Electrónico y la Atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali.



### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Se utilizó el método deductivo, el cual consiste en partir de lo general para llegar a lo particular. En este caso, se aplicó los conceptos teóricos en la elaboración de los cuestionarios que responderá de manera individual la muestra.

### **1.4.4. Implicancias Social**

Los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali.

## **1.5. Delimitación del estudio**

### **1.5.1. Delimitación Espacial**

Estuvo limitado por los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, ubicado en Jr. Coronel Portillo 782 Región Ucayali.

### **1.5.2. Delimitación Temporal**

La delimitación temporal fue desde el mes de noviembre de 2023 a enero del 2024.

## **1.6. Viabilidad del estudio**

### **1.6.1. Viabilidad Técnica**

El proceso investigativo contó con laptop, internet y materiales de escritorio, además, tuvo acceso a la información directa de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio.

### **1.6.2. Viabilidad Financiera**

El estudio de investigación se realizó con recursos propios de los investigadores.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes del problema**

#### **2.1.1. A nivel Internacional**

González et al (2013), presentan la *Facturación Electrónica* para la obtención del título de Contador Público, del Instituto Politécnico Nacional, de la ciudad de México. El objetivo fue establecer medidas de simplificación administrativa, para apoyar la recaudación fiscal mediante el fortalecimiento de los mecanismos de comprobación de los ingresos, deducciones entre otros, para evitar la evasión y la defraudación fiscal. La investigación que se aplicó fue investigativa correlacional, ya que dicha información fue presentada por varios autores y normas establecida. Finalmente, los autores concluyen que el uso de facturación electrónica en México aún el uso del sistema de facturación electrónica, a pesar que se presenta varias ventajas, por ello el bajo nivel de emisión de facturación electrónica es preocupante ya que después de varios años se propuso la facturación electrónica. Por ello, hay que considerar la implementación del sistema de facturación electrónica, para que sean beneficiados, por eso es importantes implementar estrategias fiscales que permitan al contribuyente minimizar legalmente el impacto fiscal.

Pérez. (2017) en su tesis titulada, *El Gobierno Electrónico y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias*. Tesis para optar el grado de Magister en Administración Tributaria, del Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado, en Ecuador. Su objetivo es analizar al el gobierno electrónico y cumplimiento de obligaciones tributarias. Se logró determinar que los parámetros para constituir un gobierno electrónico aplicado a la administración tributaria son efectuados de forma regular. La metodología que se aplico es la investigación cualitativa, en base a la investigación documental, para realizar análisis de la información requerida, el nivel de investigación es exploratoria, descriptiva, una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se obtendrá los resultados para poder dar a conocer los procesos. Se concluye que es primordial que las instituciones públicas proveedoras de información modernicen sus tecnológicas y de esta manera puedan ser compatibles con el servicio de rentas internas.

Pérez et al (2015) en su investigación *Las percepciones de satisfacción que expresaban los clientes de entidades financieras en Puebla, México*; plantearon como objetivo la identificación de segmentos de mercados en las entidades financieras en estudio. De esta manera podría determinar si las variables de estudio son dependientes de la percepción del servicio. Mediante un análisis de segmentos de clientes, entrevistaron a un total de 385 clientes de los 5 más importantes de México. Los resultados mostraron la existencia de diversos perfiles en los clientes, lo cuales tenían percepciones diferentes sobre el nivel del servicio, siendo distintos a los demás segmentos. De esta manera plantean las necesidades de la implementación de estrategias de satisfacción a los clientes de las entidades financieras en estudio. En tal sentido, esta investigación muestra que, para el análisis de

requerimientos de los clientes, en primer lugar, se deben establecer los segmentos de éstos. Esta segmentación se puede hacer por diversos criterios, entre los cuales pueden estar el tipo de actividad, el nivel de poder adquisitivo, entre otros. Lo importante es que los segmentos tengan similitudes de comportamiento, con el propósito de establecer las mejoras significativas al momento de establecer una estrategia de solución integral. Por lo tanto, a nivel internacional las investigaciones muestran que es relevante ofrecer servicios financieros de manera clara y transparente, de manera tal que los clientes tengan toda la información suficiente para tomar una decisión. Se deben considerar a los socios accionistas de las entidades financieras, también como clientes, quienes tienen intereses en incrementar su rentabilidad personal. Sin embargo, la mejor forma de realizar un análisis es a través de la segmentación de la cartera de clientes e identificar sus características comunes.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Huamani & Chacón (2017) presentaron el trabajo de investigación titulada *Obligación de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contributarios Cusco 2016*. Para obtener el título profesional de contador público, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. El objetivo general fue evaluar en qué medida la obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago incide en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales contribuyentes de la provincia del Cusco 2016. La metodología de investigación que se aplicó fue de tipo aplicada o también llamada investigación práctica o empírica que se caracteriza básicamente en la utilización de los conocimientos adquiridos, con un enfoque de investigación cuantitativa y el nivel de investigación descriptivo, explicativo, con un diseño experimental, una población de 502 principales contribuyentes. Se ha llegado a determinar que el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los principales emisores

electrónicos de la provincia de Cusco 2016, son emisores electrónicos que tienen un 78 % en la incidencia con respecto a la recaudación tributaria.

Hualcas (2018) en su tesis *Los Comprobantes Electrónicos y su Influencia en el Control Tributario de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Tingo María- 2018*, el cual tuvo como objetivo principal de esta tesis es generar mayor conciencia tributaria por parte de los contribuyentes, en el cumplimiento y el uso correcto de los comprobantes electrónicos, a través de los libros electrónicos, los registros de compras y ventas. La SUNAT ha permitido, así un mecanismo de mayor seguridad en las operaciones en línea, la nueva plataforma declara fácil, en el cual las empresas podrán acceder con mayor facilidad a la información. El instrumento, fue el cuestionario, el cual nos ha servido para la obtención de la información, a través de la técnica de la encuesta que nos ha permitido elaborar una serie de preguntas para medir las variables, la cual se aplicó a la muestra. A través de la obtención de datos se ha elaborado los cuadros, las tablas estadísticas para interpretar los resultados y así demostrar la hipótesis planteada. El diseño de la muestra escogida fue, aleatoria simple, los datos fueron obtenidos por la SUNAT, la cual viene a ser uno de los elementos importantes dentro del sistema de la elaboración de esta tesis. Luego de ser efectuada la prueba correspondiente hemos podido confirmar la hipótesis de la investigación y, por último, las conclusiones, recomendaciones y anexos.

Tomalá (2022), desarrolló un trabajo de investigación, titulado *Facturación Electrónica y su impacto Tributario-Financiero en contribuyentes distribuidores de gas de uso doméstico de la Provincia de Santa Elena, año 2021* a través de la Universidad Estatal Península

de Santa Elena, en el país del Ecuador. Tuvo como objetivo principal el impacto de la facturación electrónica a través del museo de las herramientas e indicadores que se generan con el cambio de manera obligatorio de los comprobantes de venta en la parte 17 tributaria y financiero dirigido a contribuyentes distribuidores de gas de uso doméstico de la Provincia de Santa Elena, año 2021. En cuanto al enfoque de la investigación es cuantitativa, con un nivel de investigación descriptivo y con un diseño no experimental, con un alcance descriptivo, de tipo transversal (pp. 33-34). En cuanto al universo, fueron 82 negocios organizados, y una muestra trabajada por la misma cantidad. Además, Tomalá, arribó a los siguientes resultados: De los negocios materia de estudio, el 33% manifiesta que regularmente recibe capacitación a cerca de la facturación electrónica, pero el 27% indicó que las capacitaciones las reciben siempre y sólo el 10% sostiene que nunca ha recibido capacitación a cerca de la facturación electrónica en propio establecimiento, siendo esto un déficit a cumplir. Los propietarios de los negocios encuestados, precisaron en un 74% que, sí reciben beneficios al aplicar la facturación electrónica en sus establecimientos, sobre todo cuando se trata de cumplir con la obligación que fue encomendada por la administración tributaria. En cambio, el 11% no sostiene lo mismo. En cuanto a su conclusión, Tomalá, precisa lo siguiente: La nueva modalidad de facturación electrónica, trae consigo varias ventajas, pero también presenta dificultades referentes a normas ya establecidas en el país, igualmente hay muchos cambios referentes a la cultura, el entorno social y legal. Pero sin lugar a dudas estos cambios pueden llevar al progreso, mejorando su desempeño y eficacia a mediano y largo plazo. Los propietarios de los negocios sostienen que les llevará un tiempo prudencial para adaptarse a esta nueva de la digitalización, y que las ventajas se reflejaran con el pasar de tiempos encaminados a un progreso pleno.

### 2.1.3. A nivel local

Sandoval (2023) en su tesis titulada *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente Del Banco BVVA Continental – Sucursal Pucallpa – Ucayali, 2021*, el cual tiene como objetivo general analizar la correlación de la calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA Continental - Sucursal Pucallpa - Ucayali, 2021, pertenece a la investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental cuantitativo-transaccional, donde se tuvo una población de 1000 clientes aproximadamente atendidos durante el mes en el Banco BBVA Continental Sucursal Pucallpa- Ucayali el año 2021. Se utilizó el muestreo aleatorio simple y se trabajó con una muestra de 300 clientes, la técnica que se utilizó fue el cuestionario que sirvió para medir la correlación entre la variable 1 y la variable 2 cuyas respuestas se midieron con la escala Likert de cinco alternativas, a las cuales se les asignó un valor determinado, El procesamiento y generación de las tablas y figuras de los datos recolectados en este trabajo de investigación, fueron obtenidos con el programa SPSS.

Romero y Ruiz (2023) en su tesis titulada *La Motivación Laboral y su Influencia en la Calidad de Servicio del área de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Año 2023*, tuvo como objetivo general de la investigación fue establecer la relación de influencia entre motivación laboral y la calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023. Para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo con un tipo de metodología aplicada, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental –transversal, usando a 118 usuarios, siendo esta la muestra para realizar como instrumento el cuestionario, por consiguiente, el resultado fue con un Rho de Spearman = 0.360 con un p-valor= 0.004 indican una correlación positiva media y significativa, porque es menor o igual que 0.05. En consecuencia, se concluye que la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de

Coronel Portillo, año 2023.

Bardales y Rojas (2022) realizaron un estudio de investigación referente a una tesis, titulada *El Sistema de Facturación Electrónica y el cumplimiento de la Obligaciones Tributarias de las empresas del sector comercio del Distrito de Calleria, año 2021* en la Universidad Nacional de Ucayali. El objetivo general de la presente investigación fue determinar la incidencia del sistema de facturación electrónica en las obligaciones tributarias de las empresas del sector comercio, en el distrito de Callería, año 2021. En referencia al tipo de investigación responde al enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental – transversal, y en cuanto a su diseño fue descriptivo correlacional. Referente a su población determinada fue de 10,654 empresas del sector comercio y una muestra probabilística aplicada de 252 empresas. Al mismo tiempo, Bardales y Rojas, presentan los resultados, no cuenta con la interpretación pertinente en base datos tabulados estadísticamente. No obstante Bardales y Rojas, presentan las siguientes conclusiones: Al margen de los requisitos legales que hace que se implemente el sistema de emisión electrónica referente a las normas tributarias, representa una herramienta de mucha valía para la gestión y administración de las empresas del sector comercio. En cuanto a las declaraciones anuales del impuesto a renta de tercera categoría, son respaldados por los comprobantes de pagos electrónicos tanto de ventas, compras y de gastos. Además, para las declaraciones mensuales del IGV – Mensual, también son respaldados por los comprobantes de pagos electrónicos, y de esa manera estar seguros en de la determinación de los créditos fiscales permitidos por Ley.



## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable: Comprobante de pago electrónico**

#### **Definición**

Según SUNAT (2018) un comprobante de pago electrónico (CPE) “es todo documento regulado por SUNAT, que demuestra la entrega de bienes o la prestación de servicios; la diferencia entre el comprobante físico, es que en el electrónico el contribuyente utiliza una herramienta informática, autorizada por la Administración Tributaria – Sunat”.

Según Alva (2014) los comprobantes de pago electrónicos “es un documento que acredita la transferencia de bienes y servicios y a su vez permite el cumplimiento de las obligaciones tributarias e impulsa la formalidad; es más, a través de los comprobantes electrónicos la Administración Tributaria facilita las labores de fiscalización, verificación y el control de las obligaciones las cuales redundarán en un incremento de la recaudación tributaria, eliminando posibles formas fraudulentas ligadas a la evasión tributaria en detrimento del sistema de recaudación”.

Según Navarro (2019) los comprobantes electrónicos “en el ámbito tributario el verdadero beneficio radica no únicamente en la disminución del tiempo para la elaboración de declaraciones, sino en que posibilita el control de la tributación, permitiendo que la Administración reciba información precisa y de calidad, que permita mejorar su labor de ente recaudador y fiscalizador”.

#### **Contribuyentes obligados a emitir comprobantes de pago electrónico**

Según establece la Resolución de Superintendencia N° 020-2018/SUNAT (2023), que a su vez modifica el inciso a) del párrafo 2.1

del artículo 2 de la Resolución de Superintendencia N° 155-2017/SUNAT, señalan que a partir del 2018 los contribuyentes inscritos al RUC de tercera categoría, agentes de retención o agentes de percepción, son designados automáticamente a emitir factura, boleta de venta y sus notas electrónicas vinculadas, desde el primer día calendario del tercer mes de su inscripción; siempre en cuando se encuentran acogidos al Régimen Mype Tributario, Régimen Especial o aquellos acogidos al Régimen General, [...]. Además, la ley señala que, del 01 de noviembre 2019, están obligados a emitir únicamente factura, boleta de venta y sus notas electrónicas los contribuyentes que obtuvieron ingresos anuales por un monto mayor o igual 150 (UIT).

Por otro lado, conforme al artículo 1º numeral 1.1 de la Resolución de Superintendencia N° 279-2019/SUNAT (2019), la Administración Tributaria, designa a los emisores electrónicos del sistema de emisión electrónica (SEE), [...], que al 31 de diciembre del 2019 tengan o hubieran obtenido ingresos anuales, mayores o iguales a 75 unidades impositivas tributarias (UIT); emitirán de manera obligatoria comprobantes electrónicos a partir del 01 de julio 2020. Añadiéndose también a la Resolución, la designación a sujetos obligados a emitir comprobantes de pago electrónicos gradualmente durante el 2020, 2021 y 2022. Disposición que será obligatoria para todas las empresas del mercado peruano y no para algunas como se venía realizando anteriormente

### **Sistema de emisión de comprobantes de pago electrónico**

Según Actualidad Empresarial (2019) y conforme a la Resolución de Superintendencia N° 300-2014/SUNAT, “la Administración Tributaria implemento como una herramienta eficiente, el sistema de emisión electrónica (SEE), los cuales están categorizados en subsistemas como: SEE-Sunat operaciones en línea (Sol), SEE-del contribuyente, SEE-Factorador (SFS), SEE operadores de Servicios Electrónicos (OSE), SEE-Consumidor final (CF) y el SEE-Monedero electrónico

(ME)”; mediante su implementación, pretenden mejorar el control y cumplimiento tributario.

### **SEE- SOL (Sunat Operación en Línea)**

Según Sánchez (2019) este sistema “está enfocado para todo contribuyente, indistintamente a su régimen tributario o actividad económica, que por su operatividad estiman un bajo volumen de comprobantes de pago o documentos”.

### **SEE- DC (Del Contribuyente)**

Según señala Sánchez (2019) este sistema “está enfocado para todo contribuyente, indistintamente a su régimen tributario o actividad económica, que por su operatividad deba emitir una gran cantidad de comprobantes de pago o documentos”.

### **EI SEE- SFS (Sistema de Emisión Facturador Sunat)**

Según Sánchez (2019) el sistema SEE – SFS “está enfocado para aquellos que poseen un sistema comercial, el cual se puede integrar al Facturador SUNAT a efectos de generar los comprobantes de pago electrónicos. [...] permite generar comprobantes de pago electrónicos de manera constante”.

## **Dimensiones del Comprobante de pago Electrónico**

### **1. Factura Electrónica**

Navarro (2019) una factura electrónica “se entiende como un documento digital en el que se detallan los datos de la compra de un producto o servicio, especificando además la identificación tanto del emisor como del receptor, finalmente entregada de forma digital a través de ficheros automatizados”.

Sus indicadores son: Sistema de emisión Electrónica de facturas y Cantidad de facturas electrónicas emitidas

## **2. Boleta de venta electrónica**

Sánchez (2019) la boleta de venta electrónica (BVE) “es un formato digital (archivo XML) el cual cumple con los requisitos y datos contemplados en el Anexo N° 2 de la Resolución de Superintendencia N° 097-2012/SUNAT y normas modificatorias”.

Sus indicadores son: Sistema de emisión Electrónica de boletas de Venta y Cantidad de boletas electrónicas emitidas

## **3. Control**

Velazco (2016) indica que los comprobantes de pago electrónicos tienen que tener control apropiado y para ellos las empresas deben realizar actividades de: Archivo, Fiscalización, Riesgo e Inspección con la finalidad de preservar su conservación.

Sus indicadores son: Archivo y Fiscalización.

### **2.2.2. Variable: Atención al cliente**

#### **Definición**

Según Chiavenato (2017) indica que la atención al cliente es la agrupación de varias tácticas que una organización crea con la finalidad de poder mejorar y sobresalir antes sus competidores, conociendo las necesidades de la población y superando dichas expectativas. Puesto que su estudio es sumamente indispensable para el avance y crecimiento de la organización.

Según Serna (2006) manifiesta que son el cúmulo de fundamentos que tienen las organizaciones para atender de manera óptima a sus clientes, establecer la diferenciación con la competencia en la forma de brindar el servicio como poner arte y creatividad al ejecutarlo, esto hace la diferencia con la competencia en todo nivel, cubren tanto con aquellos imagos de los consumidores ya sean internos o externos y es muy importante para el sostenimiento de una empresa.

Según Blanco (2001) la atención al cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”.

## **Dimensiones de la Atención al cliente**

### **1. Calidad de Servicio**

Según Cronin y Taylor (1994) describen a la calidad de un servicio como la medición del resultado, en otras palabras, sólo por medio de las acciones (percepciones) y sin comparar las expectativas con las acciones. Además, mencionan que la calidad del servicio debería considerarse como actitud y, por consiguiente, debería ser una medida de desempeño y no considerada como la diferencia entre expectativa y desempeño.

Sus indicadores son: Capacidad de respuesta y Seguridad.

### **2. Canales de Atención**

Según Cronin & Taylor (1994) conceptualiza el canal de atención como el medio o punto de contacto directo con la empresa y/o marca y donde se brinda el servicio y/o producto ofertado.

Sus indicadores son: Presencial y No presencial

### **3. Orientación al cliente**

Según Cronin & Taylor (1994) define la orientación al cliente como el esfuerzo que la empresa ha realizado para conocer a sus clientes y sus necesidades para satisfacerlos.

Sus indicadores son: Conocimiento y Actitud

## **2.3. Definiciones de términos básicos**

### **Sistema De Emisión Electrónica**

Según SUNAT (2019) es el sistema que permite facilitar a la pequeña

empresa y a los trabajadores independientes, la emisión electrónica de sus comprobantes de pago desde el Portal de la SUNAT.

### **Boletas**

Según SUNAT (2019), es un comprobante de pago emitido por las empresas y los pequeños negocios, cuando venden bienes o servicios a consumidores o usuarios finales.

### **Archivo**

Según la RAE (2014), es el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades.

### **Fiscalización**

Según Priego et al (2018) es un proceso por el cual se lleva a cabo la revisión, inspección y evaluación exhaustiva de la gestión pública. Esta actividad es vital para comprobar si las entidades públicas o privadas que reciben recursos públicos los administran, manejan y asignan conforme a lo establecido en las leyes, planes y programas vigentes.

### **Capacidad de respuesta**

Según Druker (1990) es la capacidad de respuesta. La actitud que tiene la organización prestadora del servicio para ayudar a los clientes y realizarlo de manera rápida.

### **Seguridad**

Según la RAE (2014), cotidianamente se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en algo o en alguien. Sin embargo, el término puede tomar diversos sentidos según el área o campo al que haga referencia en la seguridad.

### **Conocimiento**

Según la RAE (2014), acto consciente e intencional para aprehender las

cualidades del objeto y primariamente es referido al sujeto, el Quién conoce, pero lo es también a la cosa que es su objeto, el Qué se conoce. Su desarrollo ha ido acorde con la evolución del pensamiento humano.

### **Actitud**

Según la RAE (2014), es la actitud es el comportamiento que emplea un individuo frente a la vida. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinación.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

El comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

1. La Factura Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

2. La Boleta Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

3. Control se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Definición conceptual de las variables**

#### **Comprobante de pago Electrónico**

Según Sánchez (2019) señala que un comprobante de pago electrónico – CPE, “es todo documento que acredita la transferencia de bienes, su entrega en uso o la prestación de servicios y otros relacionados, siempre que el documento electrónico que lo soporte cuente con los requisitos “mínimos”, establecidos en la norma”. Por lo que, para su emisión el contribuyente utiliza una herramienta informática autorizada por Sunat. Además, esta herramienta electrónica ofrece grandes beneficios económicos al deudor tributario; ya que, el proceso operativo es simple y sencillo; al permitir al contribuyente emitir, validar y en caso se haya olvidado y/o equivocado en consignar algún dato entonces brinda la opción de anular”.

#### **Atención al cliente**

Según Parasuraman et al. (1985). La atención al cliente es la actividad generada a partir de la interacción entre los bienes tangibles de la empresa (patrimonio físico), los empleados que brindan este “servicio” y los sistemas aplicados para proveer el servicio.

### **2.5.2. Definición operacional de las variables**

#### **Comprobante de pago Electrónico**

Se elaboró el instrumento “Encuesta Comprobante de pago Electrónico”, se ha considerado 3 dimensiones y se mide a través de la aplicación de un cuestionario. Consta de 2 indicadores por cada dimensión y 12 ítems, que será estructurada por rangos: 1= No, 2 = A veces, 3 = Si.



## Atención al cliente

Se elaboró el instrumento “Encuesta Atención al cliente”, se ha considerado 3 dimensiones y se mide a través de la aplicación de un cuestionario. Consta de 2 indicadores por cada dimensión y 12 ítems, que será estructurada por rangos: 1= No, 2 = A veces, 3 = Si.

### 2.5.3.Operacionalización de la variable

#### a. Variable 1: Comprobante de pago Electrónico

Tabla 1

*Comprobante de pago Electrónico*

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Factura Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de facturas	1. ¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de facturas?	(1) No (2) A veces (3) Si
		2. ¿Considera usted que el Instituto Tokio hace capacitación para que los administrativos conozcan el Sistema de emisión Electrónica de facturas?	
	Cantidad de facturas electrónicas emitidas	3. ¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de facturas electrónicas emitidas?	
		4. ¿Considera usted que la cantidad de facturas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?	
Boleta Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de boletas de Venta	5. ¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de boletas de venta?	
		6. ¿Considera usted que el Instituto Tokio cuenta con un SEE necesario para emitir boleta de venta electrónicas?	
	Cantidad de boletas electrónicas emitidas	7. ¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de boletas electrónicas emitidas?	
		8. ¿Considera usted que la cantidad de boletas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?	
Control	Archivo	9. ¿Considera usted que los administrativos conocen las normas de archivística?	
		10. ¿Considera usted que es importante tener conocimiento que como medida de control debe archivar y tener en buen estado los resúmenes diarios, reportes de baja de comprobantes y constancias sobre rechazos?	
	Fiscalización	11. ¿Considera usted que es importante tener conocimiento sobre acciones de fiscalización de comprobantes de pago?	
		12. ¿Considera usted que los administrativos de Instituto Tokio deben recibir capacitaciones para que conozcan la fiscalización de comprobantes de pago?	

## b. Variable 2: Atención al Cliente

Tabla 2

### Atención al Cliente

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	1. ¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio tienen la capacidad de respuesta rápida de algún servicio?	(1) No (2) A veces (3) Si
		2. ¿Considera usted que la capacidad de respuesta es fundamental para la atención al cliente?	
	Seguridad	3. ¿Cree usted que los administrativos del Instituto Tokio demuestran seguridad al momento de brindar una información?	
		4. ¿Cree usted que los usuarios se sienten seguros con la atención al cliente brindado por los administrativos del instituto Tokio?	
Canales de atención	Presencial	5. ¿Cree usted que el Instituto Tokio deba atender 100% presencial?	
		6. ¿Cree Usted que la atención presencial es mejor que la no presencial?	
	No presencial	7. ¿Cree usted que el Instituto Tokio debe brindar atención de manera no presencial?	
		8. ¿Considera usted que la atención no presencial es igual a la presencial?	
Orientación al cliente	Conocimiento	9. ¿Cree usted que en el Instituto Tokio todos los administrativos poseen os conocimientos para la atención al cliente?	
		10. ¿Cree usted que los conocimientos de los productos que ofrece el Instituto Tokio se deben adquirir mediante capacitaciones?	
	Actitud	11. ¿Considera usted que los administrativos poseen la actitud para la atención al cliente?	
		12. ¿Considera usted que una persona que está en atención al cliente debe poseer la actitud adecuada para brindar orientación?	

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño de la investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue correlacional, según Hernández et al. (2014) establece el grado de asociación entre variables y las dimensiones respectivas. El enfoque fue cuantitativo, según Hernández et al. (2014) utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

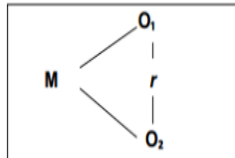
#### **Métodos de investigación**

El método de investigación fue deductivo, según Hernández et al. (2014) es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios.

## Diseño de investigación

El diseño del estudio fue No experimental, según Hernández et al. (2014), en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Diagrama:



Donde:

M=Muestra de los administrativos del Instituto Tokio.

O1=Observación del Comprobante de pago Electrónico.

O2=Observación de la Atención al Cliente.

r =Coeficiente de correlación.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 5 administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio. Según Hernández et al. (2014) Población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios.

### 3.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por 5 administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio. Según Hernández et al. (2014) la muestra es una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio.

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia. se eligen todos los elementos de la población sin necesidad de recurrir a la elección al azar y es por conveniencia porque la población es pequeña.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, según Hernández et al. (2014), que define como encuesta al conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se aplican de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología.

#### 3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, según Hernández et al. (2014), es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

### 3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

#### Validez

Validado a través de “Fichas de validación”, por 03 profesionales con el grado académico mínimo de Magister.

Tabla 3

Validadores

N°	Nombre y apellidos del validador	DNI	GRADO
1	Hugo Vicente Flores Bonifacio	08457230	Doctor
2	Adrián Marcelo Sifuentes Rosales	44795562	Magister
3	Rolando Percy Noriega Matute	44447080	Magister

## **Confiabilidad**

Se utilizó el índice “Alfa de Cronbach”, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizó el software SPSS versión 25.

La Prueba Piloto fue aplicada a 5 administrativos. Obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach para el Instrumento: “Comprobante de Pago Electrónico” de  $\alpha=0.780$  (altamente confiable) y para el instrumento “Atención al Cliente” de  $\alpha=0.775$  (altamente confiable).

## **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

### **3.5.1. Recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó métodos estadísticos, se codificó la escala de Likert, se elaboró una base de datos en Excel. Para el análisis, se utilizó el software SPSS V.25. Primero, se calculó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, posteriormente se analizó la muestra, para conocer cuál fue el coeficiente de correlación. Finalmente, elaboramos la prueba de hipótesis, discusión, conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Presentación de resultados**

A continuación, presentamos los resultados de la investigación a través, de la estadística descriptiva. Este enfoque propone el análisis de las variables y sus dimensiones a partir de la descripción de los datos. Este tipo de estadística tiene como objetivo organizar y establecer una clasificación de los datos obtenidos de la muestra, a partir de la presentación de tablas de frecuencia y gráficas, que muestran las percepciones de los encuestados.

Posteriormente, se presenta la estadística inferencial, donde se extrae conclusiones. Los análisis que ejecuta este tipo de estadística quieren ser capaces de predecir el comportamiento de unas informaciones determinadas y se categorizan en la estadística inferencial en dos grandes grupos: Pruebas de hipótesis y cálculo de coeficiente de correlación.

### Variable 1: Comprobante de pago electrónico

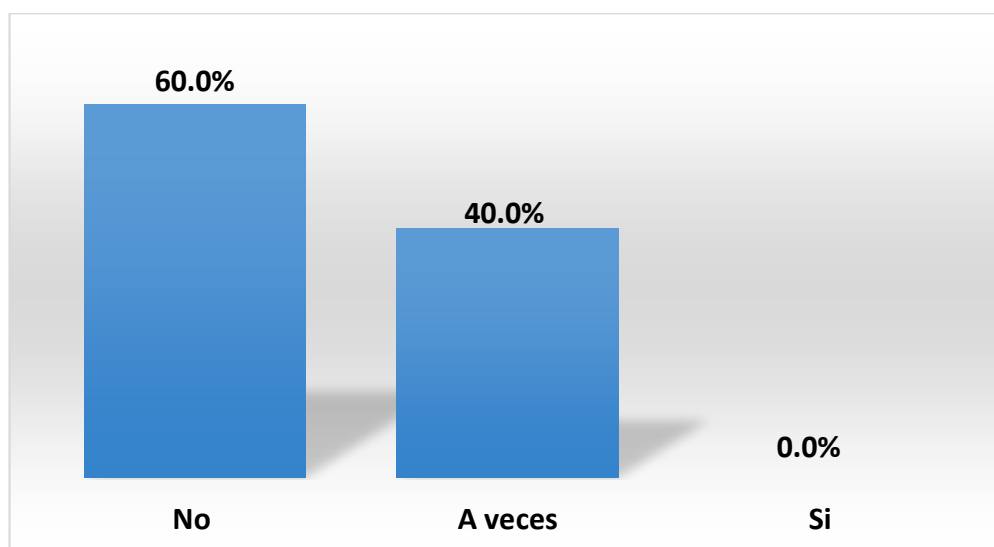
De la Tabla 4 y Figura 1, se observa que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la variable comprobante de pago electrónico, mientras que el 40.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

**Tabla 4**

#### **Frecuencia de la variable comprobante de pago electrónico**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	60.0%
A veces	2	40.0%
Si	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



**Figura 1. Frecuencia de la variable comprobante de pago electrónico**

Fuente: Tabla 4

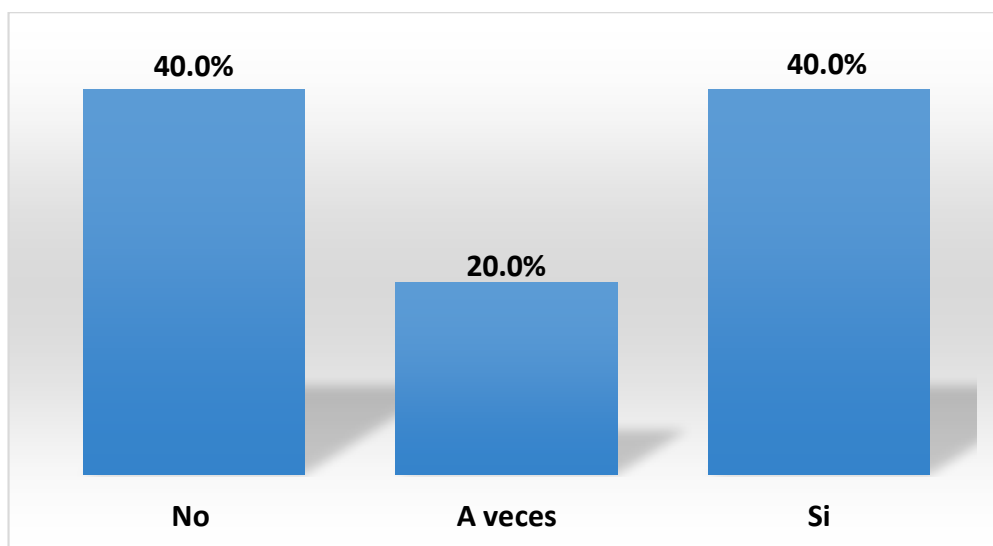


De la Tabla 5 y Figura 2, se observa que el 40.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la dimensión facturación electrónica, mientras que el 20.0% manifiesta que a veces es considerada y el 40.0% manifestó que sí.

**Tabla 5**  
**Frecuencia de la dimensión facturación electrónica**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	40.0%
A veces	1	20.0%
Si	2	40.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



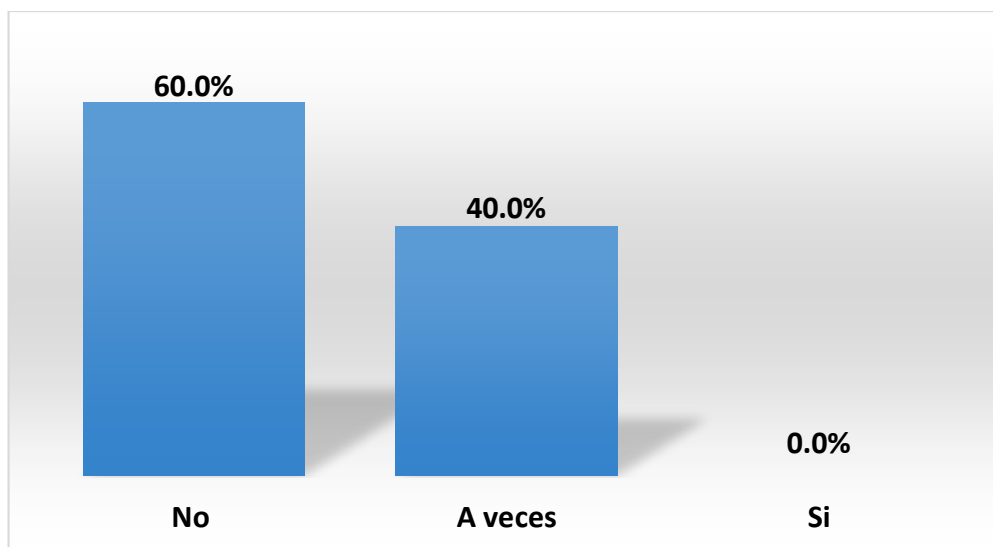
**Figura 2. Frecuencia de la dimensión facturación electrónica**  
Fuente: Tabla 5

De la Tabla 6 y Figura 3, se observa que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la dimensión boleta electrónica, mientras que el 40.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

**Tabla 6**  
**Frecuencia de la dimensión boleta electrónica**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	60.0%
A veces	2	40.0%
Si	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



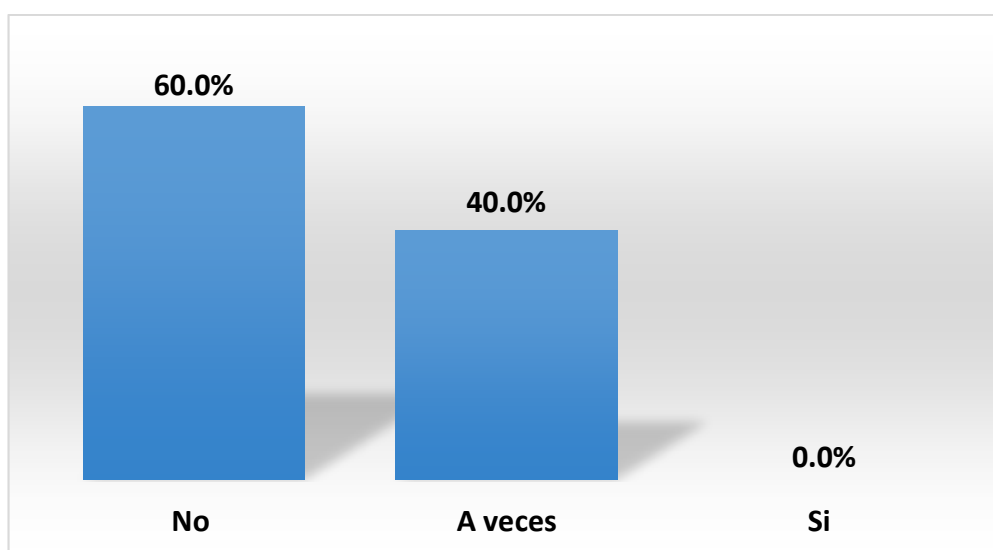
**Figura 3. Frecuencia de la dimensión boleta electrónica**  
Fuente: Tabla 6

De la Tabla 7 y Figura 4, se observa que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la dimensión control, mientras que el 40.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

**Tabla 7**  
**Frecuencia de la dimensión control**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	60.0%
A veces	2	40.0%
Si	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



**Figura 4. Frecuencia de la dimensión control**  
**Fuente: Tabla 7**

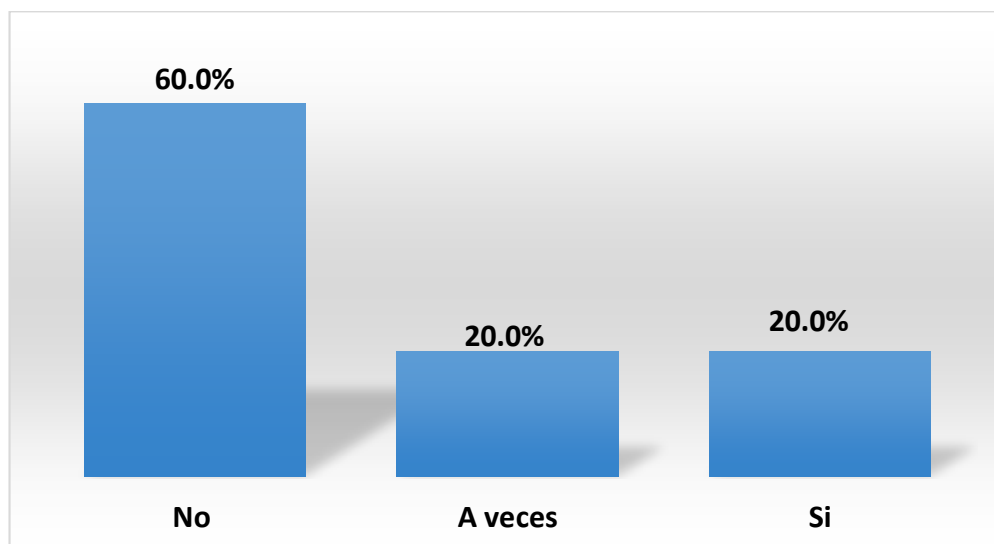
## Variable 2: Atención al cliente

De la Tabla 8 y Figura 5, se observa que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la variable atención al cliente, mientras que el 20.0% manifiesta que a veces es considerada y el 20.0% manifestó que sí.

**Tabla 8**  
**Frecuencia de la variable atención al cliente**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	60.0%
A veces	1	20.0%
Si	1	20.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



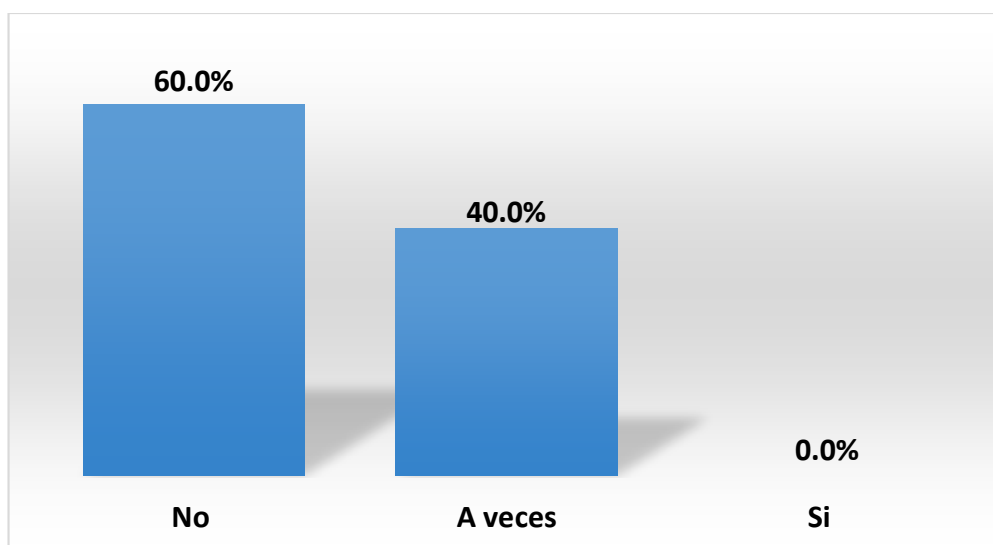
**Figura 5. Frecuencia de la variable atención al cliente**  
Fuente: Tabla 8

De la Tabla 9 y Figura 6, se observa que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la dimensión calidad de servicio, mientras que el 40.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

**Tabla 9**  
**Frecuencia de la dimensión calidad de servicio**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	60.0%
A veces	2	40.0%
Si	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



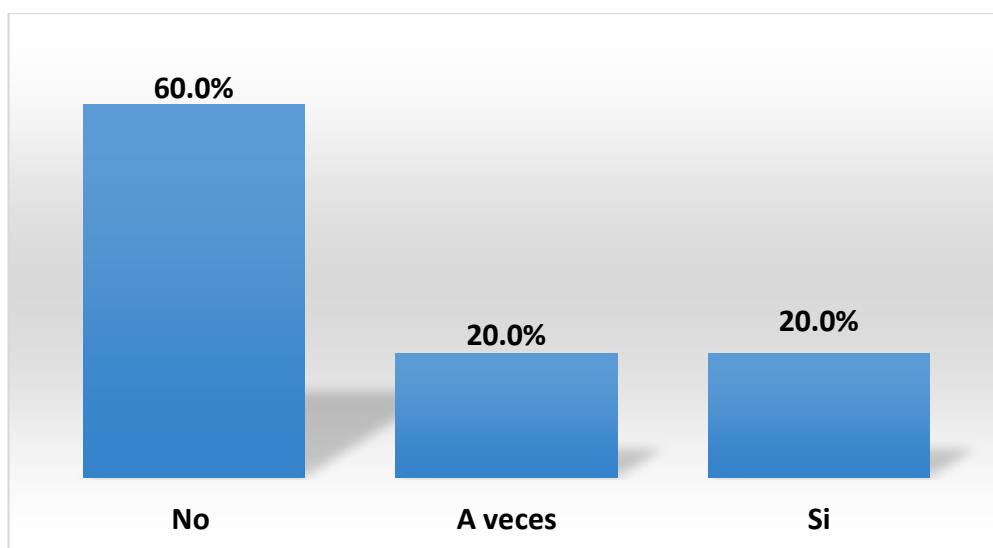
**Figura 6. Frecuencia de la dimensión calidad de servicio**  
Fuente: Tabla 9

De la Tabla 10 y Figura 7, se observa que el 60.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la dimensión canales de atención, mientras que el 20.0% manifiesta que a veces es considerada y el 20.0% manifestó que sí.

**Tabla 10**  
**Frecuencia de la dimensión canales de atención**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	60.0%
A veces	1	20.0%
Si	1	20.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



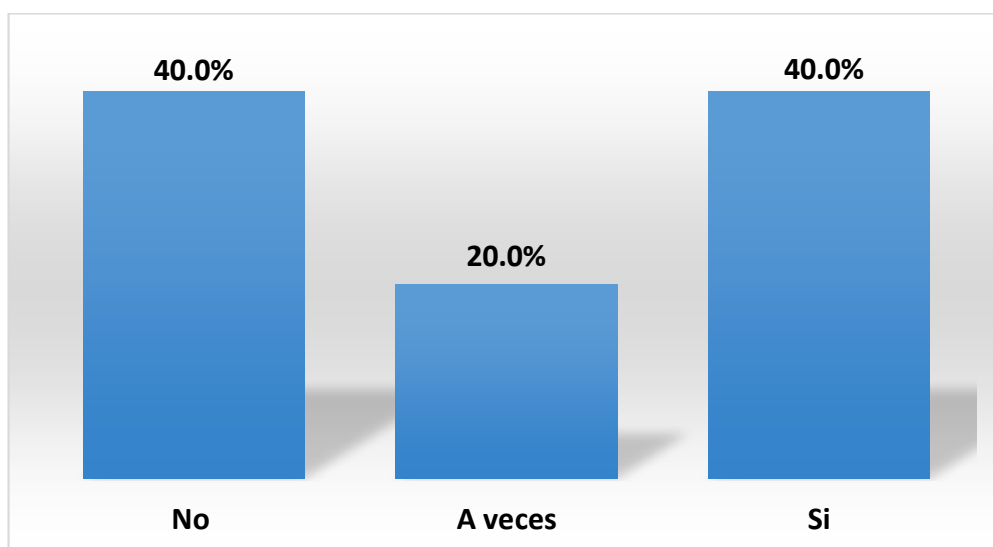
**Figura 7. Frecuencia de la dimensión canales de atención**  
**Fuente: Tabla 10**

De la Tabla 11 y Figura 8, se observa que el 40.0% de los administrativos del Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, manifestó que no es considerada la dimensión orientación al cliente, mientras que el 20.0% manifiesta que a veces es considerada y el 40.0% manifestó que sí.

**Tabla 11**  
**Frecuencia de la dimensión orientación al cliente**

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	40.0%
A veces	1	20.0%
Si	2	40.0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS



**Figura 8. Frecuencia de la dimensión orientación al cliente**  
**Fuente: Tabla 11**

## Prueba de hipótesis y correlación

### En lo referente a la hipótesis general:

**H<sub>a</sub>:** El comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

**H<sub>0</sub>:** El comprobante de pago no se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

En la Tabla 12, aceptamos la hipótesis alterna porque  $\text{Sig.} < 0.05$  y rechazamos la hipótesis nula.

El comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.620$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 12**

*Correlación entre comprobante de pago y atención al cliente*

<b>Correlaciones</b>			
		Comprobante	
		de pago	Atención al cliente
Comprobante de pago	Correlación de Pearson	1	,620*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
Atención al pago	Correlación de Pearson	,620*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



### En lo referente a las hipótesis específicas:

**H<sub>a</sub>:** La Factura Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

**H<sub>0</sub>:** La Factura Electrónica no se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

En la Tabla 13, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

La Factura Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.636$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 13**

*Correlación entre Factura electrónica y atención al cliente*

<b>Correlaciones</b>			
		Factura electrónica	
		Factura electrónica	Atención al cliente
Factura electrónica	Correlación de Pearson	1	,636*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,636*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**H<sub>a</sub>:** La Boleta Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

**H<sub>0</sub>:** La Boleta Electrónica no se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

En la Tabla 14, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

La Boleta Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.615$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 14**

*Correlación entre boleta electrónica y atención al cliente*

		<b>Correlaciones</b>	
		Boleta electrónica	
		Atención al cliente	
Boleta electrónica	Correlación de Pearson	1	,615*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,615*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Ha:** El Control se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

**H<sub>0</sub>:** El Control no se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023

En la Tabla 15, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

El Control se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.652$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 15**

*Correlación entre control y atención al cliente*

		<b>Correlaciones</b>	
		Control	Atención al cliente
Control	Correlación de Pearson	1	,652*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	5	5
Atención al cliente	Correlación de Pearson	,652*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	5	5

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## 4.2. Discusión

La investigación demostró que el comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023.

La investigación coincide con Gonzáles et al (2013) quienes concluyen que el uso de facturación electrónica permite al contribuyente minimizar legalmente el impacto fiscal, por tanto, se relaciona con la atención al cliente.

Asimismo, Pérez (2017) concluye que es primordial que las instituciones públicas proveedoras de información modernicen sus tecnológicas y de esta manera puedan ser compatibles con el servicio de rentas internas. También, Huamani & Chacón (2017) se ha llegado a determinar que el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los PRICOS emisores electrónicos, son emisores electrónicos que tienen incidencia con respecto a la recaudación tributaria.

Del mismo modo, Hualcas (2018) confirma la hipótesis de la investigación que el comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente. Romero y Ruiz (2023) concluye que la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al usuario.

Finalmente, Bardales y Rojas (2022) coincide con los resultados de la investigación, en el sentido que el comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.620$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- La Factura Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.636$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- La Boleta Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.615$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- El Control se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023. Con un valor  $r = 0.652$  estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

## Recomendaciones

- Se recomienda promover el cumplimiento del comprobante de pago, porque acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios en las condiciones legales y estipuladas por la SUNAT. Es básicamente un documento que sustenta las operaciones de una empresa. Se le exige al contribuyente que emita un comprobante de pago, luego esta información podrá trasladarla a la declaración jurada. De esta manera, mejorará la atención al cliente.
- Se recomienda el uso de la factura electrónica, pues es el único documento que, se convierte en una prueba que demuestra que se ha pagado una determinada cantidad de dinero a otra parte por la realización de un bien o servicio, que otorga ciertos derechos tanto para el que la emite como para el que la recibe.
- Se recomienda el uso de la boleta electrónica, ya que facilita el almacenamiento para el usuario y el emisor. Emitir boletas o facturas electrónicas evita que no se declare el IGV al momento de realizar el pago. La masificación del uso de comprobantes de pago electrónicos es una solución eficaz ante esta problemática, que además traería beneficios para la economía.
- Se recomienda el uso del Control, para evitar violaciones a las obligaciones tributarias, por parte de quienes deben declarar y no lo hacen, o quienes declaran omitiendo parte de sus ingresos o de sus ventas, o aumentando sus costos o deducciones, descuentos tributarios o impuestos descontables, o quienes ignorar las obligaciones de hacer, como el facturar comprobantes de pago.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Actualidad Empresarial. (2019). “*Sistemas de emisión de Comprobantes electrónicos*”. Lima: Instituto Pacífico.

Alva, M. (2014). “*El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago: ¿Estamos preparados?*”. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2014/10/01/el-sistema-de-emisi-nelectr-nica-de-comprobantes-de-pago-estamos-preparados/>

Bardales, V. y Rojas, W. (2022). “*El Sistema de Facturación Electrónica y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias de las Empresas del Sector Comercio del Distrito de Calleria, Año 2021*”. Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. Perú.

Blanco A (2001) “*Atención al cliente 4ta edición*”. México

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). “*Planeación estratégica*”. McGraw-Hill. Interamericana.

Cronin Jr., J. y Taylor, S. (1994). “*SERVPERF versus SERVQUAL: conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el desempeño y en las percepciones menos expectativas*”. *Revista de Marketing*, 58, 125-131. <https://doi.org/10.2307/1252256>

Diario Gestión. (2019). “*Facturación electrónica: este es el calendario 2019 de contribuyentes que deben usarla*”. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/facturacionelectronica-calendario-2019-contribuyentes-deben-usarla-263037-noticia/>

Druker, P. (1990). “*El ejecutivo eficaz*”. Buenos Aires: Sudamericana.

- González et al (2013). *“Facturación Electrónica”*. Instituto Politécnico Nacional. Santo Tomas. México.
- Hernández et al. (2014). *“Metodología de la Investigación”*. Sexta edición por Mc GRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México.
- Hualcas C. (2018). *“Los Comprobantes Electrónicos y su Influencia en el Control Tributario de las Micro y Pequeñas Empresas de la Ciudad de Tingo María-2018”*. Universidad de Huánuco. Huánuco. Perú.
- Huamani B. y Chacón K. (2017) *“Obligación de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contributarios Cusco 2016”*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. Cusco.
- Navarro, J. (2019). Grupo Verona. Obtenido de <https://grupoverona.pe/emision-digital-de-facturas/>
- Parasuraman, et al (1985). *“A conceptual model of service quality and its implications for future research”*. Journal of Marketing, 49.
- Pérez et al. (2015). *“Las percepciones de la satisfacción del cliente en las entidades financieras: evidencia de Puebla”*, México. Revista Internacional Administración & Finanzas, 29-38. Recuperado de <https://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=3640850890291010821261251100251161100620490530760630301200001071130940750760671040690321240001001040110041031220710830100260120510500470360061041051170100000000040260340580071220310951220000741160290950640930900>
- Pérez L (2017). *“El Gobierno Electrónico y el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias”*. Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado. Ambato. Ecuador.



Priego et al (2018). *“Fiscalización, Transparencia Y Rendición De Cuentas En México”*. Ciudad de México. México.

RAE (2014) *“La 23.ª edición”*. Recuperado mediante en link <https://dle.rae.es/archivo>

Resolución de Superintendencia N° 020- 2018/SUNAT (2023). Rescatado mediante el link <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superAdjunta/rsnati/2023/rsnati-000020-2023.pdf>

Resolución de Superintendencia N° 279-2019/SUNAT (2019). Rescatado mediante el link <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2019/279-2019.pdf>

Romero y Ruiz (2023) *“La Motivación Laboral y su Influencia en la Calidad de Servicio del área de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Año 2023”*. Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. Perú.

Sánchez, J. L. (2019). *“500 Preguntas Claves y sus Respuestas Libros Contables y Comprobantes de Pago Electrónico”*. Lima: Gaceta Juridica S.A.

Sandoval R (2023). *“Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente Del Banco BVVA Continental – Sucursal Pucallpa – Ucayali, 2021”*. Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. Perú.

Serna, H. (2014). *“Servicio al cliente una nueva visión de la atención al cliente Interamericana Editores, S.A.”*

SUNAT (2019). *“Boleta de Venta”* rescatado mediante el link [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/519366/Boleta\\_de\\_Venta\\_.pdf?v=1675975321](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/519366/Boleta_de_Venta_.pdf?v=1675975321)

Sunat. (2018). *“Tipos de Comprobantes de pago”* Obtenido de [http://cpe.sunat.gob.pe/tipos\\_de\\_comprobantes/nota\\_de\\_credito](http://cpe.sunat.gob.pe/tipos_de_comprobantes/nota_de_credito)

Tomalá, J. (2022). *“Facturación electrónica y su impacto tributario-financiero en contribuyentes distribuidores de gas de uso doméstico de la provincia de Santa Elena, año 2021”* [Proyecto de trabajo de investigación/ Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio institucional, La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/8171/UPSE-MCA2022-0013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>


Velazco, J. (2016). *“Comprobantes de Pago Electrónicos (Primera ed.)”*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.

Zagada A. (2018) *“Factura electrónica en Latinoamérica”*. Rescatado mediante el link <https://www.economista.com.mx/opinion/Factura-electronica-en-Latinoamerica-20180513-0058.html>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

#### Tesis: “Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación del Comprobante de Pago Electrónico y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?	Determinar la relación del Comprobante de Pago Electrónico y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023	El comprobante de pago se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023	<b>Variable 1: Comprobante de pago Electrónico</b>	1. Factura Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de facturas Cantidad de facturas electrónicas emitidas	<b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativa  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo  <b>Esquema:</b> 
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		2. Boleta Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de boletas de Venta Cantidad de boletas electrónicas emitidas	
1. ¿Cuál es la relación de la Factura Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?	1. Determinar la relación de la Factura Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023	1. La Factura Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023		3. Control	Archivo Fiscalización	
2. ¿Cuál es la relación de la Boleta Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?	2. Determinar la relación de la Boleta Electrónica y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023	2. La Boleta Electrónica se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023		<b>Variable 2: Atención al Cliente</b>	1. Calidad de servicio	
3. ¿Cuál es la relación del Control y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023?	3. Determinar la relación del Control y la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023	3. Control se relaciona significativamente con la atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023	2. Canales de atención		Presencial No presencial	
				3. Orientación al cliente	Conocimiento Actitud	<b>Población:</b> 5 administrativos  <b>Muestra:</b> 5 administrativos  <b>Instrumento:</b> Cuestionario

## ANEXO 2: Instrumentos de aplicación

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: No = 1, A veces=2, Si= 3, según corresponda a la realidad.

N o	Preguntas	No	A vece s	Si
<b>VARIABLE: COMPROBANTE DE PAGO ELECTRONICO</b>				
1	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de facturas?	1	2	3
2	¿Considera usted que el Instituto Tokio hace capacitación para que los administrativos conozcan el Sistema de emisión Electrónica de facturas?	1	2	3
3	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de facturas electrónicas emitidas?	1	2	3
4	¿Considera usted que la cantidad de facturas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?	1	2	3
5	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de boletas de venta?	1	2	3
6	¿Considera usted que el Instituto Tokio cuenta con un SEE necesario para emitir boleta de venta electrónicas?	1	2	3
7	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de boletas electrónicas emitidas?	1	2	3
8	¿Considera usted que la cantidad de boletas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?	1	2	3
9	¿Considera usted que los administrativos conocen las normas de archivística?	1	2	3
1 0	¿Considera usted que es importante tener conocimiento que como medida de control debe archivar y tener en buen estado los resúmenes diarios, reportes de baja de comprobantes y constancias sobre rechazos?	1	2	3
1 1	¿Considera usted que es importante tener conocimiento sobre acciones de fiscalización de comprobantes de pago?	1	2	3
1 2	¿Considera usted que los administrativos de Instituto Tokio deben recibir capacitaciones para que conozcan la fiscalización de comprobantes de pago?	1	2	3

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: No = 1, A veces=2, Si= 3, según corresponda a la realidad.

N <sup>o</sup>	Preguntas	No	A veces	Si
<b>VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE</b>				
1	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio tienen la capacidad de respuesta rápida de algún servicio?	1	2	3
2	¿Considera usted que la capacidad de respuesta es fundamental para la atención al cliente?	1	2	3
3	¿Cree usted que los administrativos del Instituto Tokio demuestran seguridad al momento de brindar una información?	1	2	3
4	¿Cree usted que los usuarios se sienten seguros con la atención al cliente brindado por los administrativos del instituto Tokio?	1	2	3
5	¿Cree usted que el Instituto Tokio deba atender 100% presencial?	1	2	3
6	¿Cree Usted que la atención presencial es mejor que la no presencial?	1	2	3
7	¿Cree usted que el Instituto Tokio debe brindar atención de manera no presencial?	1	2	3
8	¿Considera usted que la atención no presencial es igual a la presencial?	1	2	3
9	¿Cree usted que en el Instituto Tokio todos los administrativos poseen os conocimientos para la atención al cliente?	1	2	3
10	¿Cree usted que los conocimientos de los productos que ofrece el Instituto Tokio se deben adquirir mediante capacitaciones?	1	2	3
11	¿Considera usted que los administrativos poseen la actitud para la atención al cliente?	1	2	3
12	¿Considera usted que una persona que está en atención al cliente debe poseer la actitud adecuada para brindar orientación?	1	2	3

### ANEXO 3: Matriz de validación

Tesis: “Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023”

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)		Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Comprobante de pago Electrónico	Factura Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de facturas	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de facturas ?				x		x		x		x	
			¿Considera usted que el Instituto Tokio hace capacitación para que los administrativos conozcan el Sistema de emisión Electrónica de facturas ?			x		x		x		x		
		Cantidad de facturas electrónicas emitidas	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de facturas electrónicas emitidas?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que la cantidad de facturas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?			x		x		x		x		
	Boleta Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de boletas de Venta	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de boletas de venta?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que el Instituto Tokio cuenta con un SEE necesario para emitir boleta de venta electrónicas?			x		x		x		x		
		Cantidad de boletas electrónicas emitidas	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de boletas electrónicas emitidas?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que la cantidad de boletas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?			x		x		x		x		
	Control	Archivo	¿Considera usted que los administrativos conocen las normas de archivística?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que es importante tener conocimiento que como medida de control debe archivar y tener en buen estado los resúmenes diarios, reportes de baja de comprobantes y constancias sobre rechazos?			x		x		x		x		
		Fiscalización	¿Considera usted que es importante tener conocimiento sobre acciones de fiscalización de comprobantes de pago?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que los administrativos de Instituto Tokio deben recibir capacitaciones para que conozcan las fiscalización de comprobantes de pago?			x		x		x		x		

Pucallpa, noviembre del 2023

  
 Validador  
 Hugo Vicente Flores Bonifacio

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Atención al Cliente	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio tiene la capacidad de respuesta rápida de algún servicio?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la capacidad de respuesta es fundamental para la atención al cliente?				x		x		x		x			
		Seguridad	¿Cree usted que los administrativos del Instituto Tokio demuestran seguridad al momento de brindar una información?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que los usuarios se sienten seguros con la atención al cliente brindado por los administrativos del instituto Tokio?				x		x		x		x			
	Canales de atención	Presencial	¿Cree usted que el Instituto Tokio deba atender 100% presencial?				x		x		x		x			
			¿Cree Usted que la atención presencial es mejor que la no presencial?				x		x		x		x			
		No presencial	¿Cree usted que el Instituto Tokio debe brindar atención de manera no presencial?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la atención no presencial es igual a la presencial?				x		x		x		x			
	Orientación al cliente	Conocimiento	¿Cree usted que en el Instituto Tokio todos los administrativos poseen os conocimientos para la atención al cliente?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que los conocimientos de los producto que ofrece el Instituto Tokio se deben adquirir mediante capacitaciones?				x		x		x		x			
		Actitud	¿Considera usted que los administrativos poseen la actitud para la atención al cliente?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que una persona que está en atención al cliente debe poseer la actitud adecuada para brindar orientación?				x		x		x		x			

Pucallpa, noviembre del 2023



Validador  
Hugo Vicente Flores Bonifacio

**Tesis: “Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023”**

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)		Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación		
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si		No	
Comprobante de pago Electrónico	Factura Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de facturas	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de facturas ?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que el Instituto Tokio hace capacitación para que los administrativos conozcan el Sistema de emisión Electrónica de facturas ?				x		x		x		x			
		Cantidad de facturas electrónicas emitidas	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de facturas electrónicas emitidas?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la cantidad de facturas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?				x		x		x		x			
	Boleta Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de boletas de Venta	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de boletas de venta?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que el Instituto Tokio cuenta con un SEE necesario para emitir boleta de venta electrónicas?				x		x		x		x			
		Cantidad de boletas electrónicas emitidas	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de boletas electrónicas emitidas?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la cantidad de boletas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?				x		x		x		x			
	Control	Archivo	¿Considera usted que los administrativos conocen las normas de archivística?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que es importante tener conocimiento que como medida de control debe archivar y tener en buen estado los resúmenes diarios, reportes de baja de comprobantes y constancias sobre rechazos?				x		x		x		x			
		Fiscalización	¿Considera usted que es importante tener conocimiento sobre acciones de fiscalización de comprobantes de pago?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que los administrativos de Instituto Tokio deben recibir capacitaciones para que conozcan las fiscalización de comprobantes de pago?				x		x		x		x			

Pucallpa, noviembre del 2023

NONBRES Y APELLIDOS:

DNI: 44447980

FIRMA:

  
 C.P.C. Ricardo Pineda  
 Número de Coleg. 16-783



Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Atención al Cliente	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio tiene la capacidad de respuesta rápida de algún servicio?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la capacidad de respuesta es fundamental para la atención al cliente?				x		x		x		x		
		Seguridad	¿Cree usted que los administrativos del Instituto Tokio demuestran seguridad al momento de brindar una información?				x		x		x		x		
			¿Cree usted que los usuarios se sienten seguros con la atención al cliente brindado por los administrativos del instituto Tokio?				x		x		x		x		
	Canales de atención	Presencial	¿Cree usted que el Instituto Tokio deba atender 100% presencial?				x		x		x		x		
			¿Cree Usted que la atención presencial es mejor que la no presencial?				x		x		x		x		
		No presencial	¿Cree usted que el Instituto Tokio debe brindar atención de manera no presencial?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la atención no presencial es igual a la presencial?				x		x		x		x		
	Orientación al cliente	Conocimiento	¿Cree usted que en el Instituto Tokio todos los administrativos poseen os conocimientos para la atención al cliente?				x		x		x		x		
			¿Cree usted que los conocimientos de los producto que ofrece el Instituto Tokio se deben adquirir mediante capacitaciones?				x		x		x		x		
		Actitud	¿Considera usted que los administrativos poseen la actitud para la atención al cliente?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que una persona que está en atención al cliente debe poseer la actitud adecuada para brindar orientación?				x		x		x		x		

Pucallpa, noviembre del 2023

NONBRES Y APELLIDOS:

DNI: 4447986

FIRMA:

  
 C.P.C.C. Rolando Pérez  
 Noriega Monte  
 COLEG. 18-783

**Tesis: “Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023”**

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)		Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación		
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si		No	
Comprobante de pago Electrónico	Factura Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de facturas	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de facturas ?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que el Instituto Tokio hace capacitación para que los administrativos conozcan el Sistema de emisión Electrónica de facturas ?				x		x		x		x			
		Cantidad de facturas electrónicas emitidas	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de facturas electrónicas emitidas?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la cantidad de facturas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?				x		x		x		x			
	Boleta Electrónica	Sistema de emisión Electrónica de boletas de Venta	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio conocen el Sistema de emisión Electrónica de boletas de venta?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que el Instituto Tokio cuenta con un SEE necesario para emitir boleta de venta electrónicas?				x		x		x		x			
		Cantidad de boletas electrónicas emitidas	¿Considera usted el Instituto Tokio lleva la contabilidad de la cantidad de boletas electrónicas emitidas?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la cantidad de boletas electrónicas emitidas son las adecuadas al pago de los tributos?				x		x		x		x			
	Control	Archivo	¿Considera usted que los administrativos conocen las normas de archivística?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que es importante tener conocimiento que como medida de control debe archivar y tener en buen estado los resúmenes diarios, reportes de baja de comprobantes y constancias sobre rechazos?				x		x		x		x			
		Fiscalización	¿Considera usted que es importante tener conocimiento sobre acciones de fiscalización de comprobantes de pago?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que los administrativos de Instituto Tokio deben recibir capacitaciones para que conozcan las fiscalización de comprobantes de pago?				x		x		x		x			

Pucallpa, noviembre del 2023

  
 Firma del validador  
**Mg Adrian Marcelo Sifuentes Rosales**  
 DNI: 44795562

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Atención al Cliente	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	¿Considera usted que los administrativos del Instituto Tokio tiene la capacidad de respuesta rápida de algún servicio?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la capacidad de respuesta es fundamental para la atención al cliente?				x		x		x		x			
		Seguridad	¿Cree usted que los administrativos del Instituto Tokio demuestran seguridad al momento de brindar una información?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que los usuarios se sienten seguros con la atención al cliente brindado por los administrativos del instituto Tokio?				x		x		x		x			
	Canales de atención	Presencial	¿Cree usted que el Instituto Tokio deba atender 100% presencial?				x		x		x		x			
			¿Cree Usted que la atención presencial es mejor que la no presencial?				x		x		x		x			
		No presencial	¿Cree usted que el Instituto Tokio debe brindar atención de manera no presencial?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la atención no presencial es igual a la presencial?				x		x		x		x			
	Orientación al cliente	Conocimiento	¿Cree usted que en el Instituto Tokio todos los administrativos poseen os conocimientos para la atención al cliente?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que los conocimientos de los producto que ofrece el Instituto Tokio se deben adquirir mediante capacitaciones?				x		x		x		x			
		Actitud	¿Considera usted que los administrativos poseen la actitud para la atención al cliente?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que una persona que está en atención al cliente debe poseer la actitud adecuada para brindar orientación?				x		x		x		x			

Pucallpa, noviembre del 2023

  
 Firma del validador  
 Mg Adrian Marcelo Sifuentes Rosales  
 DNI: 44795562

## ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

### Variable 01: Comprobante de Pago Electrónico

Nombre de la prueba de confiabilidad	
Alfa de Cronbach * otra prueba que considere	Ítems
0.780	12

Fuente: Base de datos

**Interpretación:** El Estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0.780, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

### Variable 02: Atención al Cliente

Nombre de la prueba de confiabilidad	
Alfa de Cronbach * otra prueba que considere	Ítems
0.775	12

Fuente: Base de datos

**Interpretación:** El Estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0.775, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, octubre del 2023



Validador  
Hugo Vicente Flores Bonifacio

\* Se debe hacer el informe por cada instrumento acompañando la base datos que ha trabajado.

## ANEXO 5: Base de datos

### VARIABLE 1: COMPROBANTE DE PAGO ELECTRONICO

	D1. FACTURACION ELECTRONICA					D2. BOLETA ELECTRONICA					D3. CONTROL					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
<b>E1</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	<b>16</b>
<b>E2</b>	1	2	1	3	<b>7</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	<b>18</b>
<b>E3</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	<b>15</b>
<b>E4</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>E5</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	1	2	3	1	<b>7</b>	<b>20</b>

### VARIABLE 2: ATENCION AL CLIENTE

	D1. CALIDAD DE SERVICIO					D2. CANALES DE ATENCION					D3. ORIENTACION AL CLIENTE					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
<b>E1</b>	1	1	2	3	<b>7</b>	1	3	2	1	<b>7</b>	1	1	1	3	<b>6</b>	<b>20</b>
<b>E2</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	1	1	3	3	<b>8</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	<b>19</b>
<b>E3</b>	2	2	1	2	<b>7</b>	1	1	3	3	<b>8</b>	1	3	2	3	<b>9</b>	<b>24</b>
<b>E4</b>	1	1	1	3	<b>6</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	1	2	3	3	<b>9</b>	<b>21</b>
<b>E5</b>	1	1	1	3	<b>6</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	1	2	3	2	<b>8</b>	<b>20</b>

## ANEXO 6: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Kony Leticia Grandez Tananta, Nancy De La Cruz Simon y Jenifer Lopez Tananta, autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

"Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali - 2023"

Sustentada el año: 2024

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ciencias Contables y Administrativas

Escuela Profesional: Ciencias Contables y Financieras

Autorizo la publicación:

- PARCIAL**  Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite el VRI UPP.
- TOTAL**  Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicado en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

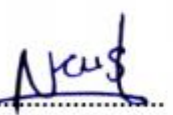
**Primero:** Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28/05/2024

  
Kony Leticia Grandez Tananta  
DNI 63301363

  
Nancy De La Cruz Simón  
DNI 43382169

  
Jenifer López Tananta  
DNI 63301363

<http://repositorio.upp.edu.pe/>  
[repositorio@upp.edu.pe](mailto:repositorio@upp.edu.pe)

## ANEXO 7: Informe de conformidad del asesor



### INFORME N° 0005-2024-UPP-\AMS

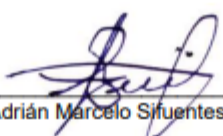
A : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales  
Decano de la Facultad  
Asunto : Conformidad del informe de tesis  
Fecha : Pucallpa, 12 febrero de 2024.

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del informe tesis, denominado: **Comprobante de Pago Electrónico y atención al cliente en el Instituto Superior Tecnológico Privado Tokio, Región Ucayali – 2023** pertenecientes a Kony Leticia Grandez, Nancy De La Cruz Simon y Jenifer López Tananta de la Escuela Profesional **Ciencias Contables y Financieras**, en calidad de **Docente asesor**.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del informe de tesis para continuar con los trámites correspondientes.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano

Atentamente,

  
Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales

## ANEXO 8: Informe de conformidad del revisor

### INFORME N° 0006-2024-UPP-AHVFB-REVISOR

A : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales  
Decano de la FCCA

Del : Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio  
Revisor

Asunto : Conformidad del Informe de Tesis

Fecha : Pucallpa, 15 de febrero de 2024


---

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis, denominado: **“COMPROBANTE DE PAGO ELECTRÓNICO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO TOKIO, REGIÓN UCAYALI – 2023”**, de los tesisistas Kony Leticia Grandez Tananta, Nancy De La Cruz Simón y Jenifer López Tananta de la escuela profesional de Ciencias Contables y Financieras.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis.

Es todo lo que informo a usted señor Decano.

Atentamente,



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio  
Revisor



## ANEXO 9: Fotografías



