



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
E INFORMÁTICA

TESIS

IMPLEMENTACION DE LA EMISION ELECTRONICA DE
COMPROBANTES DE PAGO PARA LA MEJORA DE
EXPEDIENTES EN LA EMPRESA ESTACION DE
SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, LUYA, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

AUTOR:

Bach. CUIPAL CHUQUIZUTA LUIS EDWIN

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

MG. ING. DENIS CHRISTIAN OVALLE PAULINO

JURADO EXAMINADOR

DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES

PRESIDENTE

MG. JUAN ANTENOR CACEDA CORILLOCLA

SECRETARIO

MG. EDWIN HUGO BENAVENTE ORELLANA

VOCAL

DEDICATORIA

A mi Dios, que es el dueño de mi vida, que me dio la suficiente fuerza y fortaleza en momentos difíciles, por ser mi guía, mi mejor amigo, mi consejero y mi sendero.

A mi familia e hijos por darme palabras de aliento y de ánimo para seguir siempre adelante ante los retos que me da la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme dado la vida y la fuerza de culminar con éxito esta etapa de mi vida, porque él representa mi fuente de inspiración más grande para seguir adelante. Mis padres, mi familia e hijos, a quienes a lo largo de toda nuestra vida me han apoyado motivando mi formación académica, en general a toda mi familia que siempre me ha dado fortaleza para culminar mi profesión académica.

RESUMEN

El presente trabajo titulado **IMPLEMENTACION DE LA EMISION ELECTRONICA DE COMPROBANTES DE PAGO PARA LA MEJORA DE EXPEDIENTES EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, LUYA - 2021**, tiene como objetivo Implementar un sistema de Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021. El tipo de investigación es explicativa, de corte transversal, en el cual la población es 30 trabajadores de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

El instrumento que se usó fue un cuestionario y la técnica aplicada fue la encuesta. El cuestionario está conformado por 27 Ítems en la escala de los que consiguieron brindar información significativa sobre las variables de estudio, mediante la evaluación de cada una de sus dimensiones.

De la misma forma, luego de haber ejecutado el procesamiento de la información y después de haber aplicado el cuestionario, se procedió al análisis estadístico de los datos, llegándose a la siguiente conclusión: se concluye que existe 26 comerciantes (96.7%) perciben niveles alto de la variable Emisión electrónica de comprobantes de pago.

Palabra Clave: emisión, electrónicos, comerciantes

ABSTRACT

The present work entitled **IMPLEMENTATION OF THE ELECTRONIC ISSUE OF PAYMENT PROOFS FOR THE IMPROVEMENT OF RECORDS IN THE COMPANY ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, LUYA - 2021**, aims to implement a system of electronic issuance of payment receipts for the improvement of records in the company Villa de Luya EIRL Service Station, Luya - 2021. The type of research is explanatory, cross-sectional, in which the population is 30 workers of the company Villa de Luya EIRL Service Station, Luya - 2021.

The instrument used was a questionnaire and the applied technique was the survey. The questionnaire is made up of 27 items on the scale of which they managed to provide significant information on the study variables, by evaluating each of its dimensions.

In the same way, after having executed the information processing and after having applied the questionnaire, we proceeded to the statistical analysis of the data, reaching the following conclusion: it is concluded that there are 26 merchants (96.7%) perceive high levels of the variable Electronic issuance of payment vouchers.

Keyword: broadcast, electronics, merchants.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1 Planteamiento de Problema	17
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Justificación del estudio	19
1.3.1 Justificación teórica.	20
1.3.2 Justificación práctica.....	20
1.3.3 Justificación tecnológica.	20
1.3.4 Justificación social.	20
1.4 Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1 Objetivo general.....	21
1.4.2 Objetivos específicos	21
II. MARCO TEÓRICO.....	22
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	22
2.1.1 Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2 Antecedentes internacionales.....	25
2.2 Bases teóricas de las variables	27
2.2.1 Emisión Electrónica de comprobantes.....	27
2.2.1.1 Comprobantes Electrónicos.....	27
2.2.1.2 Utilización de los Subsistemas Electrónicos.....	30

2.2.1.3	Obligaciones Tributarias	32
2.2.2	Expedientes	34
2.2.2.1	Eficacia	34
2.2.2.2	Liquidez	37
2.3	Definición de términos básicos.....	42
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	44
3.1	Hipótesis de la investigación	44
3.1.1	Hipótesis general	44
3.1.2	Hipótesis específicas	44
3.2	Variables de estudio.....	44
3.2.1	Definición conceptual.....	44
3.3	Operacionalización de las variables	46
3.4	Diseño de la investigación.....	47
3.4.1	Tipo de investigación	47
3.4.2	Método de investigación	47
3.4.3	Diseño de la investigación	47
3.5	Población y muestra de estudio	48
3.5.1	Población.....	48
3.5.2	Muestra.....	48
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
3.6.1	Técnicas de recolección de datos.....	49
3.6.2	Instrumentos de recolección de datos	49
3.7	Validación y confiabilidad del instrumento.....	50
3.7.1	Validez del Instrumento	50
3.7.2	Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach	50
3.8	Métodos de análisis de datos.....	51
3.9	Desarrollo de la propuesta de valor	51
3.10	Aspectos deontológicos	52
IV.	RESULTADOS	53
4.1	La Contrastación de las hipótesis	53
4.1.1	Método Estadístico para la contrastación de las hipótesis	53
4.1.2	La contrastación de la hipótesis general.....	53
4.2	Aplicación de la estadística inferencial de las variables	53

4.2.1	Normalización de la influencia de las variables	53
4.3	Aplicación de la estadística descriptiva a las variables	59
4.3.1	Variable Independiente: Emisión Electrónica de comprobantes.....	59
4.3.2	Variable Dependiente: Expedientes.....	73
V.	DISCUSIÓN.....	86
VI.	CONCLUSIONES.....	88
VII.	RECOMENDACIONES	89
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
	ANEXOS	98
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	99
	ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	100
	ANEXO 3: INSTRUMENTOS	101
	ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	103
	ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS	105
	ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:Validación de expertos	50
Tabla 2:Estadísticos de fiabilidad	50
Tabla 3:Estadísticos de fiabilidad	51
Tabla 4:Pruebas de normalidad	54
Tabla 5:Correlacional de Hipótesis general.....	55
Tabla 6:Correlacional de Hipótesis específica 1	56
Tabla 7:Correlacional de Hipótesis específica 2.....	57
Tabla 8:Correlacional de Hipótesis específica 3.....	58
Tabla 9:¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	59
Tabla 10:¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	60
Tabla 11:¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	61
Tabla 12:¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	62
Tabla 13:¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	63
Tabla 14:¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?	64
Tabla 15:¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?.....	65
Tabla 16:¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	66
Tabla 17:¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	67
Tabla 18:¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? ...	68

Tabla 19:¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	69
Tabla 20:¿Cree usted con la implementación de la emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?	70
Tabla 21:¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	71
Tabla 22:¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios de Luya EIRL?	72
Tabla 23:¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	73
Tabla 24:¿La calidad del servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	74
Tabla 25:¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	75
Tabla 26:¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?,.....	76
Tabla 27:¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	77
Tabla 28:¿Es confiable la boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	78
Tabla 29:¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	79
Tabla 30:¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	80
Tabla 31:¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	81
Tabla 32:¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	82
Tabla 33:¿Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	83
Tabla 34:¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	84

Tabla 35: ¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	85
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Trabajo en equipo	35
Figura 2: Planificar	36
Figura 3: Flujo de información	38
Figura 4: Proceso de analítica.....	39
Figura 5: ¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio en la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	59
Figura 6: ¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	60
Figura 7: ¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	61
Figura 8: ¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	62
Figura 9: ¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	63
Figura 10: ¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	64
Figura 11: ¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?.....	65
Figura 12: ¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorará el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	66
Figura 13: ¿El mecanismo de la emisión electrónica mejorará el tiempo de proceso en la entrega de comprobantes de pago en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	67
Figura 14: ¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	68
Figura 15: ¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	69
Figura 16: ¿Cree usted con implementación de emisión electrónica la empresa	

estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?	70
Figura 17: ¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	71
Figura 18: ¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	72
Figura 19: ¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	73
Figura 20: ¿La calidad del Servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	74
Figura 21: ¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	75
Figura 22: ¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	76
Figura 23: ¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	77
Figura 24: ¿Es confiable boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	78
Figura 25: ¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	79
Figura 26: ¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	80
Figura 27: ¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	81
Figura 28: ¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	82
Figura 29: ¿Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	83
Figura 30: ¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	84
Figura 31: ¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?.....	85

INTRODUCCIÓN

Un comprobante electrónico es un documento que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para todos los comprobantes de venta, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido y que se emite a través de una nueva modalidad electrónica autorizada por el Servicio de Rentas Internas.

Un comprobante electrónico tendrá validez legal y tributaria siempre y cuando contenga la firma electrónica del contribuyente emisor, en la presente investigación, se desarrolla en capítulos divididos de la siguiente manera:

En el capítulo I, se describe y formula el problema de investigación, los objetivos que se desea lograr y se justifica el trabajo de investigación.

En el capítulo II, se enuncian algunos antecedentes, bases teóricas y definición de términos de la investigación

En el capítulo III, se describe la metodología utilizada en el presente trabajo de investigación, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas de recopilación, procesamiento y análisis de la información.

En el capítulo IV, se describe los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos.

En el capítulo V, se describe las conclusiones, recomendaciones y referencias obtenidas en la presente investigación.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento de Problema

La rápida evolución de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como el uso del internet han ido cambiando nuestra manera de comunicarnos, pues el mundo digital nos ha permitido la simplificación de muchos procesos que hace algunos años atrás nos parecían complicados y hasta imposibles de realizar; es así como, las diferentes transacciones comerciales se han visto involucradas y por lo tanto no son ajenas las Administraciones Tributarias alrededor del mundo con su búsqueda constante por mejorar su facultad de fiscalización, convirtiéndose en un medio importante el uso del comprobante de pago electrónico, que de acuerdo al estudio realizado Según (de Velazco Borda, 2017) Nos dice: “En esa línea, en la gran mayoría de los países de Latinoamérica, la Administración Tributaria ha venido impulsando la implementación de la factura electrónica, que va desde planteamientos voluntarios hasta totalmente obligatorios para las empresas. En dichos países, se han considerado alternativas gratuitas para las pequeñas empresas a efectos de que puedan emitir sus facturas de manera electrónica sin costo alguno, salvo el del uso del Internet”.

En nuestro país, la implementación del comprobante electrónico inició de manera voluntaria; sin embargo, en la actualidad la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT ha determinado normar su obligatoriedad, pues el manejo de la tecnología constituye un factor muy importante en el desarrollo del país.

También (Cáceda Ñazco & Moreno Rodríguez, 2019) nos señala que: “La factura electrónica es un comprobante de pago emitido a través del Sistema de Emisión Electrónica (SEE) desarrollado desde los sistemas del contribuyente el cual permite sustentar el costo y gasto para efectos del Impuesto a la Renta (IR), así como la utilización del crédito fiscal del Impuesto General a las Ventas (IGV) SUNAT (2017), en cambio la factura física o tradicional es un comprobante de pago, que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de

servicios y para ser considerado como tal, debe ser emitido y/o impreso conforme a las normas del reglamento de comprobantes de pago SUNAT (2018).”.

Según (Borda, 2016) dice lo siguiente: “En un mundo globalizado, las empresas vienen adoptando nuevas formas de hacer negocios y la tecnología adquiere cada día un rol más importante. Sin embargo, lo que se mantiene constante es la obligación de documentar las operaciones relacionadas con las compras o ventas de los bienes y servicios”. (p 7).

Actualmente, el problema de las personas jurídicas del sector comercio del distrito de Puerto Maldonado es la emisión electrónica de comprobantes de pago, la cual se ha convertido en una obligación formal a partir de que la SUNAT lo estableciera así, pero su cumplimiento obedece a una serie de factores que muchas veces son limitantes para el contribuyente generándose así un problema.

Dentro de las diversas causas que ocasiona que las personas jurídicas del sector maderero en Puerto Maldonado no cumplan con la emisión electrónica de comprobantes de pago se presentan: la escasez de Proveedores de Servicios Electrónicos, la falta de recursos tecnológicos y económicos, el desconocimiento de la normativa tributaria y la falta de información y capacitación. De continuar la no emisión electrónica de comprobantes de pago por parte de las personas jurídicas del sector comercio en Puerto Maldonado, ocasionaría el incumplimiento de sus obligaciones tributarias y por ende, esta situación podría llevarlos a cometer infracciones que de acuerdo al Código Tributario Peruano se sancionan con el cierre del establecimiento comercial del contribuyente o multas significativas, afectando enormemente los ingresos de los empresarios cajamarquinos.

Por lo que mediante el presente trabajo de investigación titulado “IMPLEMENTACIÓN DE LA EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES DE PAGO PARA LA MEJORA DE EXPEDIENTES EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, LUYA – 2021” se busca generar un aporte al conocimiento del contribuyente sin que este sea exclusivo de los profesionales en

materia tributaria, sino que además sea de acceso a la población en general, pues su adecuado manejo servirá para crear conciencia acerca de la importancia de cumplir con las obligaciones y así evitar futuras contingencias de carácter tributario.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo Implementar la Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo los comprobantes electrónicos mejoran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya, Luya – 2021?

¿Cómo la utilización de los subsistemas electrónicos mejoran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?

¿Cómo las obligaciones tributarias mejoran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?

1.3 Justificación del estudio

La implementación del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya 2021, es un sistema que permite facilitar a la empresa y a los trabajadores, la emisión electrónica de sus comprobantes de pagos reduciendo de esta manera los pagos innecesarios utilizados en los documentos tradicionales, facilitando al usuario tener los documentos en tiempo real.

1.3.1 Justificación teórica.

La presente investigación se realiza con la finalidad de brindar un aporte al conocimiento sobre la importancia del uso de los comprobantes de pago electrónicos como herramienta para el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Contribuir al conocimiento de aquellos contribuyentes que siendo obligados a la emisión electrónica de comprobantes de pago desconoce su utilización y las obligaciones que se derivan de estos.

1.3.2 Justificación práctica.

Debido a la problemática por la que atraviesan los contribuyentes obligados a la emisión electrónica de comprobantes de pago, con el presente trabajo de investigación se busca brindar la información necesaria para su adecuada implementación, que les permita cumplir con sus obligaciones tributarias y así evitar incurrir en futuras infracciones.

1.3.3 Justificación tecnológica.

Se busca complementar investigaciones al respecto para mantener actualizados a los lectores en el manejo de los sistemas de emisión electrónica de comprobantes de pago que el mundo actual exige, además servirá de base para nuevas investigaciones.

1.3.4 Justificación social.

La implementación de un sistema actual electrónico permitirá que las personas que puedan adquirir algún servicio en la empresa podrá obtener un recibo válido, lo cual demuestra la formalización del pago y el registro, de tal manera, que el servicio será transparente.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Implementar un sistema de Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar que los comprobantes electrónicos mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

Determinar la utilización de los subsistemas electrónicos mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

Determinar las obligaciones tributarias mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Chigne Medina Lucero del Carmen (2018) tesis cuyo título es: “EVOLUCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA EN EL PERÚ”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – TRUJILLO (PERU).

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Describir la evolución de la implementación del sistema de emisión electrónica en el Perú desde su origen.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El proceso de implementación inicia en el año 2008 y continúa hasta ahora con la publicación de una serie de resoluciones de superintendencia. Desde ese año a la fecha se han emitido 40 resoluciones modificadas 108 veces de las cuales en cuanto a emisores electrónicos le corresponden 28 resoluciones, en relación a los comprobantes de pago electrónicos son 24 y respecto a los sistemas de emisión electrónica son 14. Todas estas han sido incorporadas paulatinamente para facilitar su utilización.

Medina Lázaro Rocío Eleny (2018) tesis cuyo título es: “EL SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES DE PAGO Y SU INCIDENCIA EN LA FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA DEL IMPUESTO A LA RENTA DE CUARTA CATEGORÍA EN HUARAZ.AÑOS 2014-2015”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO” – HUARAZ (PERU).

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Describir de qué manera incide la utilización del sistema de emisión electrónica de

comprobantes de pago en la fiscalización tributaria del impuesto a la renta de cuarta categoría en Huaraz. Años 2014-2015.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: La utilización del Sistema de Emisión Electrónica de Comprobantes de Pago establecido por la SUNAT incide favorablemente en la facultad de fiscalización tributaria del impuesto a la renta de cuarta categoría en Huaraz. Años 2014-2015, según la opinión de 131 encuestados que representan el 55,0%; así como, los resultados de la prueba de hipótesis donde el chi cuadrado calculado es 24,19 mayor que el chi cuadrado de la tabla de valores críticos de 7,82 y el coeficiente de contingencia de 0,30 que demuestran una significativa asociación entre sus variables.

Córdova Peña Danny Daniel & Núñez Uriarte, Karen Vanesa (2018) tesis cuyo título es: “LA FACTURA ELECTRÓNICA Y SU IMPLEMENTACIÓN EN LOS PRINCIPALES CONTRIBUYENTES DE LA CIUDAD DE TARAPOTO, PERIODO 2016”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN – TARAPOTO (PERU).

Los tesisistas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; determinar los factores determinantes en la implementación de la Factura Electrónica en los Principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Los factores determinantes para la implementación de la Factura Electrónica en los Principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016 están referidos a su facilidad para su implementación, la capacitación recibida por la SUNAT, la existencia de proveedores para brindar el servicio de software informáticos, la razonabilidad del costo de implementación y las ventajas contables y tributarias

de su implementación; donde el 92.7% indica que existen ventajas de implementar la factura electrónica en los PRICOS, siendo las principales aseveraciones que facilita la tributación, permite ahorrar costos logísticos, facilita cobranzas a los proveedores, y un 7.3% indica que no tiene ventajas.

Tumaya Chaustica María Rosa (2018) tesis cuyo título es: “PROPUESTA DE UN SOFTWARE DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA EL ÁREA DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL DE BAJA COMPLEJIDAD VITARTE; ATE VITARTE, 2018”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN – LIMA (PERU).

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Dar salud a la comunidad no asegurada, dando mayor prioridad a los estratos de la población más deprimida.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: En cumplimiento a la normatividad impuesta por el fisco se propone al proveedor electrónico Esdinámico S.A.C. de las seis propuestas analizadas del padrón de proveedores electrónicos de SUNAT, porque cumple con los requisitos exigidos por la entidad.

Carlos Rodríguez María Cristina & Maurtua Cruzado Antony Pierre (2016) cuyo título es: “EL SISTEMA DE PAGO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS (SPOT) Y SU IMPACTO EN LA LIBRE DISPOSICIÓN DEL EFECTIVO EN LA EMPRESA MINERA ANDINA FOR S.A.C., TRUJILLO 2016”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE – TRUJILLO (PERU).

Los tesisas en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo; Determinar el impacto del sistema de pago de obligaciones tributarias en la libre disposición del efectivo, en la empresa MINERA ANDINA FOR SAC, Trujillo, 2016.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de

investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, descriptiva.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El impacto del sistema de pago de obligaciones tributarias en la libre disposición del efectivo en la empresa MINERA ANDINA FOR SAC, incide de forma negativa, porque no permite cumplir con las actividades operativas de la empresa como pagos a proveedores, pagos al personal, capital de trabajo e inversiones, a pesar de tener un alto importe en la cuenta de detracciones. Este dinero depositado en la cuenta, afecta también financieramente considerando el tiempo de inmovilización del dinero retenido en el Banco de Nación sin que este dinero genere algún tipo de rendimiento para la empresa.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Umaña Centeno Gabriel (2017) tesis cuyo título es: “PROPUESTA DE DISEÑO DE SOFTWARE PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA CON EL ERP ODOO”, (TESIS DE PREGRADO) INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA (COSTA RICA).

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Elaborar una propuesta de diseño de software, utilizando las mejores prácticas de la industria, para el ERP Odoos en un periodo de 16 semanas, la cual contemple la legislación referente a la facturación electrónica de Costa Rica.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Aplicada.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: El esquema propuesto de infraestructura cumple los requerimientos no funcionales de seguridad y almacenamiento obtenidos de la resolución de manera completa debido a la replicación de datos en otro servidor y la encriptación propuesta para el manejo de la información.

Jurado Matamoros Ana Laura (2017) tesis cuyo título es: “ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA GESTIÓN

TRIBUTARIA COMO INSTRUMENTO DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTO EN EL ECUADOR”, (TESIS DE PREGRADO) INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA (COSTA RICA).

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; El impacto tributario sobre la economía de Ecuador (presión fiscal), se encontró el año anterior en la parte superior de registros en Sudamérica ocupando el sexto lugar en la región.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Aplicada.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Originalmente el programa piloto contó con una importante participación por parte de los contribuyentes, pero con el calendario establecido por el ente regulador el número de integrantes a este sistema se fue incrementando existiendo hasta el año 2016 un total de 22754 empresas que se han acogido a este sistema.

Doilet Carranza Carolina Alexandra (2016) tesis cuyo título es: “ANÁLISIS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS CARTONERAS EN GUAYAQUIL”, (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL (ECUADOR).

La tesista en su trabajo de investigación tuvo como objetivo; Evaluar las bondades y beneficios de la aplicación de la estructura de la facturación electrónica; y su afectación a las recaudaciones tributarias en la ciudad de Guayaquil.

El método de la investigación que se aplicó a este proyecto de investigación es de carácter cuantitativo, tipo de investigación no experimental, Aplicada.

La conclusión a la que arribó en su investigación nos dice: Se abordó el marco teórico en que se fundamenta el nuevo esquema de facturación, las normativas que la rigen y que influyen en su adopción, denominando a la factura como un documento que representa el proceso operacional que proyecta información financiera de la organización. Mostrando la importancia de la factura electrónica por medio de sus beneficios económicos y administrativos, viéndose

reflejados en el mejoramiento de los procesos, en disminución de costos, de tiempo, de almacenaje, para el contribuyente; en tanto, un mayor control tributario de parte del ente regulador, vinculando a este programa con un incremento en la recaudación fiscal.

2.2 Bases teóricas de las variables

2.2.1 Emisión Electrónica de comprobantes

Según (Hirache, Mamani & Luque, 2016) señala que: “es un mecanismo de emisión de determinados comprobantes de pago, específicamente facturas, boletas de venta, recibos por honorarios y documentos que los modifican, notas de crédito y notas de débito, en una plataforma informática universal (UBL), y cuyo lenguaje en XML permite la emisión de documentos comerciales electrónicos; conjugado con características tales como la firma digital, entre otras que le otorgan el carácter legal de comprobante de pago”. (p.411).

Se concluyó que 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. Emitir sus Recibos por Honorarios y Notas de Crédito en forma electrónica, es decir vía Internet.

2.2.1.1 Comprobantes Electrónicos

Según (Muñante, Quenta y Quispe, 2018) nos dicen que: “La táctica de popularización de los vales electrónicos significa que, dado que las transacciones se pueden realizar en cualquier parte del mundo, las agencias de gestión están estrechamente conectadas a escala global y pueden apoyar la operación de los vales electrónicos a través de la tecnología. Además, las tendencias basadas en datos y la gestión de riesgos de cumplimiento están impulsando la tendencia de las estrategias de cupones electrónicos, todo a la vanguardia de la tecnología” (p. 61).

Se concluyó que el comprobante electrónico es un documento que cumple con los requisitos legales y reglamentarios exigibles para todos los comprobantes

de venta, garantizando la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido y que se emite a través de una nueva modalidad electrónica autorizada por el Servicio de Rentas

2.2.1.1.1 Recibo por Honorarios Electrónico

Según (sunat, 2015) nos señala: “El Recibo por Honorarios es un tipo comprobante de pago que deben emitir las personas naturales por cada servicio que prestan en forma independiente, por percibir rentas que la Ley clasifica como rentas de cuarta categoría, inclusive en el caso que el servicio se haya realizado en forma gratuita. Los profesionales y técnicos independientes como abogados, contadores, médicos y odontólogos entregan Recibo por Honorarios a sus clientes y pacientes. Lo mismo hacen los ingenieros cuando preparan los planos de una edificación y los arquitectos cuando diseñan una casa o un edificio.”.

Se concluyó el recibo por honorarios electrónico, es emitido por personas naturales independientes y otorga al portador la capacidad de deducir los gastos para efectos tributarios. Se emiten desde la página web de la Sunat y de manera gratuita

2.2.1.1.2 Facturación Electrónica

Según (de Velazco Borda, 2017) nos señala: “Factura electrónica: La factura electrónica recibe varios nombres similares, tales como e-factura, factura digital, etc. No se trata de una factura emitida en papel, que, luego, es escaneada para ser enviada por Internet. La factura electrónica es un documento electrónico que reemplaza a la factura soportada en papel y puede tener una representación impresa. Para tal efecto, las regulaciones que se establecen para las facturas electrónicas deben asegurar la validez legal de los documentos electrónicos mediante algún medio tecnológico válido que, generalmente, es la firma electrónica.”.

Se concluye que una factura electrónica es, ante todo, una factura. Es decir, tiene

los mismos efectos legales que una factura en papel. Recordemos que una factura es un justificante de la entrega de bienes o la prestación de servicios.

2.2.1.1.3 Liquidación de Compra Electrónica

Según (de Velazco Borda, 2017) nos dice: “La Liquidación de compra electrónica es un comprobante de pago emitido por las personas naturales o jurídicas, sociedades conyugales, sucesiones indivisas, sociedades de hecho u otros entes colectivos por las adquisiciones que efectúen a personas naturales productoras y/o acopiadoras de productos primarios derivados de la actividad agropecuaria, pesca artesanal y extracción de madera, de productos silvestres, minería aurífera artesanal, artesanía, desperdicios y desechos metálicos, desechos de papel y desperdicios de caucho, siempre que estas personas no otorguen comprobantes de pago por carecer de número de RUC.”.

Se concluyó que la Liquidación de compra electrónica es la misma que se emite de manera física, con la diferencia de que se genera a través del Sistema de Emisión Electrónica (SEE) en SUNAT Operaciones en Línea – SOL, siendo necesario para ello contar con código de usuario y clave de acceso, conocida como CLAVE SOL.

2.2.1.1.4 Recibos de Servicios Públicos Electrónicos

Según (sunat, 2018) nos dice: “En una primera etapa, el Recibo Electrónico de Servicio Público, sólo podrá ser emitido por el suministro de agua y energía eléctrica. En el caso de telecomunicaciones, sólo por aquellos servicios que no incluyan servicios telefónico fijo o móvil o servicios ofrecidos en forma empaquetada que consideren algún servicio telefónico.”.

Se concluir que la anotación de los recibos de servicios públicos tiene una anotación muy especial, debido a que estos comprobantes de pago dependerán de la fecha de vencimiento o fecha de pago para el uso del crédito fiscal, dejando de lado la fecha de emisión.

2.2.1.2 Utilización de los Subsistemas Electrónicos

Según (Ramos y Luque, 2018) nos dice: “Para tal efecto se requiere que los sistemas contables computarizados generen formatos digitales en extensión TXT, JSON o XML; tales formatos serán transformados y remitidos a la SUNAT a través de dicha aplicación” (p. 215).

Se concluyó que la emisión de comprobantes de pago electrónicos y documentos relacionados, el sistema se puede descargar gratuitamente desde el portal de Internet, sus usuarios objetivos son sistemas computarizados y contribuyentes de alta rotación.

2.2.1.2.1 Libros Electrónicos

Según (De Velazco Borda, 2014) nos dice: “El SLE – Portal es aquel sistema que lleva los libros electrónicos desde los sistemas de la SUNAT. Los contribuyentes pueden optar por el llevado electrónico en este sistema de manera voluntaria. Ello comprende exclusivamente el Registro de Ventas e Ingresos y el Registro de Compras.”.

Se concluye que los libros electrónicos, también conocido como e-book, eBook, ecolibro o libro digital, es una versión electrónica o digital de un libro. También suele denominarse así al dispositivo usado para leer estos libros, que es conocido también como e-reader o lector de libros electrónicos.

2.2.1.2.2 Infracciones Tributarias

Según (sage, 2011) nos dice: “Se consideran infracciones aquellas acciones y omisiones dolosas o culposas tipificadas y sancionadas en las leyes. Entendemos por dolosas aquellas que implican la intención de incumplir lo previsto en las normas y por culposas cuando ese incumplimiento parte de la negligencia del obligado tributario. Además de la existencia de dolo y culpa. Para que se produzca una infracción deben darse dos situaciones fundamentales

añadidas. La primera es que exista una norma en la que se tipifique esa sanción, es decir que esa conducta esté descrita en la propia normativa como falta.”.

Se consideran infracciones aquellas acciones y omisiones dolosas o culposas tipificadas y sancionadas en las leyes. Entendemos por dolosas aquellas que implican la intención de incumplir lo previsto en las normas y por culposas cuando ese incumplimiento parte de la negligencia del obligado tributario

2.2.1.2.3 Régimen Tributarios

Según (Darío, Carlos, 2014) nos dice: “El régimen tributario establece la manera en la que se pagan los impuestos y los niveles de pagos de los mismos. Puedes optar por uno u otro régimen dependiendo del tipo y el tamaño del negocio. Hay cuatro regímenes tributarios: Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER), Régimen MYPE Tributario (RMT) y Régimen General (RG) puedes conocer el ideal para tu negocio.”.

Se concluyó que existen cuatro regímenes tributarios en el Perú. Cada uno de estos tiene sus propias características tales como límites de ingresos, compras, actividades no comprendidas, entre otros.

2.2.1.2.4 Libros Contables

Según (ruiz, 2014) nos indica: “Son libros especiales donde se anotan o registran en forma ordenada, analítica y justificada, las diversas operaciones mercantiles que realiza la empresa en un determinado periodo de tiempo. Los Libros de Contabilidad se pueden considerar como el arma principal para la administración ya que sirve como entrelazamiento entre los dirigentes de la empresa y las decisiones a tomarse. El empresario al consultar sus libros de contabilidad, determinará diariamente el volumen de su negocio.”.

Se concluyó que los libros contables son aquellos documentos se refleja y

se plasma toda la información económica, financiera y contable de una compañía. Es decir, en los libros contables aparecen todos los datos necesarios para poder entender el funcionamiento económico-financiero de una compañía.

2.2.1.3 Obligaciones Tributarias

Según (Aguayo, 2014) nos indica: “Ahora bien, la obligación tributaria, que es la obligación del sujeto pasivo de pagar el tributo al sujeto activo (el Estado), y que encuentra su fundamento en un mandato legal condicionado por la Constitución, es, como ha advertido gran parte de la doctrina nacional e internacional, “una especie del género más amplio, que es la obligación, al que pertenece también la obligación del Derecho privado” con la que mantiene identidad estructural”.

Se concluyó que la obligación tributaria es una relación jurídica entre el Estado u otra persona pública y los sujetos pasivos en tanto tenga lugar el presupuesto de hecho previsto en la ley.

2.2.1.3.1 Obligaciones de Comprobantes de Pago

Según (Sunat, 2018) nos dice: “Artículo 2°.- Se considera comprobante de pago, todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria –SUNAT. Cuando el comprobante de pago se emita de manera electrónica se considerará como representación impresa de este para todo efecto tributario al resumen en soporte de papel que se otorgue de acuerdo a la regulación que emita la SUNAT y siempre que el referido resumen cumpla con las características y requisitos mínimos que aquella establezca.”.

Se concluyó que estamos obligados a la emisión de comprobantes de pago electrónicos los contribuyentes personas naturales o personas jurídicas que han sido designados como emisores electrónicos mediante Resolución de Superintendencia emitida por la SUNAT.

2.2.1.3.2 Oportunidades de entrega de Comprobantes de Pago

Según (Vergara Moncada, 2012) nos indica: “De conformidad al artículo 5º del Reglamento de Comprobantes de Pago se entregarán los comprobantes de pago: En la transferencia de bienes muebles, en el momento en que se entregue el bien o en el momento en que se efectúe el pago, lo que ocurra primero, en el caso de retiro de bienes muebles, en la fecha del retiro”.

Se concluyó que en tal sentido, a efectos de establecer la oportunidad de emisión del comprobante de pago deberá determinarse cuál de los supuestos antes indicados ocurre primero, lo cual habrá de verificarse en cada caso concreto; al igual que el momento en el que culmina un servicio, considerando que este depende del acuerdo entre las partes.

2.2.1.3.3 Excepciones de Emisiones de Comprobantes de Pago

Según (Vergara Moncada, 2012) nos dice: “De conformidad al artículo 7º del Reglamento de Comprobantes de Pago se exceptúa de la obligación de emitir comprobante de pago por: La transferencia de bienes o prestación de servicios a título gratuito efectuados por la Iglesia Católica y por las entidades pertenecientes al Sector Público Nacional (excepto empresas), La transferencia de bienes por causa de muerte y por anticipo de legítima, La venta de diarios, revistas y publicaciones periódicas efectuadas por canillitas.”.

Se concluyó que si un sujeto designado como emisor electrónico del SEE emite un comprobante de pago en formato reimpreso por una operación por la que está obligado a emitir un comprobante de pago utilizando el SEE que le corresponda, aquel documento no reunirá una de las características establecidas en el Reglamento de Comprobantes de Pago, configurándose, por ende, la infracción tipificada en el numeral 2 del artículo 174º del TUO del Código Tributario, salvo que dicho incumplimiento se origine en un evento no imputable al contribuyente.

2.2.2 Expedientes

Según (Cohen & Winn, 2007). define que, “El Código de Buen Gobierno de la Empresa Sostenible una empresa sostenible es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en genera”.

2.2.2.1 Eficacia

Según (Delfín y Acosta, 2016) nos dice: “la eficacia valora el impacto positivo del producto o servicio prestado o en las ventas de su producto y del manejo eficiente de los recursos de la microempresa”.

Se concluyó que la productividad es pensada como el resultado a corto plazo de un proceso que encierra educación, administración, organización laboral, organización de la producción, investigación en ciencia y tecnología y gestión empresarial.

2.2.2.1.1 Toma de Decisiones

Según (Díaz Duarte, 2015) nos indica: “la toma de decisiones es el proceso de identificación de un problema u oportunidad y la selección de una alternativa de acción entre varias existentes, es una actividad diligente clave en todo tipo de organización.”.

Según (Tamayo, Del Río Cortina, & García Ríos, 2014) nos indica: “El proceso de toma de decisiones, implica visualizar la empresa como un todo compuesto, a su vez, por subsistemas que interactúan entre sí de forma recíproca, respondiendo a objetivos propios y a un supra-objetivo, la Misión, teniendo trazado un horizonte a futuro, siendo este, la Visión, con una participación limitada en la distribución de los recursos de acuerdo a prioridades establecidas dentro de la estrategia general de la organización, y de acuerdo a los

condicionamientos de la alta gerencia. Sin importar el tipo de organización, siendo esta, productora de bienes y/o servicios, pública y/o privada, con o sin ánimo de lucro, ésta debe afrontar el desarrollo de procesos bajo parámetros de coordinación y optimización de recursos. Dichos procesos, son realizados por individuos que trabajan en grupos en los diferentes niveles de la organización con funciones acordes a sus habilidades administrativas.”.

Se concluyó que La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente nos encontramos con situaciones donde debemos optar por algo, pero no siempre resulta simple.

2.2.2.1.2 Trabajo en equipo

Según (Torrelles, y otros, 2011) nos dice: “Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido”.



Figura 1: trabajo en equipo

Fuente: (Torrelles, y otros, 2011) competencia de trabajo en equipo: definición y categorización

Según (Clements, 2016) nos dice: “La importancia del trabajo en equipo se ha visto reflejada a lo largo de la historia de la humanidad. Esta actividad llevó a las comunidades al desarrollo de la civilización. Hoy en día, el concepto está relacionado con dinámicas de trabajo grupal en diferentes ámbitos: laboral, estudiantil y familiar. La importancia del trabajo en equipo surge por la

consideración de que mientras más personas estén comprometidas en la realización de una actividad, son más y mejores los resultados que se obtiene.”.

Se concluyó que un equipo de trabajo es un conjunto de individuos que cooperen para lograr un solo resultado general.

2.2.2.1.3 Planes de acción

Según Carucci (2003), reporta que “cuando el proceso de planificación se fundamenta en el análisis riguroso de los problemas que afectan al decisor y en la evaluación de los factores o variables que puedan afectar la viabilidad de las decisiones tendentes a su solución, se habla de planificación estratégica por problemas. Si en este proceso, intervienen activa y creativamente diferentes niveles o miembros de una organización o distintas organizaciones se reúnen para analizar problemas de interés común, se habla de planificación participativa”

Según (Bernal, 2012) nos dice: "La planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.".



Figura 2: Planificar

Fuente: La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso. (Bernal, 2012)

Se concluyó que se conoce como planificación, planeación o planteamiento, generalmente en países de habla hispana, pero en el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos en común, junto con acciones requeridas para concluirse exitosamente

2.2.2.1.4 Registros Documentales

Según (Prada Madrid, 2019) nos indica: “Como se ha reiterado, toda información necesita un sustrato material que permita contenerla en algún soporte y para el caso del E-Documento tal sustrato está fundamentado en estructuras binarias que requieren ser leídas y procesadas por diferentes aplicaciones informáticas que permitan hacer legible su esencia informativa dando como resultado una variedad de formatos, incluso se podría afirmar que cada programa informático define un formato particular, no obstante es posible categorizar los formatos según los criterios del entorno funcional del E-Documento”.

Según (López, 2014) nos dice: “El registro documental es la recopilación de las informaciones que describen la configuración física, el estado y el uso que se da a los monumentos, conjuntos arquitectónicos y sitios históricos y artísticos, en un determinado momento, y que constituye un elemento esencial de su proceso de conservación.”.

Se concluyó que el registro documental consiste en buscar información en artículos indexados, libros académicos y otros documentos para realizar el estado del arte frente a un tema, organizando la información en categorías o ejes.

2.2.2.2 Liquidez

Según (banda, 2016) nos dice: “Para medir la liquidez de una empresa se utiliza lo que se conoce como ratio de liquidez, el cual permite calcular la capacidad que tiene una compañía para afrontar sus obligaciones a corto plazo y, con ello, averiguar su solvencia en efectivo y su capacidad para resolver de forma rentable cualquier imprevisto. Es importante controlar la liquidez de una empresa,

especialmente durante aquellas épocas en las que el crédito bancario sea reducido. Gracias a las distintas fórmulas que proporciona el análisis financiero de las empresas es posible calcular el grado de liquidez de una empresa, que siempre deberá guardar una cierta relación con su cantidad de deudas a corto plazo”.

Según (Nadia, 2018) nos indica: “La liquidez financiera de una empresa es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo”.

Se concluye que la economía, es la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero se dice que es más líquido.

2.2.2.2.1 Flujo de Información

Según (Universidad de la punta, 2017) nos dice: “En el sistema graficado el flujo de información interno de la empresa se muestra de manera horizontal (procesa información), y las actividades en relación con su entorno se presentan de manera vertical (capta información)”.

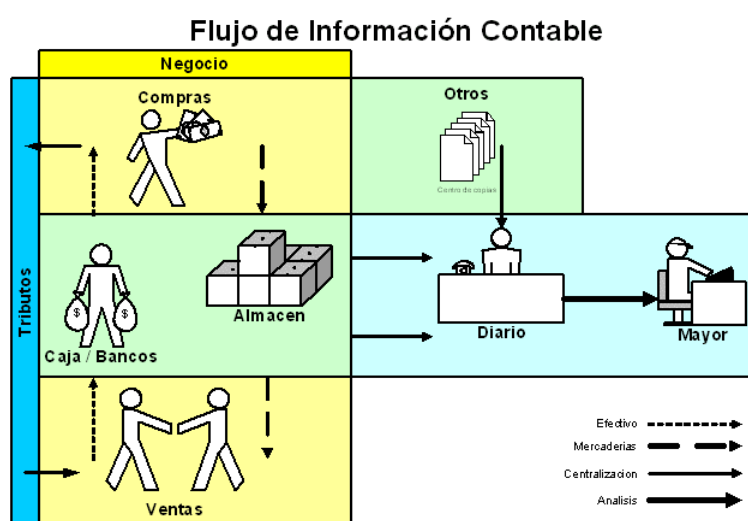


Figura 3: Flujo de información
Fuente: flujo de información (Universidad de la punta, 2017)

Según (Donjuán Dante, 2004) nos dice: “Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de información y el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos”.

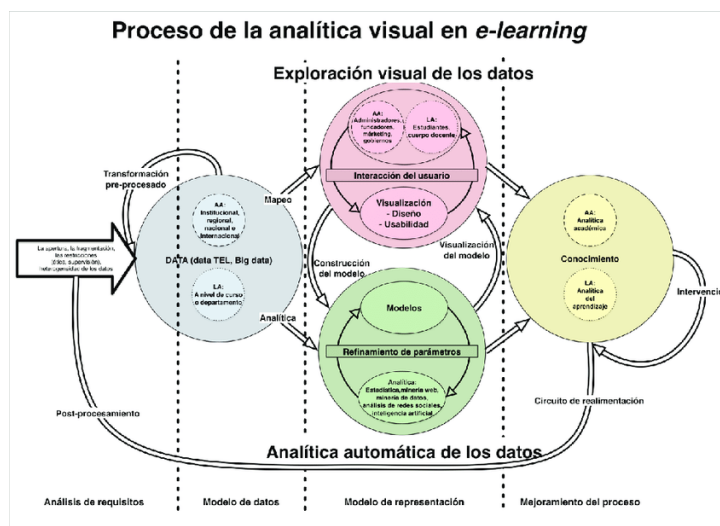


Figura 4: Proceso de analítica
Fuente: gestión de flujo (Donjuán Dante, 2004)

Según Salazar (2003) argumenta que, “El proceso de información define los lineamientos y pautas para levantar, analizar y documentar las solicitudes de usuario y realizar los documentos suficientes para definir y validar con el cliente el alcance del proyecto. Durante esta etapa se realiza la definición inicial de los riesgos del proyecto, actividad que juega un papel primordial en la ejecución del proyecto, puesto que se está adoptando el *Modelo Espiral* para realizar el ciclo de vida del software. El modelo espiral define que para realizar el ciclo de vida del software las actividades se conforman en una espiral, en la que cada iteración representa un conjunto de actividades, al final de la iteración se realiza el análisis de los riesgos y según el resultado de este análisis se determinan las actividades a realizar en las iteraciones siguientes.”

Se concluyó que el sistema de información para sacar la información procesada a los diferentes departamentos o procesos de una empresa según la necesidad.

2.2.2.2.2 Optimización

Según (Aguilar Coto, 2013) nos dice: “Una vez identificados los procesos y entendida la función e interacción entre cada uno de ellos, estos deben ser gestionados con el fin de construir un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua en el funcionamiento de las actividades de una organización. Para lograr esa mejora permanente es esencial la medición de cada proceso, lo cual se puede realizar por medio de indicadores que muestren su desempeño individual, con el fin de tomar acciones correctivas o preventivas según sea necesario”.

Según (GIL OJEDA & VALLEJO GARCÍA, 2008) nos señala: “En toda Unidad o Servicio se realizan multitud de actividades y tareas diferentes. Todas ellas forman parte de procesos, pero, a menudo, éstos no se conocen, por lo que se carece de un conocimiento real de la situación de cada tarea dentro del proceso y, por tanto, de las consiguientes posibilidades de mejora. La identificación de los procesos se puede realizar por diversos métodos. Ejemplos: Relacionando las tareas que realizan las personas. A continuación, se clasifican se agrupan y se asignan a procesos. Identificando los procesos, a partir de los resultados finales (producto o servicio prestado). De cada resultado o producto final se indaga de dónde viene, cómo ha sido realizado, quién lo ha hecho, y así, sucesivamente. Estableciendo los procesos principales (claves u operativos) de acuerdo a la misión de la Unidad y, a partir de aquí, buscar el resto de procesos.”.

Se concluyó que la identificación de procesos consiste en "hacer trozos" las actividades de la organización repartiéndola en grupos homogéneos, en las que las actividades de cada grupo tengan relaciones causales. Para ello se recomienda identificar los productos/servicios de la organización/área, los procesos serán los conjuntos de actividades mediante los cuales se realizan los productos/servicios.

2.2.2.2.3 Identificación de procesos

Según (autogestión, 2020) nos señala: “La optimización de archivos desde su origen hasta la disposición final garantiza su correcta conservación, por lo que la aplicación de estrategias de gestión ayuda a llevar a cabo la custodia de archivos, la eliminación técnica y el almacenamiento y recuperación de los mismos.”.

Según (kyocera, 2017) nos dice: “a optimización de la gestión documental de las hojas de gastos pueden ayudarnos, a través de los informes de gastos, a gestionar eficientemente los gastos de la empresa. Los informes de gastos incluyen los registros de los gastos en los que incurre cualquier organización. Estos informes de gastos se generan mensualmente, trimestralmente o anualmente. La elaboración manual de estos informes de gastos es una tarea engorrosa y que requiere mucho tiempo. Una solución de gestión documental de hojas de gastos hace posible la generación automática de estos informes de gastos.”.

Según (Garcia, 2020) nos dice: “La optimización de los flujos de trabajo de documentos también beneficia la sostenibilidad, al reducir la impresión innecesaria. Cada vez que un empleado envía accidentalmente un documento a la impresora incorrecta o imprime un documento a una cara cuando podría haber sido a doble cara supone un desperdicio. El primer paso para mejorar la eficiencia es obtener información sobre los comportamientos de impresión. ¿Son habituales los trabajos de impresión perdidos u olvidados? ¿Cuántas hojas de papel usa la mayoría de los empleados al año? ¿Cuál es la relación impresora-empleado?”.

Se concluyó que la optimización de procesos de gestión documentaria es que la estandarizar o crear modelos de documento, simplifica su elaboración. Ello supone un ahorro significativo de tiempo, acelerando todo el proceso de gestión documental.

2.3 Definición de términos básicos

Certificado y firma digital: Un certificado digital es un documento digital emitido por una empresa autorizada, que contiene información sobre su titular y le permite identificarse ante un tercero durante las operaciones a través de Internet, asegurando así la fiabilidad de la información y la protección de la identidad.

Clave SOL: La contraseña personal proporcionada por la SUNAT al registrarse en RUC se utiliza para ejecutar varios programas a través de Internet.

Documento digital. También se cocina como documento electrónico y necesita ser distribuido a través de medios informáticos, es decir, se registra en un medio electrónico para que se pueda almacenar y acceder fácilmente desde cualquier dispositivo electrónico.

Impuesto. Es un tributo que no genera contraprestación directa por parte del Estado a favor del obligado a su cumplimiento.

Máquina POS. Siglas en inglés de punto de venta (point of sale), para referirse al dispositivo electrónico utilizado para realizar transacciones con tarjetas de crédito y débito.

Constancia de recepción (CDR): Documento electrónico que asegura el envío y recepción de documentos electrónicos por parte de la SUNAT.

Código QR. Proviene del inglés quick response code que significa código de respuesta rápida. Son códigos bidimensionales que almacenan información y enlazan a páginas web, y se utilizan para leer dispositivos electrónicos que tienen instaladas las aplicaciones correspondientes.

Lenguaje XML: Es el acrónimo de Extensible Markup Language, es decir, es un lenguaje de marcado que define un conjunto de reglas para la codificación de documentos. Es un tipo de lenguaje informático, utilizado para el intercambio, análisis y procedimiento de datos en tiempo real.

Programa de Envío de Información – PEI: Es una aplicación desarrollada por la SUNAT, se utiliza para enviar información a la administración tributaria, esta puede descargarse del portal web de la SUNAT y utilizarse.

RUC: Registro Único de Contribuyentes. Es un formulario de registro que incluye a todos los contribuyentes inscritos en la SUNAT, a quienes se les asigna un número de 11 dígitos que será de uso obligatorio en todos los trámites que se realicen ante la Administración Estatal de Tributación.

SUNAT Operaciones en Línea: Es el servicio web que ofrece la SUNAT, para realizar diversos trámites a través de internet.

Tributo: Es la obligación financiera del contribuyente o deudor fiscal. Hay tres tipos de tributo: impuesto, contribución y tasa.

UIT: Unidad Impositiva Tributaria: Es un valor de referencia determinado por el Ministerio de Economía y Finanzas, y la normativa tributaria utiliza este valor de referencia para determinar obligaciones, infracciones, multas, etc.

III. METODOS Y MATERIALES

3.1 Hipótesis de la investigación

3.1.1 Hipótesis general

La emisión electrónica de comprobantes de pago si mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021

3.1.2 Hipótesis específicas

H1. Los comprobantes electrónicos si mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

H2. La utilización de los subsistemas electrónicos mejorara significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

H3. Las obligaciones tributarias mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.

3.2 Variables de estudio

3.2.1 Definición conceptual

Variable Independiente : EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES

(Hirache, Mamani & luque, 2016) señala que: “es un mecanismo de emisión de determinados comprobantes de pago, específicamente facturas, boletas de venta, recibos por honorarios y documentos que los modifican, notas de crédito y notas de débito, en una plataforma informática universal (UBL), y cuyo lenguaje en XML permite la emisión de documentos comerciales electrónicos; conjugado con

características tales como la firma digital, entre otras que le otorgan el carácter legal de comprobante de pago”. (p.411).

VARIABLE DEPENDIENTE : EXPEDIENTES

Según (Cohen & Winn, 2007). define que, “El Código de Buen Gobierno de la Empresa Sostenible una empresa sostenible es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en genera”.

3.3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES		ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO	
VARIABLES INDEPENDIENTE I. EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES	I.1 COMPROBANTES ELECTRÓNICOS	RECIBO POR HONORARIOS ELECTRÓNICO	¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA	ENCUESTA	
		FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		LIQUIDACIÓN DE COMPRA ELECTRÓNICA	¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		RECIBOS DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS	¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? ¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA DICOTÓMICA		
	I.2 UTILIZACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS ELECTRÓNICOS	LIBROS ELECTRÓNICOS	¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?	DICOTÓMICA		
		INFRACCIONES TRIBUTARIAS	¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?	DICOTÓMICA		
		RÉGIMEN TRIBUTARIOS	¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorará el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		LIBROS CONTABLES	¿El mecanismo de la emisión electrónica mejorará el tiempo de proceso en la entrega de comprobantes de pago en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? ¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA DICOTÓMICA		
	I.3 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	OBLIGACIONES DE COMPROBANTES DE PAGO	¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		OPORTUNIDADES DE ENTREGA DE COMPROBANTES DE PAGO	¿Cree usted con implementación de emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?	DICOTÓMICA		
		EXCEPCIONES DE EMISIONES DE COMPROBANTES DE PAGO	¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? ¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA DICOTÓMICA		
	VARIABLES DEPENDIENTE D. EXPEDIENTES	D.1 EFICACIA	TOMA DE DECISIONES	¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA
			TRABAJO EN EQUIPO	¿La calidad del Servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA
				¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA
PLANES DE ACCIÓN			¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
REGISTROS DOCUMENTALES			¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		¿Es confiable boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA			
		¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA			
D.2 LIQUIDEZ		FLUJO DE INFORMACIÓN	¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		OPTIMIZACIÓN	¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
			¿Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
	¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA			
		¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA			

3.4 Diseño de la investigación

3.4.1 Tipo de investigación

La presente investigación tiene por objetivo Implementar un sistema de Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021., y así busca generar un aporte al conocimiento del contribuyente sin que este sea exclusivo de los profesionales en materia tributaria, sino que además sea de acceso a la población en general, pues su adecuado manejo servirá para crear conciencia acerca de la importancia de cumplir con las obligaciones y así evitar futuras contingencias de carácter tributario, para ello se está utilizando el tipo de investigación explicativa.

De acuerdo Tamayo y Tamayo (1999), nos dice: “es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y no experimentales”.

3.4.2 Método de investigación

El método de investigación será es cuantitativa, esta metodología cuantitativa 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 el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Según el autor (Behar, 2020) nos afirma: “usa recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y se realiza el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento guiados por el contexto, la situación, los recursos de que dispone, sus objetivos y el problema de estudio”. (p. 25).

3.4.3 Diseño de la investigación

NO EXPERIMENTAL

Acorde a lo expuesto por el autor Baena (2014), indica que este diseño es aquel que se realiza que no se manipula las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto. (p. 11).

3.5 Población y muestra de estudio

3.5.1 Población

Generalmente a las investigaciones poseen un conjunto de objetos, documentos o individuos a ser estudiados.

A continuación, Ríos (2020) nos afirma: “la población es considerada como un conjunto o universo de elementos, individuos, objetos y fenómenos con las mismas características. Y la muestra como un grupo poblacional representativo”. (p. 171).

En consecuencia, el presente documento se desarrolla considerando como población a los 130 COMERCIANTES DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, 2021.

3.5.2 Muestra

Una vez conocida la población que se desea someter a estudio y cuando esta, por su tamaño no es posible considerarla en su totalidad para la aplicación de instrumentos de investigación; nace la necesidad de establecer una muestra con la elegían de 30 COMERCIANTES DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, 2021.

A continuación, (Hernández Sampieri, 2010) nos dice: “la muestra como un subgrupo de un todo (población o universo) sobre el cual se recolectarán los datos convenientes, esta muestra deberá ser propia de la población” (p. 196).

El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa. En consecuencia, los resultados obtenidos pueden ser generalizados al resto de la población, no obstante, en el presente estudio dado al tamaño de la población no es necesario aplicar una fórmula para la determinación de la muestra; por lo que

se entrevistará.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas de recolección de datos

En definitiva, es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación.

Asimismo, las técnicas aplicadas para el desarrollo del presente estudio fueron la encuesta y cuestionario, para el levantamiento de información de campo se utilizó el instrumento de investigación llamado entrevista y encuestas participante con preguntas abiertas y para la documental fue necesario aplicar un análisis evaluativo de todos los servicios con los que cuenta la EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, 2021.

Según menciona el autor ARIAS (2012), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información. Son ejemplos de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental, análisis de contenido, etc.

3.6.2 Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó las entrevistas según autor:

Encuesta:

Conforme a lo expuesto por (Pérez, 2020) nos dice: “la técnica que se utilizará en esta encuesta será la encuesta, ya que es el método más factible para realizar esta encuesta. Además, mencionó la investigación como una de las técnicas para recolectar información”.

Cuestionario:

El instrumento que se empleará es el cuestionario donde se bosquejaron preguntas dirigidas a los trabajadores de la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL. Luya, 2021. Además, se manifiesta que el cuestionario es un conjunto

de interrogaciones que permitirán analizar una o más variables.

Cabe precisar que el cuestionario será validado por expertos en temas de capacitación de personal y organizaciones. Asimismo, se aplica la prueba de alfa de Cronbach para la confiabilidad del instrumento.

Conforme a lo expuesto por (Arias, 2012), consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validez del Instrumento

Tabla 1:

Validación de expertos

Mgr. Edmundo Barrantes Ríos	Experto Metodólogo
Mgr. Christian Ovalle Paulino	Experto Metodólogo

Fuente: Elaboración propia

3.7.2 Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cron Bach

Tabla 2:

Estadísticos de fiabilidad

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
86.5%	86.9%	14

Fuente: Elaboración propia

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable independiente emisión electrónica de comprobantes es de 86.9%

Tabla 3:

Estadísticos de fiabilidad

ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: EXPEDIENTES		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
87.0%	89.1%	13

Fuente: *Elaboración propia*

Existe regular consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe poca confiabilidad, elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable dependiente Expedientes es de 89.1%

3.8 Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos por el cuestionario se usarán y se procesarán con el software estadístico SPSS, el cual nos facilita para poder realizar el análisis descriptivo de la variable que se estudia. Los datos estadísticos son presentados tanto en gráficos de barras como en tablas de acuerdo a la variable y a sus dimensiones.

Hay que tomar en cuenta que el análisis de los datos se da de forma efectiva para que pueda demostrar los fenómenos como tal se han tomado.

3.9 Desarrollo de la propuesta de valor

La presente “IMPLEMENTACION DE LA EMISION ELECTRONICA DE COMPROBANTES DE PAGO PARA LA MEJORA DE EXPEDIENTES EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, LUYA, 2021., es una inversión muy importante a mediano y largo plazo, la cual a través de la mejora del área ventas de la empresa ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, se mejora el servicio para crear conciencia acerca de la importancia de cumplir con las obligaciones y así evitar futuras contingencias de carácter tributario se dará a conocer que la empresa ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL brindará un mejor servicio a sus clientes.

Después de haber realizado la investigación y evaluación de las distintas soluciones tecnológicas que existen, y encontrado la que más se adapta mejor a las necesidades de la empresa ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, es por ello que se plantea implementar dicho sistema el cual se utilice de apoyo y mejora del servicio de control de pagos que brinda la empresa ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL a sus clientes.

3.10 Aspectos deontológicos

La presente investigación cumple con todos los criterios éticos tanto en los datos como en la información brindada por parte de los encuestados.

Confidencialidad: Se asegura la protección de la identidad de la institución y las personas que participen como información de la investigación

Objetividad: El análisis de la situación encontrada se basa en criterios, técnicas e instrumentos imparciales

Originalidad: Se citan todas las fuentes bibliográficas de la información mostrada con el fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Veracidad: La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta.

IV. RESULTADOS

4.1 La Contrastación de las hipótesis

4.1.1 Método Estadístico para la contrastación de las hipótesis

Para la validez del presente trabajo de investigación se realizó mediante la técnica estadística NO paramétricas de escala ordinal en este caso se utilizó la rho de Spearman para observar el grado de correlación entre la variable independiente Emisión electrónica de comprobantes y la variable dependiente Expedientes y así contrastar la Hipótesis general y las Hipótesis específicas

4.1.2 La contrastación de la hipótesis general

La hipótesis general se contrastará mediante la prueba estadística no paramétrica de escala Ordinal, por la prueba de rho de Spearman determinará la validez estadística de la tesis implementación de la emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya, 2021

4.2 Aplicación de la estadística inferencial de las variables

4.2.1 Normalización de la influencia de las variables

- a. Ho:” La variable independiente Emisión electrónica de comprobantes y la variable dependiente el Expedientes se distribuyen en forma normal”
- b. H1: “La variable independiente Emisión electrónica de comprobantes y la variable dependiente el Expedientes no se distribuyen en forma normal”
- c. N.S= 0.05

Tabla 4:

Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: LA EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES	0,203	30	0,002
V2: EL EXPEDIENTES	0,205	30	0,003

Fuente: Elaboración propia en Excel

d. Se observa en la columna sig. Shapiro-Wilk de todos son menores que 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis Nula.

e. Concluimos que La variable independiente Emisión electrónica de comprobantes y la variable dependiente el Expedientes no se distribuyen en forma normal. por tanto, aplicaremos la prueba estadística no paramétrica de escala ordinal de rho de Spearman.

a. El Planteo de las Hipótesis General

Ho:” La emisión electrónica de comprobantes de pago no mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021”

H₁: “La emisión electrónica de comprobantes de pago si mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021”

a. N.S: 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 5:**Correlacional de Hipótesis general**

		Correlaciones		
			VARIABLE INDEPENDIENTE: EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES	VARIABLE DEPENDIENTE: E: EXPEDIENTE S
Rho de Spearman	VARIABLE INDEPENDIENTE: EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30	0.861 0,022 30
	VARIABLE DEPENDIENTE: EXPEDIENTES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.861 0,022 30	1,000 . 30

Fuente: Elaboración propia en Excel

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables emisión electrónica de comprobantes y el expediente del 86,10%

c. Conclusión:

Se puede concluir que, La emisión electrónica de comprobantes de pago si mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, a un nivel de significancia del 5%

a. El Planteo de las Hipótesis Especifica 1

Ho: " Los comprobantes electrónicos no mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021."

H₁: "Los comprobantes electrónicos si mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021."

a. N.S: 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

c. Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal.
Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Tabla 6:**Correlacional de Hipótesis específica 1**

		Correlaciones		
			V1 d1: COMPROBANTE S ELECTRÓNICOS	V2 d1: EFICACIA
Rho de Spearman n	V1 d1: COMPROBANTES	Coefficiente de correlación	1,000	0,923
	ELECTRÓNICOS	Sig. (bilateral)	.	0,015
		N	30	30
	V2 d1: EFICACIA	Coefficiente de correlación	0,923	1,000
		Sig. (bilateral)	0,015	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia en Excel

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre los variables comprobantes electrónicos y eficacia en un 92,3%.

d. La conclusión:

Se puede concluir, que Los comprobantes electrónicos si mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, a una significancia del 5%

a. El Planteo de las Hipótesis Especifica 2

Ho: "La utilización de los subsistemas electrónicos no mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021."

H₁: "La utilización de los subsistemas electrónicos si mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021."

Tabla 7:**Correlacional de Hipótesis específica 2**

Correlaciones				
			V1 d2: UTILIZACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS ELECTRÓNICOS	V2 d2: LIQUIDEZ
Rho de Spearman	V1 d2: UTILIZACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS ELECTRÓNICOS	Coeficiente de correlación	1,000	0.863
		Sig. (bilateral)	.	0,025
		N	30	30
	V2 d2: LIQUIDEZ	Coeficiente de correlación	0.863	1,000
		Sig. (bilateral)	0,025	.
		N	30	30

Fuente: *Elaboración propia en Excel*

b. N.S: 0.05

c. La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables utilización de los subsistemas electrónicos y liquidez en un 86,3%

d. La conclusión:

Se puede concluir, que La utilización de los subsistemas electrónicos si mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, una significancia del 5%

a. El Planteo de las Hipótesis Específica 3

Ho: " Las obligaciones tributarias no mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021"

H1: "Las obligaciones tributarias si mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021."

a. N.S = 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal.
Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 8:

Correlacional de Hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			V1 d3: OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	V2 d2: LIQUIDEZ
Rho de Spearman	V1 d3: OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	Coefficiente de correlación	1,000	0,836
		Sig. (bilateral)	.	0,012
		N	30	30
	V2 d2: LIQUIDEZ	Coefficiente de correlación	0,836	1,000
		Sig. (bilateral)	0,012	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia en Excel

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables obligaciones tributarias y liquidez en un 83,6%

Se puede concluir, que Las obligaciones tributarias si mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, a una significancia del 5%

4.3 Aplicación de la estadística descriptiva a las variables

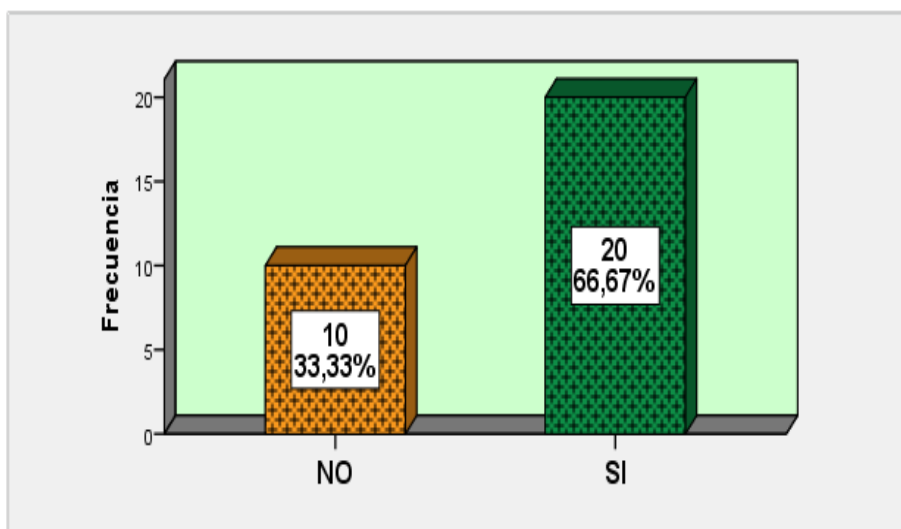
4.3.1 Variable Independiente: Emisión Electrónica de comprobantes.

Tabla 9:

¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 5: ¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

INTERPRETACION:

En la figura 5 y en la tabla 9, se pueden observar que con respecto a la pregunta ¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indicaron NO (33.33%), 20 señalaron que SI (66.67%) este indica que la pregunta tiene aceptación.

Tabla 10:

¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	36,7	36,7	36,7
	SI	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

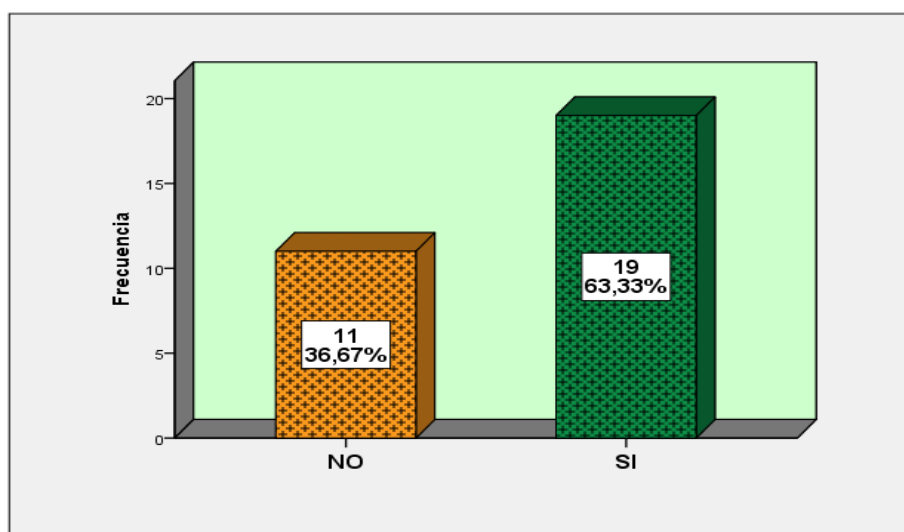


Figura 6: ¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 6 y en la tabla 10, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? 11 trabajadores indican que NO mejorara el servicio (36.67%), 19 señalan que SI mejorara el servicio (63.33%) este indica que la pregunta tiene aceptación positiva en los encuestados

Tabla 11:

¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	19	63,3	63,3	63,3
	SI	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

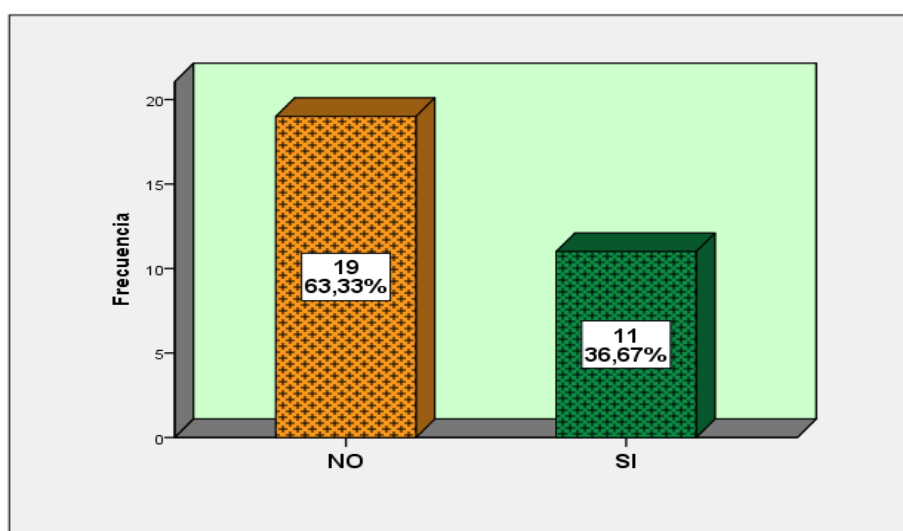


Figura 7: ¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 7 y en la tabla 11, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? 19 trabajadores indican que NO, con total de (63.33%), 11 expresan que SI con total de (36.67%), se concluye que el personal deberá ser capacitado para el uso del sistema.

Tabla 12:

¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	46,7	46,7	46,7
	SI	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

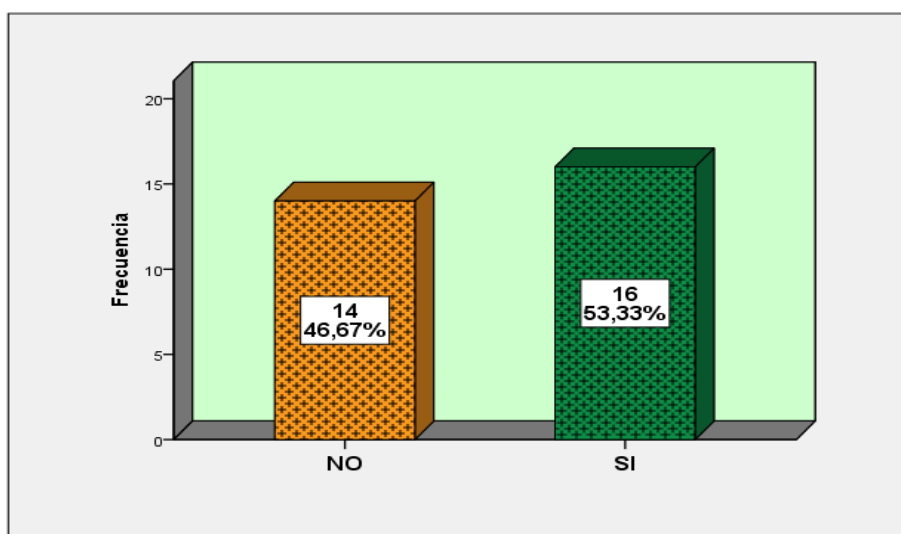


Figura 8: ¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 8 y en la tabla 12, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? 14 trabajadores indican que el sistema NO es actualizado (46,67%), 16 señalan que el sistema SI es actualizado (63.33%)

Tabla 13:

¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

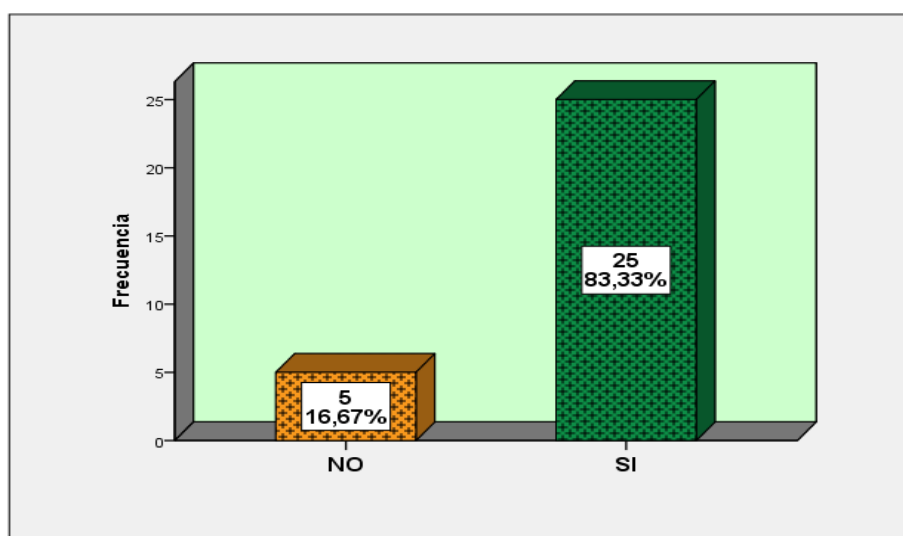


Figura 9: ¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 9 y en la tabla 13, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? 5 de los trabajadores indica que el sistema de emisión electrónica NO es de ayuda para el usuario (16.67%), 25 señalan que SI, es de ayuda para el usuario (83.33%) demostrando de esta manera, que si existe prevalencia

Tabla 14:

¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	36,7	36,7	36,7
	SI	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

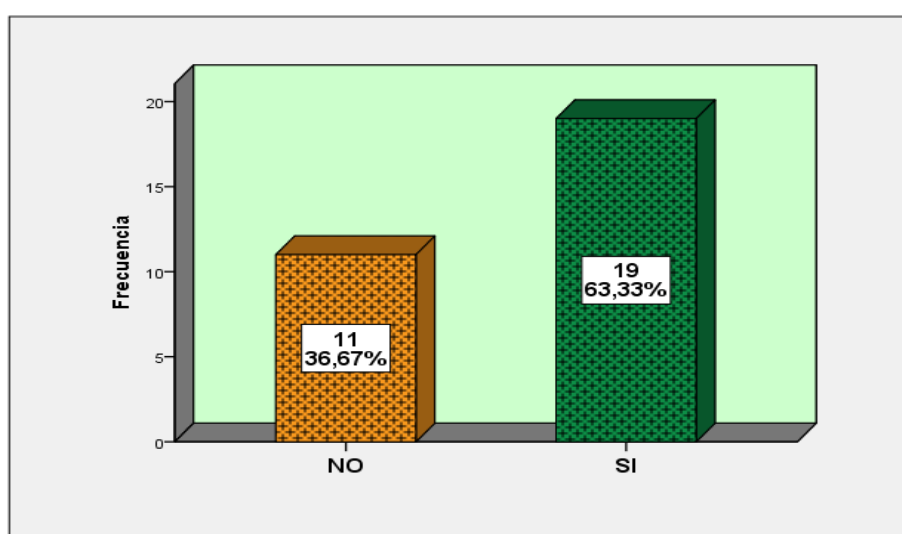


Figura 10: ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 10 y en la tabla 14, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?, 11 de los trabajadores indica que NO es un sistema fácil comprensión intuitivo (36.67%), 19 señalan que SI, es un sistema fácil comprensión intuitivo (63.33%), demostrando de esta manera la utilidad del sistema.

Tabla 15:

¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	25	83,3	83,3	83,3
	SI	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

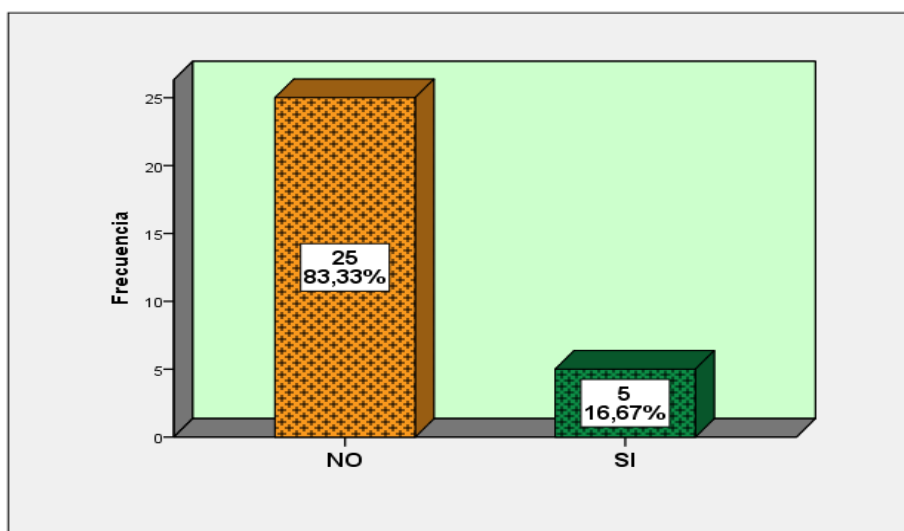


Figura 11: ¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 11 y en la tabla 15, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?, 25 de los trabajadores indica que NO han tenido problemas con el sistema de emisión electrónica (83.33%), 5 señalan que SI, han tenido problemas con el sistema de emisión electrónica (16.67%), el presente resultado nos indica la calidad del sistema

Tabla 16:

¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

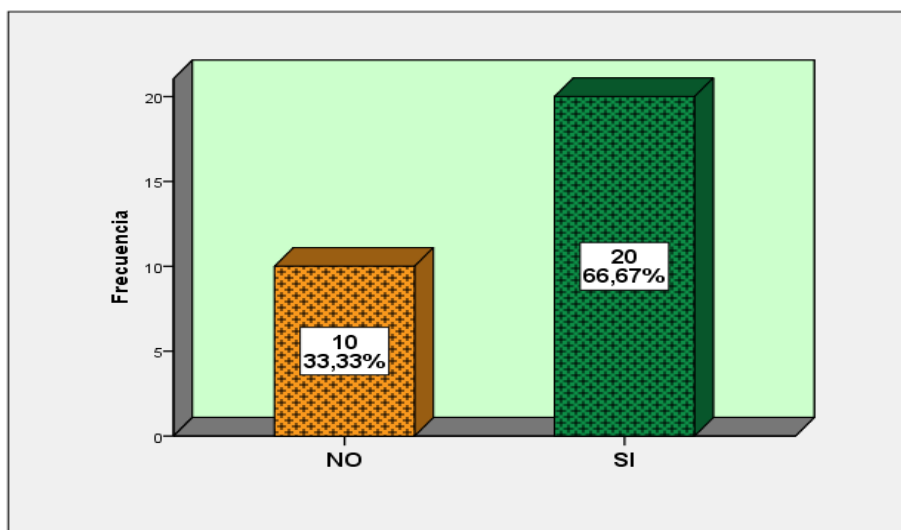


Figura 12: ¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 12 y en la tabla 16, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indicaron que los comprobantes de pago NO, mejorara el proceso (33.33%), 20 señalan que os comprobantes de pago SI, mejorara el proceso (66.67%), teniendo una mejor calidad de entregables

Tabla 17.

¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

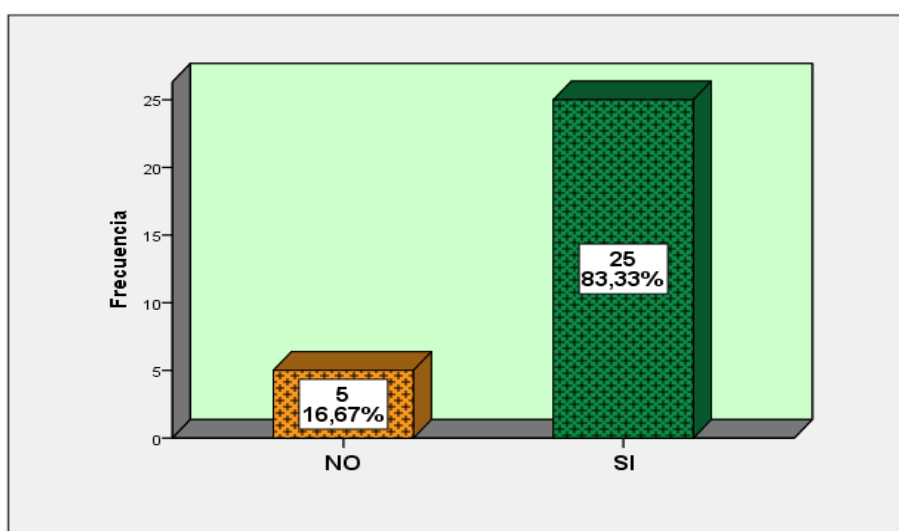


Figura 13: ¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorarán el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 13 y en la tabla 17, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿El mecanismo de la emisión electrónica mejorará el tiempo de proceso en la entrega de comprobantes de pago en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 05 de los trabajadores indica que el mecanismo de la emisión electrónica NO, mejorara el tiempo de proceso (16.67%), 25 señalan que SI, mejorara el tiempo de proceso (83.33%), en consecuente este mecanismo tiene aceptación de 83.33% de los trabajadores

Tabla 18:

¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	36,7	36,7	36,7
	SI	19	63,3	63,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

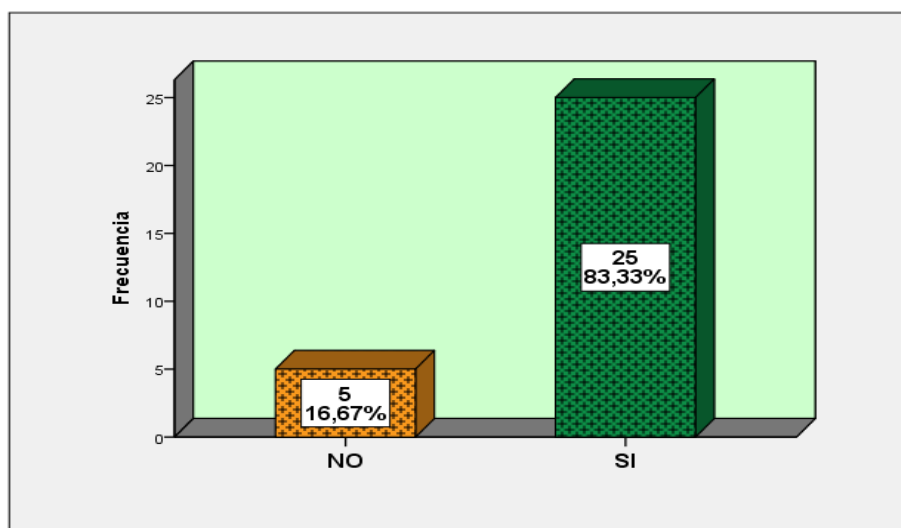


Figura 14: ¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 14 y en la tabla 18, se pueden observar que, con respecto a la entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 5 de los trabajadores indica que NO es necesario (16.67%), 25 señalan que SI, es necesario (83.33%), de acuerdo a los resultados se puede evidenciar que el presente análisis ayudara a mejorar en su calidad de registros.

Tabla 19:

¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	19	63,3	63,3	63,3
	SI	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

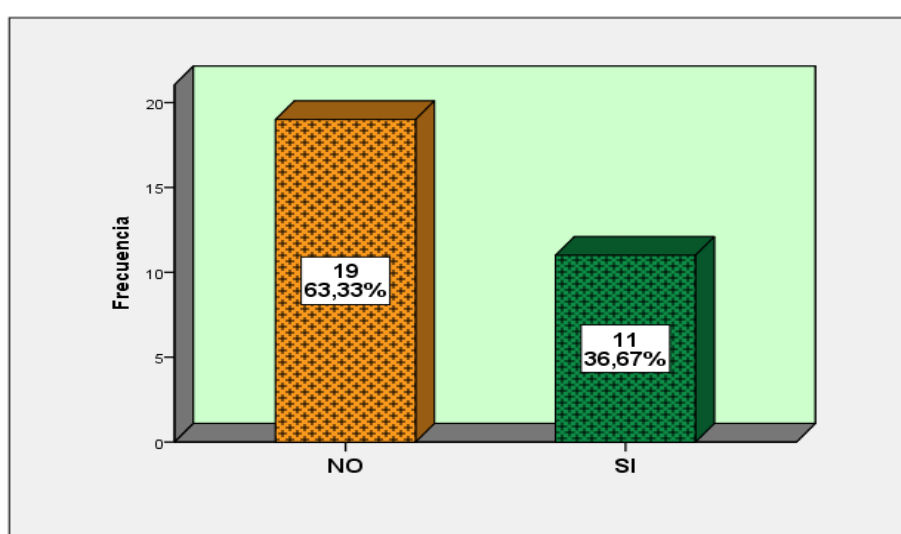


Figura 15: ¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 15 y en la tabla 19, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 19 de los trabajadores indica que NO es de obligación tributaria (63.33%), 11 señalan que SI, es de obligación tributaria (36.67%)

Tabla 20:

¿Cree usted con la implementación de la emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	25	83,3	83,3	83,3
	SI	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

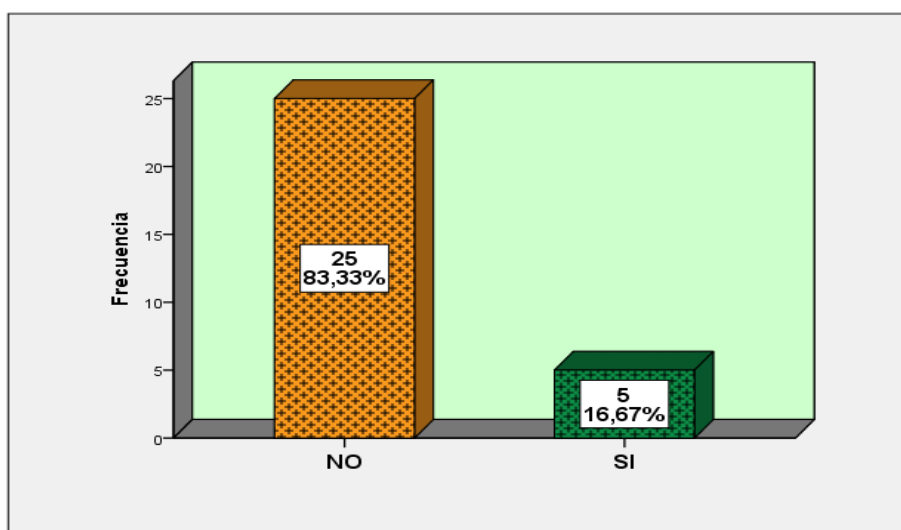


Figura 16: ¿Cree usted con la implementación de la emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 16 y en la tabla 20, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Cree usted con la implementación de la emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?, 25 de los trabajadores indica que NO están evadiendo impuestos (83.33%), 5 señalan que SI, están evadiendo impuestos (16.67%), de acuerdo a los resultados se puede ver que la empresa no estaría evadiendo impuestos con la presente implementación.

Tabla 21:

¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

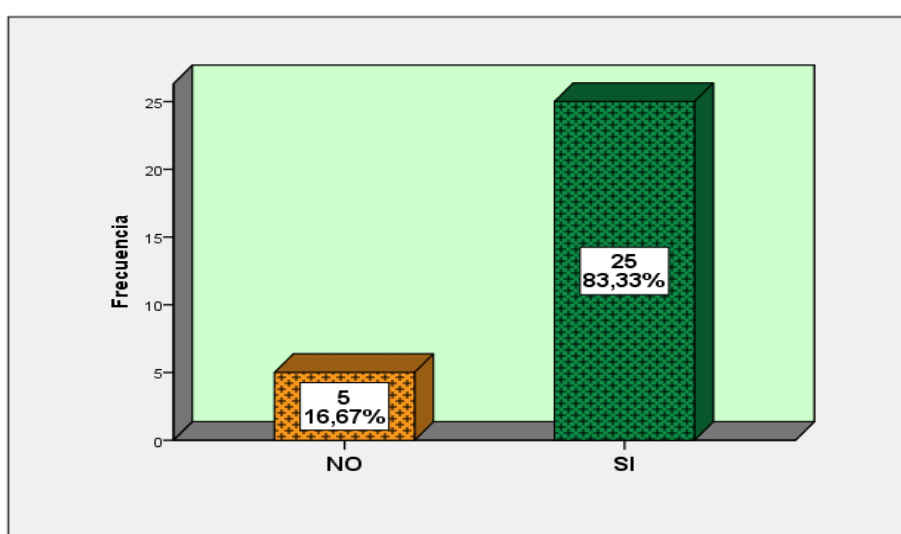


Figura 17: ¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 17 y en la tabla 21, se pueden observar que, con respecto a la implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 5 de los trabajadores indica que NO, contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad (16.67%), 25 expresan que SI, contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad (83.33%), quedando demostrado que el usuario tendrá mejor calidad en los resultados.

Tabla 22:

¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	11	36,7	36,7	36,7
	SI	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

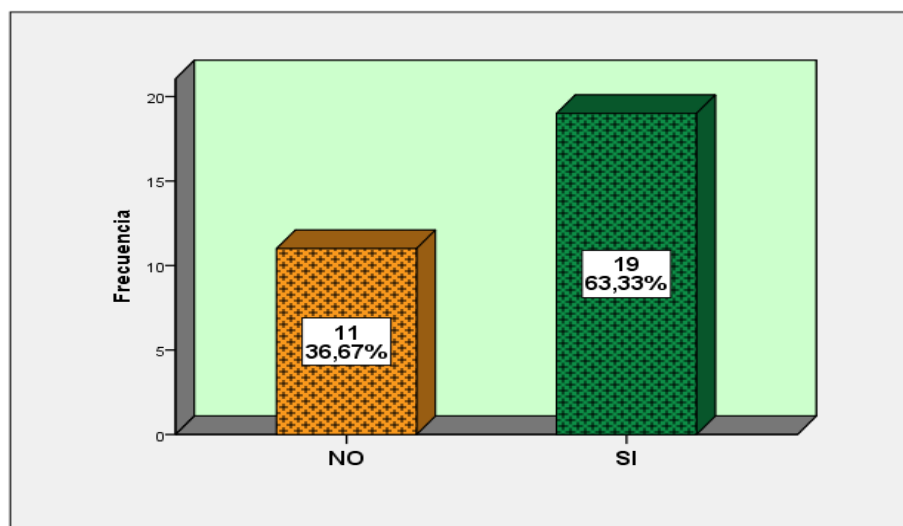


Figura 18: ¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 18 y en la tabla 22, se pueden observar que, con respecto a la entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 11 de los trabajadores indica que NO (36.67%), 19 señalan SI (63.33%) demostrando de esta manera que la implementación del sistema electrónico de comprobantes de pago es de total confiabilidad

4.3.2 Variable Dependiente: Expedientes

Tabla 23:

¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

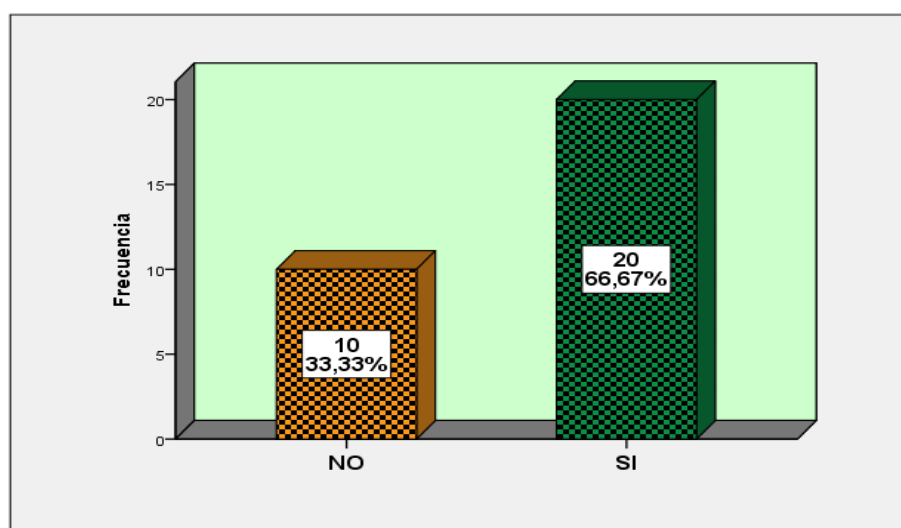


Figura 19: ¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 19 y en la tabla 23, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indica que NO (33.33%), 20 señalan que SI (66.67%) comprobando de esta manera el grado de satisfacción de los encuestados

Tabla 24:

¿La calidad del servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	NO	20	66,7	66,7	66,7
o	SI	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

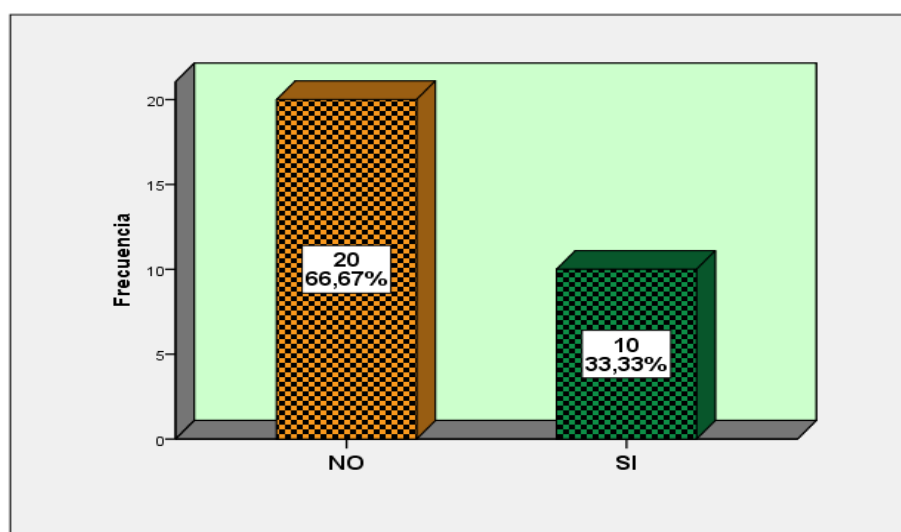


Figura 20: ¿La calidad del servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 20 y en la tabla 24, se pueden observar que, con respecto a La calidad del servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 20 de los trabajadores indica que NO debería mejorar la calidad del servicio (66.67%), 10 señalan que SI debería mejorar la calidad del servicio (33.33%) de esta manera queda demostrado que la calidad del servicio en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL es buena

Tabla 25:

¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

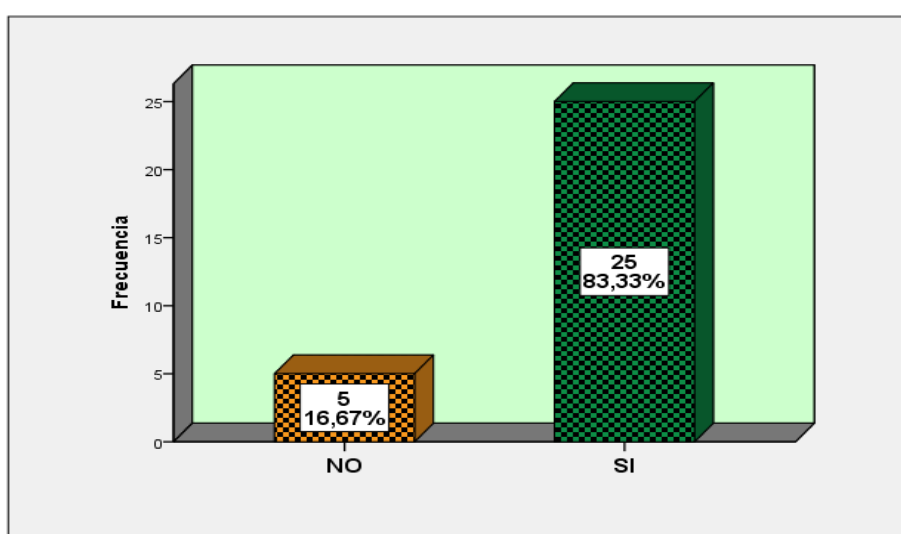


Figura 21: ¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 21 y en la tabla 25, se pueden observar que al respecto del sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 5 de los trabajadores indica que NO, con un (16.67%), 25 señalan que la emisión SI es totalmente electrónico (83.33%), demostrando de esta manera que los expedientes son en su totalidad son electrónicos

Tabla 26:

¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?,

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

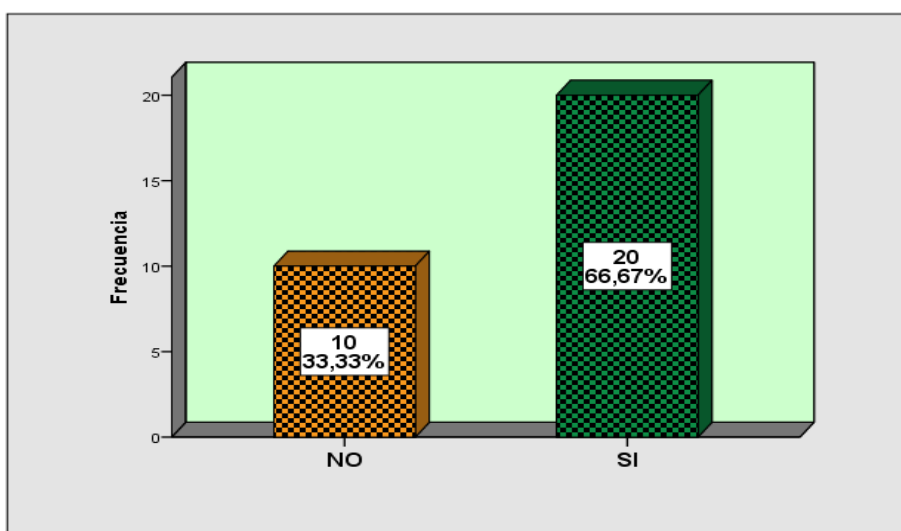


Figura 22: ¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 22 y en la tabla 26, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indica que NO siempre emiten (33.33%), 20 expresa que SI, siempre emiten (66.67%) de acuerdo a los resultados, se puede evidenciar que hay un alto valor de emisión de boletas electrónicas.

Tabla 27:

¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

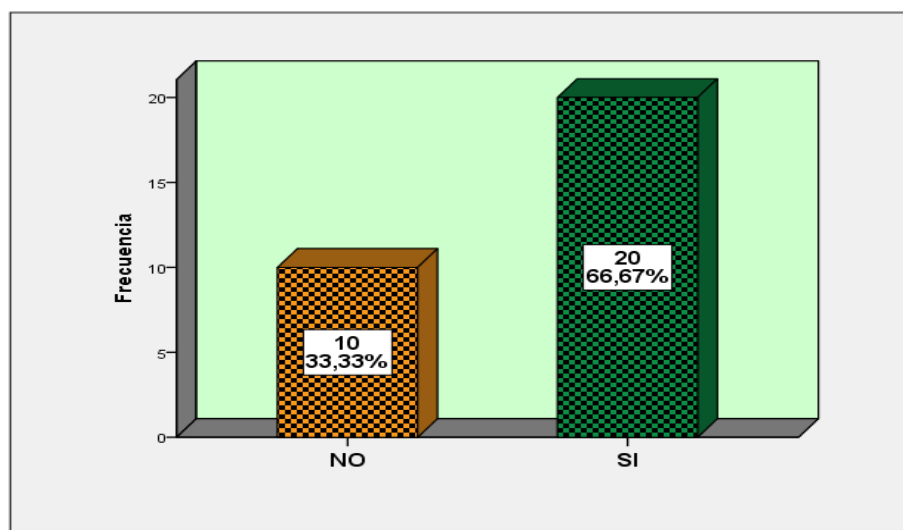


Figura 23: ¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 23 y en la tabla 27, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indica que NO (33.33%), 20 expresa que SI, (66.67%) de acuerdo a los resultados, se puede demostrar que hay un alto valor en la emisión de facturas electrónicas.

Tabla 28:

¿Es confiable la boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

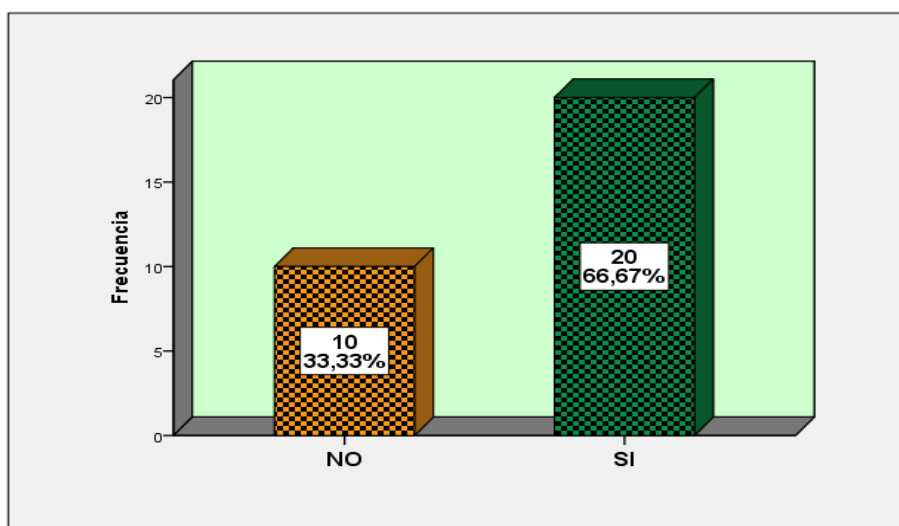


Figura 24: ¿Es confiable la boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 24 y en la tabla 28, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Es confiable la boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indica que NO (33.33%), 20 expresa que SI, (66.67%) poniendo en manifiesto que la boleta electrónica es confiable en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL.

Tabla 29:

¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	10	33,3	33,3	33,3
	SI	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

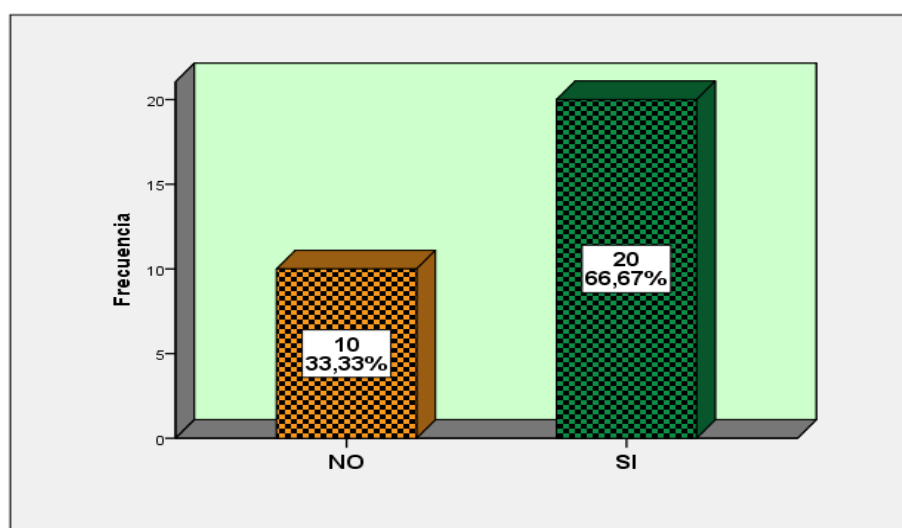


Figura 25: ¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 25 y en la tabla 29, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 10 de los trabajadores indica que NO (33.33%), 20 expresa que SI, (66.67%) de acuerdo a los resultados se pone en evidencia que la factura electrónica es confiable en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL.

Tabla 30:

¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	30	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

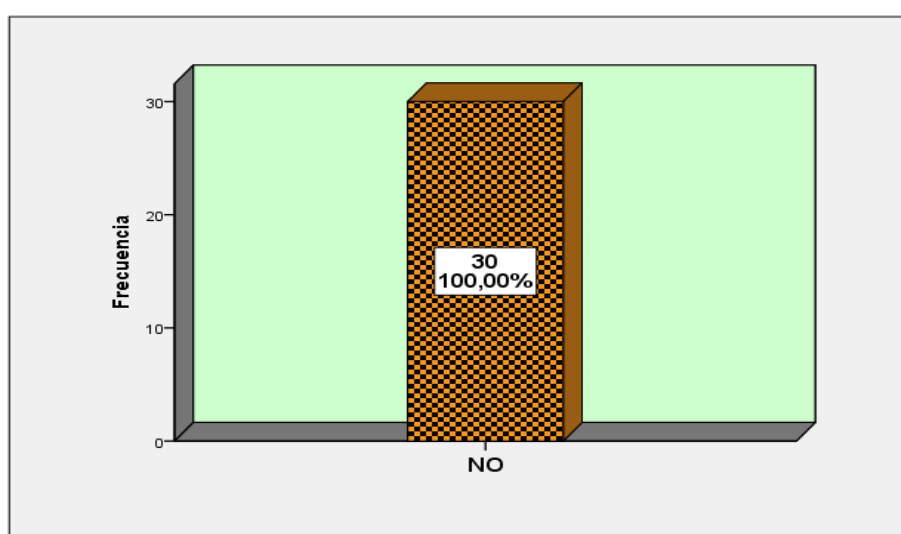


Figura 26: ¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 26 y en la tabla 30, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 30 de los trabajadores indica que es NO, existen problemas (100 %), evidenciando la aceptación de cero problemas en su totalidad por parte de los encuestados.

Tabla 31:

¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	66,7	66,7	66,7
	SI	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

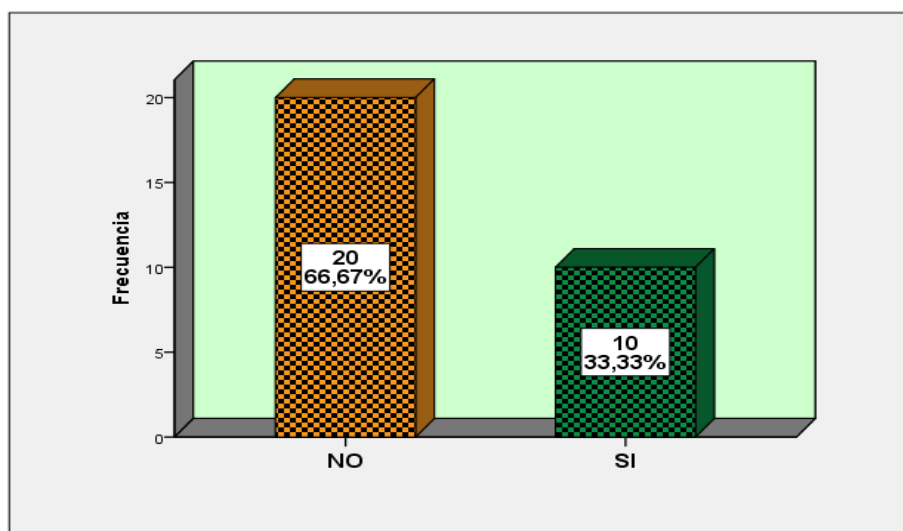


Figura 27: ¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 27 y en la tabla 31, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 20 de los trabajadores indica que NO, existe error (66.67%), 10 señalan que SI, existe error (33.33%), quedando como resultado la existencia mínima de erros.

Tabla 32:

¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

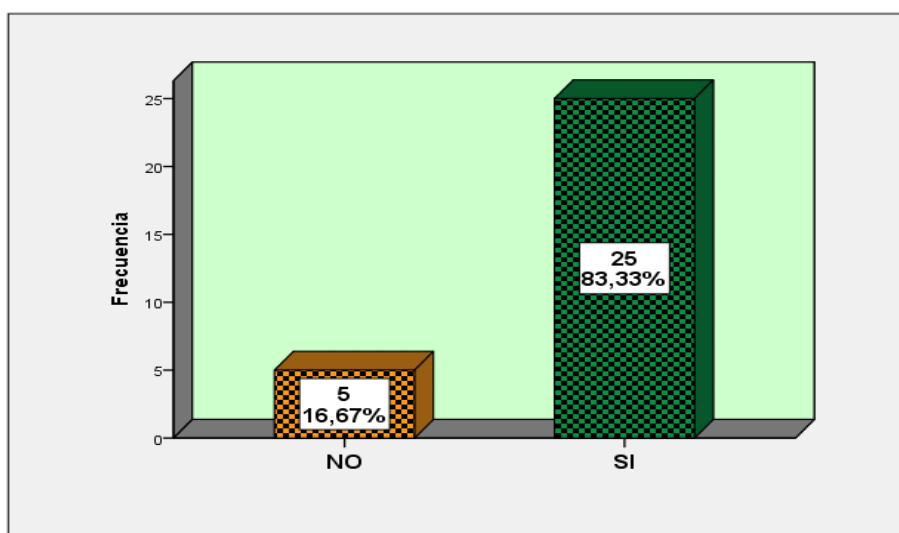


Figura 28: ¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 28 y en la tabla 32, se pueden observar con respecto a que, se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 5 de los trabajadores indica que NO, se puede (16.67%), 25 expresa que SI, se puede (83.33%) concluyendo que, de existir algún error se podrá dar solución.

Tabla 33:

¿Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

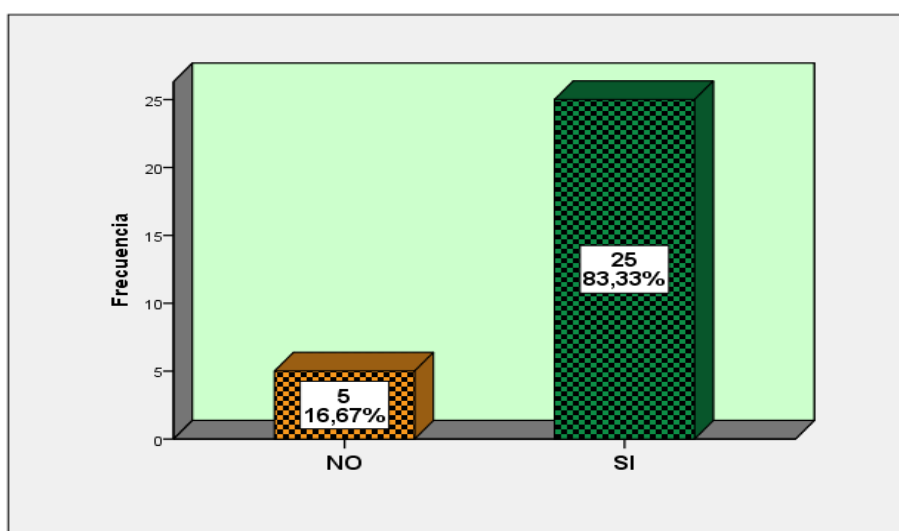


Figura 29: Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 29 y en la tabla 33, se pueden observar con respecto a que, Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 5 de los trabajadores indica que NO, se puede (16.67%), 25 expresa que SI, se puede (83.33%).

Tabla 34:

¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	16,7	16,7	16,7
	SI	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

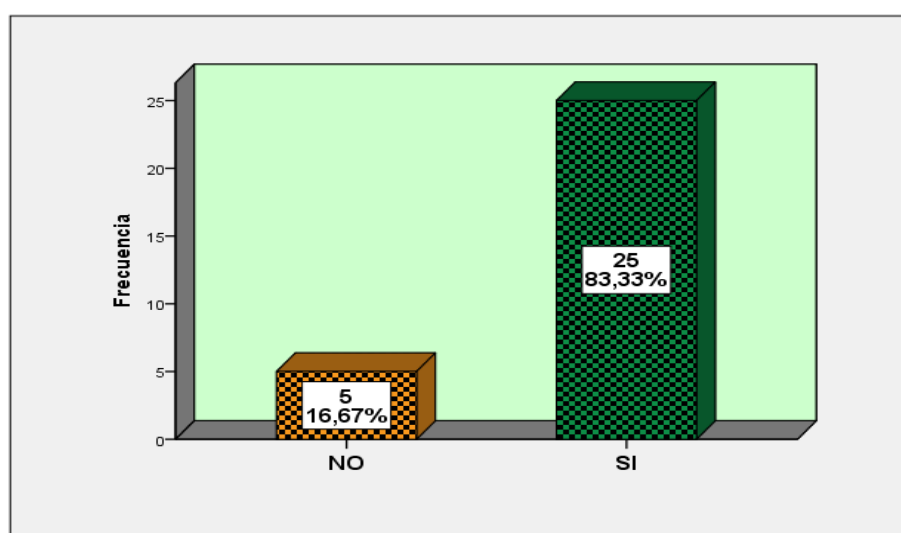


Figura 30: ¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 30 y en la tabla 34, se pueden observar con respecto a que, se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, 5 de los trabajadores indica que NO, se puede (16.67%), 25 señalan que SI, se puede (83.33%), demostrando que el sistema es amigable y de fácil uso.

Tabla 35:

¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	66,7	66,7	66,7
	SI	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

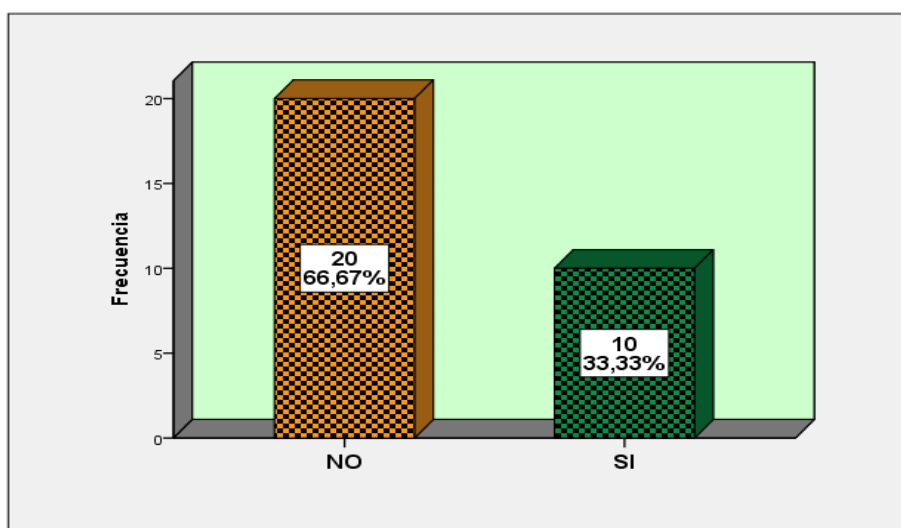


Figura 31: ¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACION:

En la figura 31 y en la tabla 35, se pueden observar que, con respecto a la pregunta ¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?, 20 de los trabajadores indica que NO, existen quejas (66.67%), 10 señalan que SI, existe quejas (33.33%), evidenciando que las quejas son mínimas, de acuerdo al presente análisis.

V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación nos hemos planteado como problema general ¿Cómo Implementar la Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021? Y planteamos como Hipótesis principal la siguiente: “La emisión electrónica de comprobantes de pago si mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021

Del análisis de los resultados obtenidos, así como de las teorías analizadas nos llevan a colegir que dicha Hipótesis se confirma, y ello es así, por los siguientes argumentos:

Respecto a la primera variable y segunda variable, referida como la Emisión electrónica de comprobantes y el Expedientes como, observamos que los resultados son:

Concluimos que la variable independiente Emisión electrónica de comprobantes y la variable dependiente el Expedientes: Se puede concluir que, La emisión electrónica de comprobantes de pago si mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021 a un nivel de significancia del 5%. Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables emisión electrónica de comprobantes y el expediente del 86,10%

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene: BANCAYAN LLERENA, EMMANUEL ALEXANDER (2019) cuyo título es: “OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EMPRESA DISCOVER MAYORISTA DE TURISMO SAC, LIMA 2018”. Quien señala que “Al realizar el comparativo de los flujos de caja en ambos escenarios, se puede estimar un flujo mayor en la implementación de la alternativa de solución Nro. 2 superior en S/ 112 041.00 después de 5 años, con referencia al TIR se puede apreciar que el TIR de la

implementación de la alternativa de solución Nro. 2 es 127.6 % y el de la alternativa de solución Nro. 1 es de 71.8 %”.

También encontramos estos resultados guardan relación en la tesis de SUÁREZ CORTEZ, CLAUDIA MARIBEL (2019) en su trabajo titulado: " LA EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES DE PAGO EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DEL SECTOR COMERCIO DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, PERIODO 2018". Nos señala que "Luego del análisis de la información se determinó que la emisión electrónica de comprobantes de pago facilita el cumplimiento de obligaciones tributarias de las personas jurídicas del sector comercio del distrito de Cajamarca, pues en promedio el 69.3% del total de la muestra siempre cumple con sus obligaciones, tanto formales como sustanciales, siendo las principales facilidades que les brinda la emisión electrónica de comprobantes, el ahorro de tiempo, el pago de impuestos, la presentación de declaraciones juradas y el llevado de libros y registros electrónicos”.

Todos estos estudios hallados son acordes con lo que en este estudio hallamos y planteamos en la tesis.

VI. CONCLUSIONES

La presente investigación realizada ha permitido que se cumpla con los objetivos planteados, implementar el sistema de Emisión Electrónica para la mejora de expedientes, encontrando lo siguiente:

Primero:

Se puede concluir, que Los comprobantes electrónicos si mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, a una significancia del 5%. Finalmente se observa que hay una marcada relación entre los variables comprobantes electrónicos y eficacia en un 92,3%. se concluye que existe 14 trabajadores (92.3%) que manifiestan percibir regular niveles de la dimensión Sistemas de Emisión Electrónica, para la mejora de expedientes

Segundo:

Se puede concluir, que La utilización de los subsistemas electrónicos si mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, una significancia del 5%. Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables utilización de los subsistemas electrónicos y liquidez en un 86,3%. se concluye que 16 trabajadores (86.3%) que perciben regular niveles de la dimensión Comprobantes de pagos electrónicos y documentos relacionados, para la mejora de expedientes

Tercero:

Se puede concluir, que Las obligaciones tributarias si mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021, a una significancia del 5%. Finalmente se observa que hay una marcada relación entre las variables obligaciones tributarias y liquidez en un 83,6%. se concluye que con 10 trabajadores (83.6%) que manifiestan percibir regular niveles de la dimensión Contingencias en la emisión de comprobantes de pagos electrónicos, para la mejora de expedientes

VII.RECOMENDACIONES

Primero:

Asimismo, se indica que es necesario implementar sistemas de emisión electrónica para que sean usados con mayor frecuencia en los diferentes rubros que la empresa lo requiera, supervisando y monitorear a los encargados del manejo para identificar las limitaciones y aspectos que podrían ser mejorados o implementados.

Segundo:

Es de suma importancia que se use comprobantes de pagos electrónicos y documentos relacionados de forma minuciosa, responsable, efectiva y de buena calidad. Practicar actividades de control de manera continua con la finalidad de prevenir o detectar deficiencias para minimizar el riesgo contable y salvaguardar los activos propios o de terceros en poder de la empresa.

Tercero:

Las contingencias en la emisión de comprobantes de pagos electrónicos deben realizarse de forma más eficiente para que todo el proceso dentro de la empresa sea impecable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguayo, J. (2014). La Obligación Tributaria y el Pago: Antes del Inicio de la Cobranza Coactiva- en la Legislación Peruana. Apuntes y Disquisiciones. *derecho y sociedad*, 239-245.
- Alba Cabañas, M., Bohórquez Sánchez, A., & Pérez Ruge, J. (2018). " VALORACIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO: UNA EXPERIENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTRO COCHEROS.S.A.S.
- Amaya Amaya, J. (2015). "TOMA DE DECISIONES GERENCIALES". *ECO E EDICIONES*.
- Arias, f. (2016). *el proyecto de investigacion* . caracas : episteme .
- Avegno Muñoz, L., Santillán Párraga, H., & Sisa Guzmán, D. (2019). " ANÁLISIS DEL BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA DE APOYO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LAS EMPRESAS". Pro Siencies.
- Ayoví-Caicedo, J. (2019). " TRABAJO EN EQUIPO: CLAVE DEL ÉXITO DE LAS ORGANIZACIONES". *FIPCAEC*.
- Bancayán Oré, C. (2017). Operacionalización de la taxomanía de Anderson y Krathwohl para la docencia universitaria.
- Barrera-Nárvaez, C., & González_Sanabria, J. (2020). Toma de decisiones en el sector turismo mediante el uso de sistemas de información Geográfica e Inteligencia de negocios.
- Barzaga Sablón, O., Velez Pincay, H., Nevárez Barberán, J., & Arroyo Cobeña, M. (2019). "GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN ORGANIZACIONES EDUCATIVAS". *Revista de Ciencias Sociales*.
- Benavente , T. (2019). " *FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA*".
- Bernal, M. (2012). La Planificación:Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso. *Universidad Santa María*, 12-17.
- Bouillon, A. (2018). " GESTIÓN DE CALIDAD". *Review of Global Management*.
- Buitrago Quintero, M., & Marín Sánchez, J. (2017). " TEXTO Y CONTEXTO". *Ánfora*.
- Caballero Montañez, R. (2012). "EL ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR NATURALEZA ESTRUCTURADO ORIENTADO A LA TOMA DE

- DECISIONES EN LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL PERÚ*". Perú.
- Camargo, J., & Joyanes Aguilar, L. (2016). " *UNA RECOMENDACIÓN PARA TRANSFORMAR BIG DATA EN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN LA UNIVERSIDAD*".
- Camps Torres, J., & Luna-Arocas, R. (2008). " PRÁCTICAS DE ALTO RENDIMIENTO: UN CONTEXTO ESTRATÉGICO ESTRUCTURA". *Cuadernos de Economía y Dirección de la empresa*.
- Camps Torres, J., & Luna-Arocas, R. (2008). " PRÁCTICAS DE ALTO RENDIMIENTO: UN CONTEXTO ESTRATÉGICO ESTRUCTURA". *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*.
- Cano Josep, L. (2007). Business Intelligence:Compartir en información.
- Castro Martín, P. (2014). " TOMA DE DECISIONES ASERTIVAS PARA UNA GERENCIA EFECTIVA". *Universidad Militar Nueva Granada.Colombia*.
- Cazallo-Antúnez, A., Barragán-Morales, C., Mercado-Zapata, M., Olarte-Durán, L., Meza-Rodriguez, V., & García-Guillany, J. (2019). " INDICADORES DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE PROCURA DE MATERIALES EN EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL DEPARTAMENTO DEL ATLÁNTICO,COLOMBIA".
- Cerda-Leiva, L., Araya-Castillo, L., & Barrientos-Oradini, N. (2019). " ¿CUÁNTO SE HA AVANZADO EN PROPORCIONAR ANALÍTICA E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS A LAS PYMES". *Investigación & Desarrollo*.
- Clements, G. (14 de 03 de 2016). <https://www.randstad.es>. Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conllea-al-exito/>
- Contel Rio, B. (2015). "*DESARROLLO DE UNA SOLUCIÓN DE BUSSINES INTELIGENCE EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE ALIMENTACIÓN*". España: Universidad Politécnica Valencia de España.
- Cordero-Naspud, E., & Erazo-Álvarez, J. (2020). Soluciones corporativas de Inteligencia de negocios en las pequeñas y medianas empresas.
- Cucho, M. (2006). "METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE INDICADORES DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA (TESIS DE PREGRADO). UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, LIMA, PERÚ".
- Da Fonseca, J., Hernández Nariño, A., & Nogueira-Rivero, D. (2014). "

- RELEVANCIA DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA". *Ingeniería Industrial*.
- Delgado Cruz, A., Vargas Martinez, E., & Montes Hincapié, M. (2018). " ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL,CAPITAL HUMANO Y REDES DE COLABORACIÓN: DETERMINANTES DE LA CAPACIDAD DE INNOVACIÓN EN RESTAURANTES". *AD-minister*.
- Díaz, J., Bazán, P., & Giandini, R. (2016). " MODELOS DE PROCESOS Y MODELOS DE SERVICIOS: UNA VISIÓN UNIFICADA". *ResearchGate*.
- Díaz-Bravo, L., & Torruco-García, U. (2013). "*LA ENTREVISTA,RECURSO FLEXIBLE Y DINÁMICO*".
- Expósito Unday, D., & Gonzáles Valero, J. (2017). Sistematización de experiencias como método de investigación.
- García Aretio, L. (2017). Educación a distancia y virtual: Calidad,Disrupción,Aprendizajes Adaptativo y Móvil.
- García, D., & García Cáceres, R. (2018). Una Introducción conceptual al BPM y BI.
- Gómez Tejada Gimenez, J. (2014). Publicidad Online: Un modelo emergente en la era digital.El uso de google Ad Words por parte de las pymes de Buenos Aires,Argentina.
- Guerrero-Huaranga, M. E., & López-Inga, R. M. (2018). "MODELO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y ANALÍTICA EN LA NUBE PARA PYMES DEL SECTOR RETAIL EN PERÚ", REALIZADA EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS (UPC) EN LIMA, PERÚ".
- Gutiérrez Jiménez, E. (2019). " ACTUACIONES VISUALES DINÁMICAS EN LOS SISTEMAS DIGITALES". *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*.
- Hernández-Mendoza, S., & Duana-Ávila, D. (2020). " TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS". *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (1991). "*QUÉ ES LA INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL*".
- Herrera, M. (2012). "*PROBLEMAS DEL ENTORNO APLICANDO METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN*".

- Howson, C. (2009). " *Business Intelligence: Estrategias para una implementación exitosa*". México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Huamán Huayta, L. (2013). " MAPA DE PROCESOS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ(UNCP),RUMBO A LA ACREDITACIÓN". *Horizonte de la ciencia*.
- Livia Ponce, F. (2006). Diseño de una red de almacenamiento de datos de alta disponibilidad para un entorno corporativo.
- López Inga, M., & Guerrero Huaranga, R. (2018). " MODELO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y ANALÍTICA EN LA NUBE PARA PYMES DEL SECTOR REAIL EN PERÚ". *Ingeniería Solidaria*.
- López Palacios, A. (2015). "IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS BASADO EN EL ALGORITMO DE SERIE TEMPORAL PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN UNA EMPRESA COMERCIAL". Chiclayo-Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). " *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*".
- Lozada, J. (2014). " INVESTIGACIÓN APLICADA: DEFINICIÓN PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIA".
- Magallanes Udovicich, R. (2013). " *INTELIGENCIA DE NEGOCIOS APLICADA EN LA GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN*". Argentina: Universidad Aeronáutica,Córdoba,Argentina.
- Martinez, J., & Palop, F. (2012). Guía metodológica de práctica de la vigilancia tecnología e inteligencia competitiva.
- Mazón-olivo, B., & Rivas Asanza, W. (2019). "ANÁLISIS DE PRODUCCIÓN,AVÍCOLA MEDIANTE TÉCNICAS DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y MINERÍA DE DATOS".
- Medina Chicaiza, Chilinguina Vejar, L., & Ortiz Barba, A. (2016). Aproximación sobre la Inteligencia de negocios en los Pymes.
- Mendoza Rodriguez. (2011). "ANÁLISIS DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS PARA EL ÁREA DE COMPRAS Y VENTAS DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS",. Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del

Perú.

- Moreno, J., Marciszack, M., & Groppo, M. (2020). " PATRONES DE USABILIDAD TEMPRANA EN EL MODELO CONCEPTUAL". *Ajea*.
- Morton Scoot, P. (2014). Sistema de apoyo para la toma de decisiones.
- Moscoso- Zea, O., & Luján-Mora, S. (2017). Metodologías sugeridas de evaluación y seleccion de software de arquitectura empresarial para la digittalizacion del conocimiento.
- Muñoz Moreira, M., Vaca Ortega, M., & Torrez Panezco, M. (2020). "CLAVES PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LAS PYMES". *Visionario Digital*.
- Muñoz-Marquez. (2011). "DISEÑO DE ENCUESTA SOBRE LAS METODOLOGÍAS Y LA ACTIVIDAD CIENTÍFICA DE LOS EQUIPOS DE INVESTIGACIÓN".
- Ordoñes , H., Corrales, J., & Cobos, C. (2014). " MULTISEARCH BP: ENTORNO PARA BÚSQUEDA Y AGRUPACIÓN DE MODELOS DE PROCESOS DE NEGOCIO". *Polibits*.
- Ormaza, T. (2012). "ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA INFORMÁTICA PARA LA TOMA DE DECISIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO EMPLEANDO METODOLOGÍAS DE BUSSINES INTELLIGENCE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE PORTOVIEJO" . Ecuador: Universidad Técnica de Manabí,Ecuador.
- Orobio Montaña, A., Rodriguez Rodriguez, E., & Acosta Quevedo , J. (2019). "ANÁLISIS DEL IMPACTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA(NIIF) EN EL SECTOR INDUSTRIAL DE BOGOTÁ PARA PYMES". *Cuadernos de Contabilidad*.
- Oviedo Neria, M. (2018). Resiliencia Familiar.
- Peña Gutierrez, G., & Pinchera Enríquez, I. (2014). "IMPLEMENTACIÓN DE BUSSINES INTELLIGENCE PARA UNA PYME LOCAL DEL RUBRO ELÉCTRICO". Chile: Universidad del Bío Bío-Chile.
- Pereira Medina, C., & Navarrete Zambrano, C. (2019). Conciencia Emocional y Regulación Emocional.

- Pinedo Vargas, A. (2010). Implementación de un sistema de terciarización de servicios de almacenamiento de datos de alta disponibilidad.
- Piñeiro, R., & Rosenblatt, F. (2016). " PRE-ANALYSIS PLANS FOR QUALITATIVE RESEARCH". *Revista de Ciencia Política*.
- Prieto Morales, R., Meneses Villega, C., & Vega Cepeda, V. (2015). " ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE MADUREZ EN INTELIGENCIA DE NEGOCIOS".
- Ramos, S. (2016). "*BI & ANALYTICS*".
- Rodriguez-Torres, S., & Cáceres-Castellanos, G. (2015). Inteligencia de negocios espacial aplicada a la programación y ejecución de proyectos en el instituto colombiano de bienestar familiar.
- Romer, P. (1991). La teoría del crecimiento endógeno y el comercio internacional.
- Sallis Jones, Y. (2013). Aprendizaje informal, Alfabetización mediática e inclusion social, descripción de una experiencia.
- Salvador Ramos. (2016). "*BUSINESS INTELLIGENCE & ANALYTICS EL ARTE DE CONVERTIR DATOS EN CONOCIMIENTO*". España: SolidQ global s.a.
- Sánchez Hernandez, C. (2011). Competitive Intelligence: de los estados de las empresas.
- Sanchez retiz, C., & Rodriguez Bello, L. (2018). "*TOMA DE DECISIONES EN EMPRESAS PEQUEÑAS QUE COMBINAN VARIAS ACTIVIDADES ECONÓMICAS. CONSTRUCCIÓN DE UN TABLERO DE CONTROL*". Colombia: Universidad&Empresa.
- Schawabe-neveu, J., Fuentes-Stuardo, P., & Briede-Westermeyer, J. (2016). " CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO DE PRODUCTOS DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE DISEÑO. PROPUESTA BASADA EN UN ENFOQUE DE PROCESOS". *Dyna*.
- Secco, F., & Franca da Cunha, C. (2016). " APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN A LA PLANIFICACIÓN DE LA SUCESIÓN EN UNA EMPRESA FAMILIAR DE PEQUEÑO PORTE". *Invenio*.
- Sepulveda Meraz, A. (2018). " Inteligencia de negocios como generador de conocimiento para la competitividad empresarial de las pequeñas y

- medianas empresas".
- súarez-Velez, H. (2018). " ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO". *FIPCAEC*.
- sunat. (12 de 12 de 2015). <http://orientacion.sunat.gob.pe>. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/comprobantes-de-pago-personas/recibos-por-honorarios-electronicos>
- Taípe Castro, R. (2020). " DISEÑO ORGANIZACIONAL MEDIANTE EL ENFOQUE SISTÉMICO Y CIBERNÉTICO: EL CASO DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SANEAMIENTO". *Ingeniare.Revista Chilena de Ingeniería*.
- Takimoto Aldave, J. (2013). "*APLICACIÓN METODOLÓGICA DE INTELIGENCIA DE NEGOCIOS EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE EGEMSA*". Perú: UDEP-INSTITUCIONAL.
- Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, F. X., París, G., & Cela, J. M. (2011). COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y CATEGORIZACIÓN. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 329-344.
- Universidad de la punta. (24 de 12 de 2017). <http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/>. Obtenido de http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/sistemadeinfo/flujo_de_la_informacion.html
- Valdiviezo Basauri, M., Herrera Gledres, I., & Jáuregui Puertas, G. (2017). "*ANÁLISIS Y DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA DE DESARROLLO DE SOLUCIONES PARA INTELIGENCIA DE NEGOCIOS-ANÁLISIS DIMENSIONAL*". Lima-Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vallejo Ballesteros, H., Guevara Iñiguez, E., & Medina Velasco, S. (2018). "*MINERÍA DE DATOS*".
- Vanegas Lago E., G. C. (2013). Sistema de Inteligencia de negocios para el apoyo al proceso de toma de decisiones.
- Vela Zancada, A. (2014). Manual de Almacenamiento en la nube.
- Vilchez Olivares, P. (2019). "CUMPLIMIENTO NORMATIVO SOBRE IMPUESTO A LAS GANANCIAS REPORTADOS POR EMPRESAS BURSÁTILES BAJO NIIF". *Quipukamayoc*.

Viltres Sala, H., Rodriguez Leyva, P., & Estrada Sentí, V. (2018). " PROCESAMIENTO SEMÁNTICO DE INFORMACIÓN EN SISTEMAS DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN". *Revista cubana de Ciencias Informáticas*.

Washigton., P. (2012). " DESARROLLO DE UN PROTOTIPO DE INTELIGENCIA DE NEGOCIO(BI) APLICADO A PYMES DEL SECTOR COMERCIAL EN EL DMA".

Yaruscuán Morales, K. (2020). Implementación de una herramienta empresarial de Business Intelligence para apoyar en la elaboración del plan de perfeccionamiento UTN.

Zavaleta Valdivia, M. (2018). Inteligencia de Negocios.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

IMPLEMENTACION DE LA EMISION ELECTRONICA DE COMPROBANTES DE PAGO PARA LA MEJORA DE EXPEDIENTES EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, LUYA – 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS PRINCIPAL	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
¿Cómo Implementar la Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?	Implementar un sistema de Emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes en la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.	La emisión electrónica de comprobantes de pago si mejorara significativamente en los expedientes de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021	Variable Independiente: Emisión electrónica de comprobantes (Hirache, Mamani & luque, 2016) señala que: "es un mecanismo de emisión de determinados comprobantes de pago, específicamente facturas, boletas de venta, recibos por honorarios y documentos que los modifican, notas de crédito y notas de débito, en una plataforma informática universal (UBL), y cuyo lenguaje en XML permite la emisión de documentos comerciales electrónicos; conjugado con características tales como la firma digital, entre otras que le otorgan el carácter legal de comprobante de pago". (p.411).	Tipo de Investigación Explicativa: Tamayo y Tamayo (1999) nos dice: "es aquella que tiene relación causal; no solo persigue describir o acercarse aun problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y no experimentales". Método de Investigación Enfoque cuantitativo: (Behar, 2020) afirma : "que en este enfoque se usa recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y se realiza el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento guiados por el contexto, la situación, los recursos de que dispone, sus objetivos y el problema de estudio". (p. 25). Diseño de Investigación no Experimental: Método de la investigación De acuerdo (Baena, 2014) nos indica: "que este diseño es aquel que se realiza que no se manipula las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto". (p. 11). Area de estudio: ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, 2021. Población y muestra Población: 130 COMERCIANTES DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL , 2021 Muestra (Probabilístico y No probabilístico): 30 COMERCIANTES DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL, 2021 Instrumentos: Encuesta Cuestionario
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
1) ¿Cómo los comprobantes electrónicos mejoran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?	1) Determinar que los comprobantes electrónicos mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.	1) Los comprobantes electrónicos si mejoraran significativamente en la eficacia de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.		
2) ¿Cómo la utilización de los subsistemas electrónicos mejoran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?	2) Determinar la utilización de los subsistemas electrónicos mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.	2) La utilización de los subsistemas electrónicos mejoraran significativamente en la liquidez de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.	Variable Dependiente: Expedientes Según (Cohen & Winn, 2007). define que, "El Código de Buen Gobierno de la Empresa Sostenible una empresa sostenible es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en genera".	
3) ¿Cómo las obligaciones tributarias mejoran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021?	3) Determinar las obligaciones tributarias mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021.	3) Las obligaciones tributarias mejoraran significativamente en el desarrollo económico de las microempresas de la empresa Estación de servicios Villa de Luya EIRL, Luya – 2021		

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO		
VARIABLES INDEPENDIENTE I. EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES	I.1 COMPROBANTES ELECTRÓNICOS	RECIBO POR HONORARIOS ELECTRÓNICO	¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA	ENCUESTA	
		FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		LIQUIDACIÓN DE COMPRA ELECTRÓNICA	¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		RECIBOS DE SERVICIOS PÚBLICOS ELECTRÓNICOS	¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? ¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA DICOTÓMICA		
		LIBROS ELECTRÓNICOS	¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?	DICOTÓMICA		
	I.2 UTILIZACIÓN DE LOS SUBSISTEMAS ELECTRÓNICOS	INFRACCIONES TRIBUTARIAS	¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?	DICOTÓMICA		
		RÉGIMEN TRIBUTARIOS	¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico <u>mejorará</u> el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		LIBROS CONTABLES	¿El mecanismo de la emisión electrónica mejorará el tiempo de proceso en la entrega de comprobantes de pago en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
			¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
	I.3 OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	OBLIGACIONES DE COMPROBANTES DE PAGO	¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		OPORTUNIDADES DE ENTREGA DE COMPROBANTES DE PAGO	¿Cree usted con implementación de emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?	DICOTÓMICA		
		EXCEPCIONES DE EMISIONES DE COMPROBANTES DE PAGO	¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
	¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA			
	VARIABLES DEPENDIENTE D. EXPEDIENTES	D.1 EFICACIA	TOMA DE DECISIONES	¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA
			TRABAJO EN EQUIPO	¿La calidad del Servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA
¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?				DICOTÓMICA		
PLANES DE ACCIÓN			¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
REGISTROS DOCUMENTALES			¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		¿Es confiable boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL? ¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA DICOTÓMICA			
D.2 LIQUIDEZ		FLUJO DE INFORMACIÓN	¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		OPTIMIZACIÓN	¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
		IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
			¿Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA		
	¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		DICOTÓMICA			
¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?	DICOTÓMICA					

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

INSTRUMENTO PARA MEDIR: Emisión electrónica de comprobantes de pago. Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre el Emisión electrónica de comprobantes de pago. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala DICOTÓMICA:

Nº	VI: EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES	1	2
	Comprobantes Electrónicos		
1	¿La implementación de la emisión electrónica de comprobantes mejoraría el servicio en la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
2	¿La calidad de la emisión electrónica de comprobantes mejorará el servicio de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
3	¿Cualquier persona puede usar el sistema de emisión en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
4	¿El sistema de emisión electrónica es actualizado en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
5	¿El sistema de emisión electrónica será de ayuda para el usuario en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
	Utilización de los Subsistemas Electrónicos	1	2
6	¿El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pagos es un sistema fácil comprensión intuitivo?		
7	¿Ha tenido problemas con el sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pago?		
8	¿Cree usted que los comprobantes de pago electrónico mejorará el proceso de la entrega de expedientes en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL??		
9	¿El mecanismo de la emisión electrónica mejorará el tiempo de proceso en la entrega de comprobantes de pago en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL??		
10	¿La entrega de comprobantes de pagos rechazados, deberán ser anotadas en el registro de ventas en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL??		
	Obligaciones Tributarias	1	2
11	¿Cree usted que la implementación de emisión electrónica será de obligación tributaria en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL??		
12	¿Cree usted con implementación de emisión electrónica la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL, está evadiendo impuestos?		
13	¿La implementación de emisión electrónica contribuye al usuario a tener un resultado óptimo y de calidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL??		
14	¿La entrega de comprobantes de pago electrónico es de total confiabilidad en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL??		
	VD: EXPEDIENTES	1	2
	Eficacia		
15	¿Está satisfecho con el servicio de emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
16	¿La calidad del Servicio de la emisión electrónica debería mejorar en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		

17	¿El sistema de emisión de expedientes es totalmente electrónico en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
18	¿Emiten siempre boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
19	¿Emiten factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
20	¿Es confiable boleta electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
21	¿Es confiable la factura electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
Liquidez		1	2
22	¿Existen problemas con la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
23	¿Existe algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
24	¿Se puede resolver algún error en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
25	¿Se puede cambiar el RUC en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
26	¿Se puede cambiar el nombre del cliente en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		
27	¿Existen quejas en la emisión electrónica en la empresa estación de servicios Villa de Luya EIRL?		

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

MG. CHRISTIAN OVALLE PAULINO

DNI: 40234321

Especialidad del validador: **METODOLOGO**

11 de Noviembre de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Christian Ovalle Paulino
Metodologo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ~~Dr.~~ Mg:

MG. EDMUNDO BARRANTES RÍOS

DNI: 09651515

Especialidad del validador: **INGENIERO DE SISTEMAS y METODÓLOGO**

|

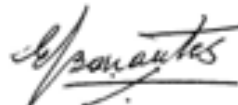
17 de enero de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Ing. Edmundo Barrantes Ríos
Ingeniero de Sistemas y Metodólogo

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

ENCUESTA	VARIABLE INDEPENDIENTE: EMESIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES														VARIABLE DEPENDIENTE: EXPEDIENTES												
	D1: COMPROBANTES ELECTRÓNICO					D2: UTILIZACIÓN DE LOS SUBSIST					D3: OBLIGACIONES TRIBUT				DIMENSION 1: EFICACIA						DIMENSION 2: LIQUIDEZ						
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
2	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
3	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0
4	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
5	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
6	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
7	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
8	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
9	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0
10	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
11	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
12	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
13	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
14	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
15	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0
16	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
17	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
18	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
19	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
20	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
21	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0
22	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
23	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
24	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
25	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1
26	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0
27	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0
28	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0
29	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1
30	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0

V1	V2	D1	D2	D3
9	9	3	4	2
6	4	2	2	2
9	7	3	4	2
7	8	3	3	1
9	9	4	3	2
9	9	3	3	3
9	9	3	4	2
6	4	2	2	2
9	7	3	4	2
7	8	3	3	1
9	9	4	3	2
9	9	3	3	3
9	9	3	4	2
6	4	2	2	2
9	7	3	4	2
7	8	3	3	1
9	9	4	3	2
9	9	3	3	3
9	9	3	4	2
6	4	2	2	2
9	7	3	4	2
7	8	3	3	1
9	9	4	3	2
9	9	3	3	3
6	4	2	2	2
9	7	3	4	2
7	8	3	3	1
9	9	4	3	2
9	9	3	3	3
6	4	2	2	2
9	7	3	4	2
7	8	3	3	1
9	9	4	3	2
9	9	3	3	3
9	9	4	3	2

ANEXO 6: PROPUESTA DE VALOR DESARROLLO DEL PROYECTO

Para el desarrollo del presente proyecto se muestra las actividades que se realizarán en la implementación de la facturación electrónica en la empresa ESTACION DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL.

1. Sistema de Información de la Metodología Aplicada

Proceso actual (antes de implementar el sistema)

La empresa Estación de Servicios Villa de Luya EIRL. Antes de la implementación del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago, se realizaba de manera tradicional emitiendo documentos en medio físicos, generando de esta manera gastos innecesarios en la impresión de formatearía para: Facturas, Notas de crédito, Notas de débito, Boletas de venta, Guías de remisión, etc.

Con la implementación de la emisión electrónica de comprobantes de pagos se reducirá los pagos innecesarios en los documentos tradicionales, facilitando al usuario tener los documentos en tiempo real, contribuyendo a la mejora de la atención y aportando una atención de calidad.

Resumen de la situación actual y la situación futura.

S I T U A C I Ó N	M A N U A L	1. No hay conectividad con sistemas informáticos de la SUNAT para la emisión de CP, emisión manual.	S I T U A C I Ó N	F U T U R A	1. Hay conectividad con sistemas informáticos de la SUNAT para la emisión de CPE
		2. No se entrega de forma diaria los CP a la SUNAT			2. Entrega diaria de CPE a la SUNAT
		3. Entrega mensual de libro de ventas a la SUNAT			3. Entrega mensual de libro electrónicos de ventas a la SUNAT

1.1 Nombre y descripción del Sistema de Información

EMISION ELECTRONICA DE COMPROBANTES DE PAGO: Sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago, es un sistema que permite a la empresa Estación de Servicios Villa de Luya EIRL, tener el control total de la ubicación física y virtual, actual y pasado de las ventas que llega, fluye y se genera dentro de ellas.

1.2 Componentes del Sistema de Información

1. Recursos Humanos

Constituidos por personas de una organización y/o empresa que día a día interactúan con el Sistema de Información.

2. Hardware

Constituidos por los dispositivos físicos utilizados en el procesamiento de información.

3. Dispositivos periféricos

Se refiere a los elementos conectados al CPU y sirve como vía de comunicación entre la computadora y el usuario. Se divide en tres dispositivos: los dispositivos de entrada, almacenamiento y salida.

4. Software

Se divide en software de sistema y aplicación. El software del sistema es un conjunto de programas del sistema operativo computacional y los softwares de aplicación son programas de los usuarios finales.

5. Datos

Son de muchas formas, incluyendo datos alfanuméricos (compuesto de letras y números), pueden también estar compuestos de textos, oraciones o párrafos, imágenes (gráficos y figuras), audio y video.

2. Objetivo del Sistema de Información

Según Guzmán (2002), los sistemas de información tienen los siguientes objetivos:

- a. Proporcionar, facilitar y ejecutar automáticamente procesos que constantemente se realizan manualmente.
- b. Dar información y datos para ayudar a la toma de decisiones.
- c. Interaccionar con el usuario de manera más profunda.

3. Alcance del Sistema de Información

- Facilidad en el registro, seguimiento y control total de las ventas
- Facilidad de recepción
- Historial y seguimiento
- Consultas y reportes
- Operatividad total del sistema en forma ágil, flexible y amigable

4. Restricciones del Sistema de Información

- El tiempo que pueda durar su implementación de este sistema.
- Problemas relacionados con el mal manejo del tiempo.
- Problemas técnicos que pueden surgir al no realizarse un estudio adecuado, con lo que respecta a las fallas de software o hardware.
- Fallas en las funciones de implementación que sean inadecuadas para apoyar ciertas actividades de organización.
- La resistencia de cambio de los usuarios.

5. Estudio de Factibilidad del Sistema de Información

1.1 Factibilidad Operativa

No hay inconveniente alguno para ejecutar, porque será una aplicación que

mejorará la emisión electrónica de comprobantes de pago, en la empresa Estación de Servicios Villa de Luya EIRL. Por ello durante el levantamiento de la información, se identificaron todas las actividades que son necesarias para alcanzar el objetivo principal, lo que generó en el desarrollo de un de un sistema que satisface las necesidades de la empresa, de fácil utilización, instalación y mantenimiento.

El sistema resulta operativo en todas las áreas de la empresa especialmente en el área de contabilidad, administración y ventas de la empresa

1.2 Factibilidad Técnica

Para la creación del sistema de información se cuenta con las herramientas necesarias, asignadas por la empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL., herramientas como un servidor de base de datos y equipos de cómputo. Software y Hardware.

La empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL. cuenta con toda la infraestructura adecuada para llevar a cabo el desarrollo del sistema.

1.3 Factibilidad Económica

Es factible desde el punto de vista económico ya que la empresa ESTACIÓN DE SERVICIOS VILLA DE LUYA EIRL., cuenta con las herramientas necesarias tanto en hardware como software para el desarrollo del proyecto, puesto que el Sistema aportará significativamente a la empresa, ya que automatizará la implementación del sistema.

El sistema cuenta con los siguientes tipos de usuarios:

- Administrador
- Usuarios

Administrador: Se les implementará el acceso para la persona que será la encargada de crear y habilitar los usuarios como usuarios y punto de venta,

además de administrar todo el sistema ya que esta persona tendrá acceso total al mismo.

Usuarios: Se les implementará el acceso a todas las personas consideradas jefes de área y puntos de ventas, tendrá un acceso básico.

6. Análisis de la Solución

6.1 Requerimientos de Usuario

Se requiere un sistema de información para agilizar la emisión electrónica de comprobantes de la empresa.

En el sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago se debe ingresar el tipo de documento, fecha y hora de ingreso, el asunto y la razón social hacia dónde va dirigida.

Los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema, obtenidos a través de reuniones con los usuarios involucrados en las acciones que afectará el sistema tales como: Oficina de contabilidad, administración y ventas de la empresa

6.2 Requerimientos Funcionales

Un requerimiento funcional es la descripción de lo que el sistema debe hacer A continuación se listan los requerimientos funcionales del sistema.

REFERENCIA	REQUERIMIENTO
RF01	El Sistema permitirá iniciar sesión
RF02	El Sistema permitirá registrar usuario
RF03	El sistema permitirá registrar la venta
RF04	El sistema permitirá derivar una venta
RF05	El sistema permitirá recepcionar una venta
RF06	El sistema permitirá modificar los motivos y/u observaciones del movimiento de un venta
RF07	El sistema permitirá listar las ventas registrados
RF08	El sistema permitirá buscar una venta registrada
RF09	El sistema permitirá Eliminar una venta registrada

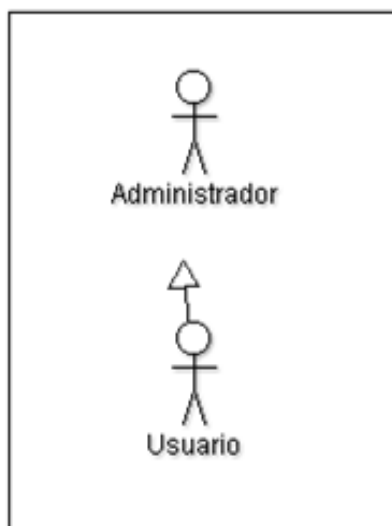
6.3 Requerimientos no funcionales

Un requerimiento no funcional es la especificación de cómo debe ser implementado el sistema.

REFERENCIA	REQUERIMIENTO
RNF01	El sistema debe tener una interfaz de usuario amigable e intuitiva.
RNF02	El sistema deberá presentar información de la manera más simple y organizada posible.
RNF03	El sistema deberá funcionar correctamente, sin caídas, fallos ni interrupciones de servicio, durante la jornada de trabajo de la empresa

7. Diagrama de Actores del Sistema

Un actor representa un rol de una entidad externa que interactúa con el sistema (Arlow & Neustadt 2005). Los actores representaran los roles de usuarios del sistema.



Actores del Sistema

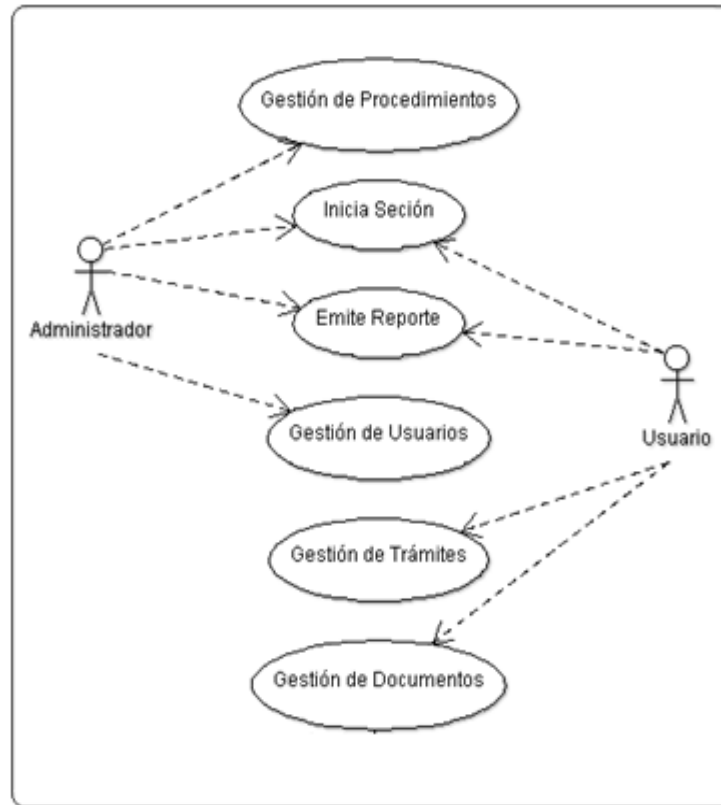
Actor	Descripción
Administrador	Es el administrador general del sistema, se encarga la administración funcional del sistema.
Usuario	Es el encargado del registro, envío, recepción, consulta y reportes de los expedientes.

8. Diagrama de Casos de Uso

Los diagramas de casos de uso sirven para especificar la comunicación y el comportamiento de un sistema mediante su interacción con los usuarios y/u otros sistemas para conseguir un objetivo específico.

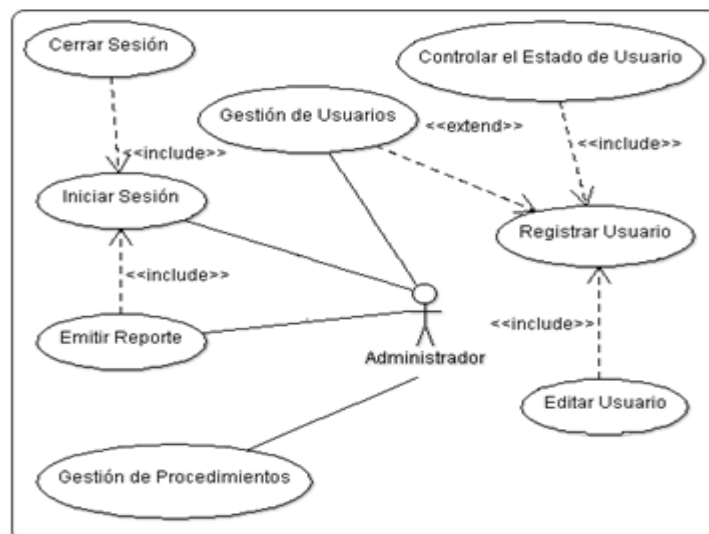
A continuación, se presentan los casos de uso del sistema, los cuales describen

la secuencia de eventos que el sistema realiza para interactuar con los actores.



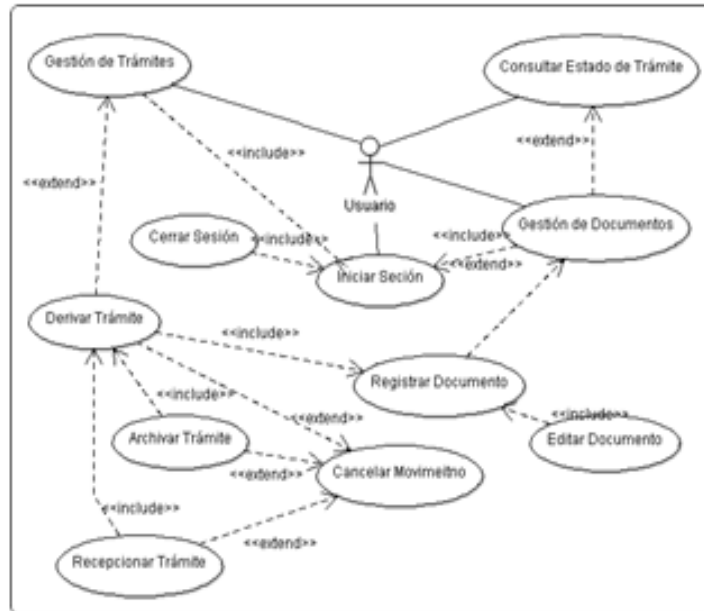
La Figura. Representa el diagrama general de casos de uso que incluye todos los casos de usos generales relacionados con los actores respeticivamente, incluyendo el caso de uso consultar estado de tramite (ventas/gastos) que se extiende del caso de uso Gestión de Documentos.

Modelo de Casos de Uso del Administrador



La Figura. Representa el modelo de casos de uso del Administrador.

Modelo de Casos de Uso Gestión del Usuario



La Figura. Representa el modelo de casos de uso del Usuario, que incluye los principales casos de uso que realiza el usuario.

9. Especificación de Casos de Uso

La especificación de casos de uso tiene como finalidad la desambiguación de éstos últimos, permitiendo al equipo de trabajo, entender qué realiza exactamente un determinado caso de uso, identificando para ello: actores, flujo básico y alterno; y pre y post condiciones.

Especificación de CU Iniciar Sesión.

CU001	Iniciar Sesión
Actor	Administrador y/o Usuario
Descripción	El administrador y/o usuario digita su Nombre de usuario y clave, el sistema autentica los datos y abre el interfaz que le corresponde.
Flujo Básico	El actor abre el menú iniciar sesión. Ingresa su nombre de usuario y clave, según el tipo de usuario.
Flujos Alternos	Si el actor no recuerda su nombre de usuario o clave, se presenta ante el administrador para que le resetee la contraseña. Si la clave o nombre de usuario ingresados es incorrecto, el sistema muestra el mensaje de error y vuelve a la pantalla principal.
Pre-condiciones	El actor debe estar registrado en el sistema y estar activo su nombre de Usuario y Clave.
Post-condiciones	El sistema almacena la sesión del usuario.

Especificación de CU Registrar Usuario.

CU002	Registrar Usuario
Actor	Administrador
Descripción	El administrador registra los datos del usuario y lo guarda en el sistema.
Flujo Básico	El administrador abre el menú registrar usuario. Llena el formulario y hace selecciona guardar.
Flujos Alternos	Si los datos no son válidos vuelve al formulario, mostrando un mensaje de error.
Pre-condiciones	El administrador debe haber iniciado sesión.
Post-condiciones	

Especificación de CU Editar Usuario.

CU003	Editar Usuario
Actor	Administrador
Descripción	El administrador edita y modifica o actualiza datos del usuario y lo guarda en el sistema.
Flujo Básico	El administrador abre el menú usuario. Buscar el usuario a modificar y hacer click en editar. Cambia o agrega los datos del usuario y presiona botón modificar.

Flujos Alternos	Si los datos no son válidos vuelve al formulario, mostrando un mensaje de error.
Pre-condiciones	El administrador debe haber iniciado sesión. El usuario a modificar debe estar registrado en el sistema.
Post-condiciones	

Especificación de CU Registrar Ventas.

CU004	Registrar Ventas
Actor	Usuario
Descripción	El administrador registra las ventas presentados por el usuario y guardar en la base datos.
Flujo Básico	El usuario abre el menú nueva venta. Llena el formulario con todos los datos necesarios, incluyendo archivos electrónicos y eligiendo el procedimiento administrativo si es boleta, factura, etc.
Flujos Alternos	
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión.
Post-condiciones	

Especificación de CU Editar Venta.

CU005	Editar Venta
Actor	Usuario
Descripción	El usuario edita y modifica o actualiza los datos de la venta y procede a guarda en el sistema.
Flujo Básico	El usuario abre el menú Venta. Buscar la venta a modificar y hacer click en editar. Cambia o agrega los datos y presiona botón modificar.
Flujos Alternos	Si los datos no son válidos vuelve al formulario, mostrando un mensaje de error.
Pre-condiciones	El usuario ha debido iniciar sesión. Debe haberse registrado la venta a modificar.
Post-condiciones	

Especificación de CU Anular Venta.

CU006	Anular Venta
Actor	Usuario
Descripción	El usuario anula la venta realizada aceptando el mensaje de confirmación, este no se elimina.
Flujo Básico	El usuario abre el menú Ventas.

	<p>Buscar la venta que quiere anular</p> <p>Acepta que está seguro de anular.</p>
Flujos Alternos	Si no acepta el mensaje de confirmación se cancela el caso de uso y vuela a la lista de Ventas.
Pre-condiciones	<p>El usuario ha debido iniciar sesión.</p> <p>Debe haberse registrado la venta</p>
Post-condiciones	

Especificación de CU Emitir Reportes.

CU007	Emitir Reportes
Actor	Administrador y/o Usuario
Descripción	El administrador y/o usuario emite reporte de las ventas registrados en un periodo de tiempo.
Flujo Básico	<p>El actor abre el menú reportes.</p> <p>Elige el nombre del usuario (si es administrador), tipo de reporte y el periodo del cual quiere reportar y hace click en ver.</p>
Flujos Alternos	
Pre-condiciones	El actor ha debido iniciar sistema.
Post-condiciones	

10. Matriz de Trazabilidad

Para confirmar que los casos de uso presentados cumplen con los requerimientos funcionales del sistema, se presenta la siguiente matriz de trazabilidad, donde se marca con una 'X' un recuadro cuando el caso de uso satisface el requerimiento de la fila correspondiente.

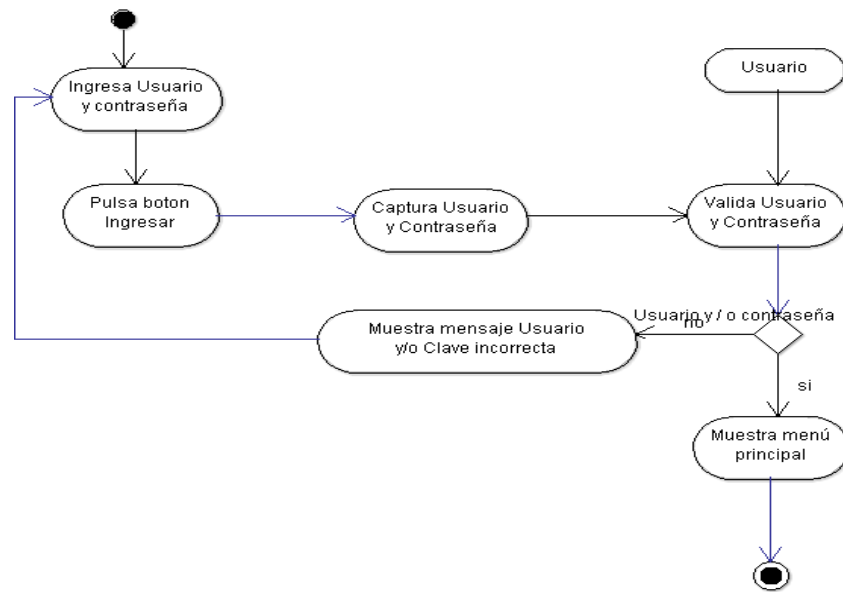
		Requerimientos Funcionales							
		RF0 1	RF0 2	RF0 3	RF0 4	RF0 5	RF0 6	RF0 7	RF0 8
Casos de Uso	CU001	X							
	CU002		X						
	CU003		X						
	CU004			X			X		
	CU005			X			X	X	
	CU006						X		
	CU007								X

11. Diagrama de Actividades

Muestra la realización de operaciones para conseguir un objetivo. Presentan una visión simplificada de lo que ocurre en un proceso, mostrando los pasos que se realizan. Los diagramas de actividad.

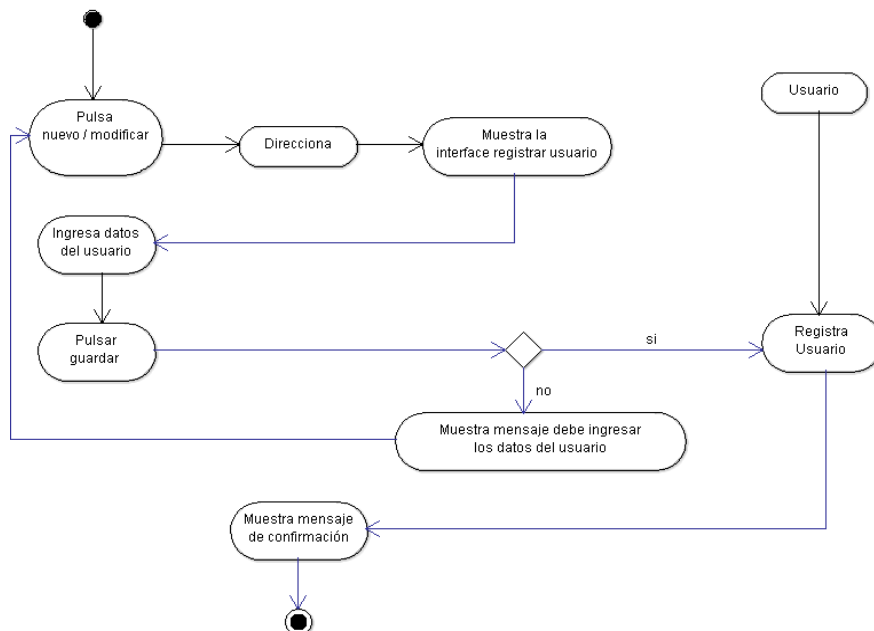
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso Iniciar Sesión, donde se muestra como el usuario puede iniciar sesión y acceder al sistema

Diagrama de actividades del caso de uso de iniciar sesión



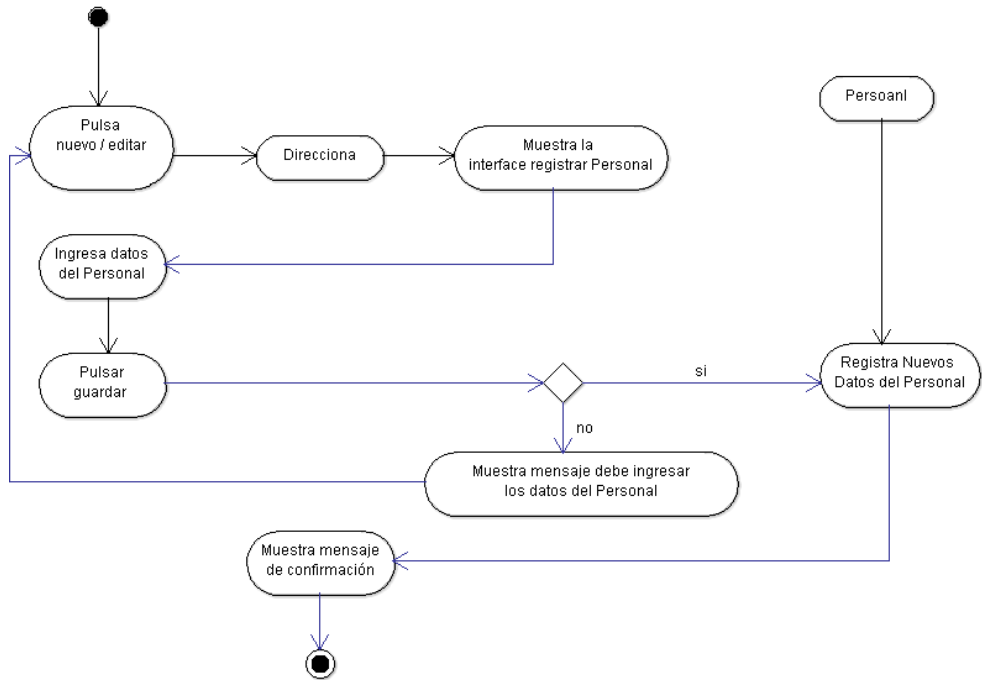
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de registrar usuario.

Diagrama de actividades del caso de uso de registrar usuario



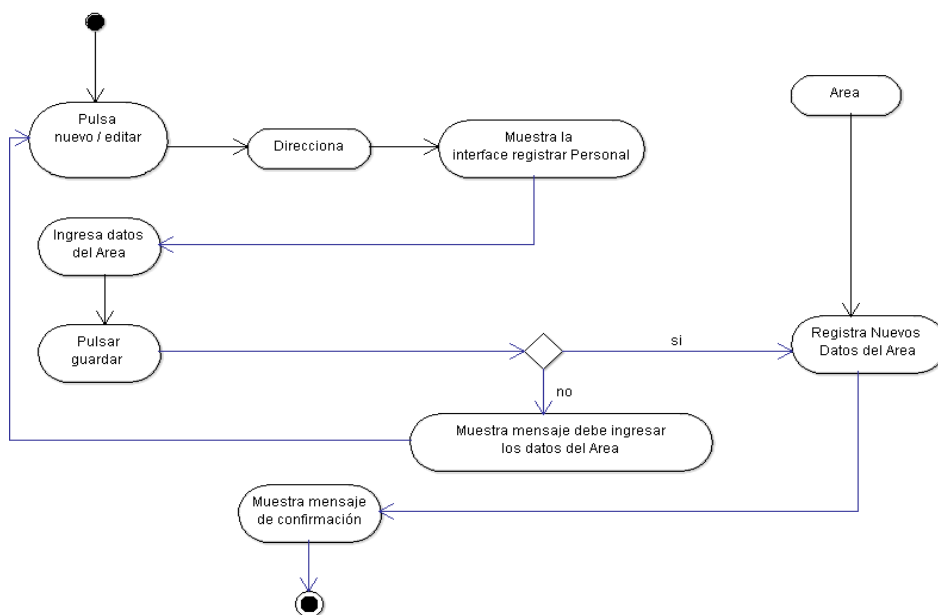
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de registrar personal

Diagrama de actividades del caso de uso de registrar personal



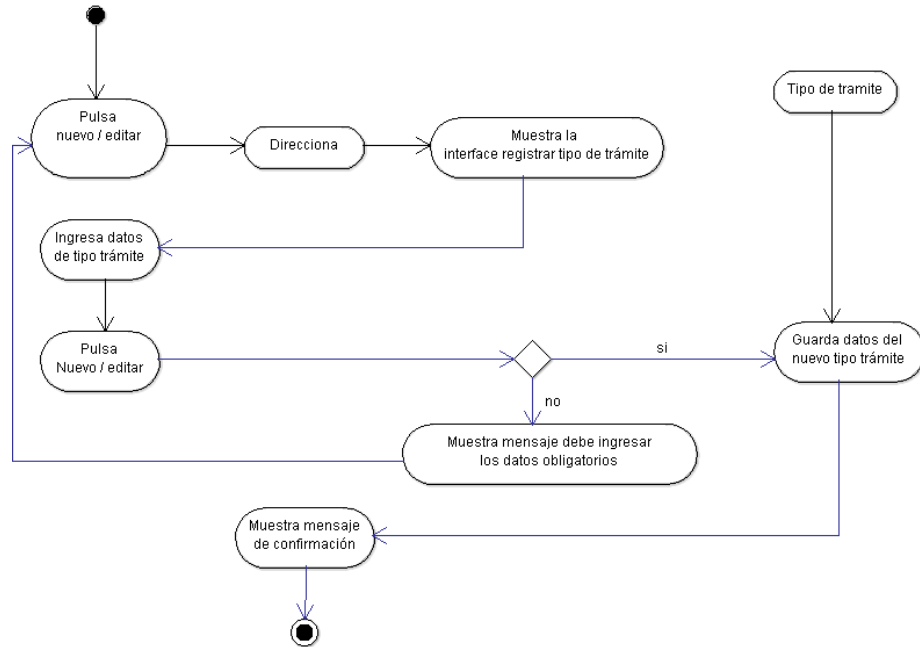
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso registrar área

Diagrama de actividades del caso de uso registrar área



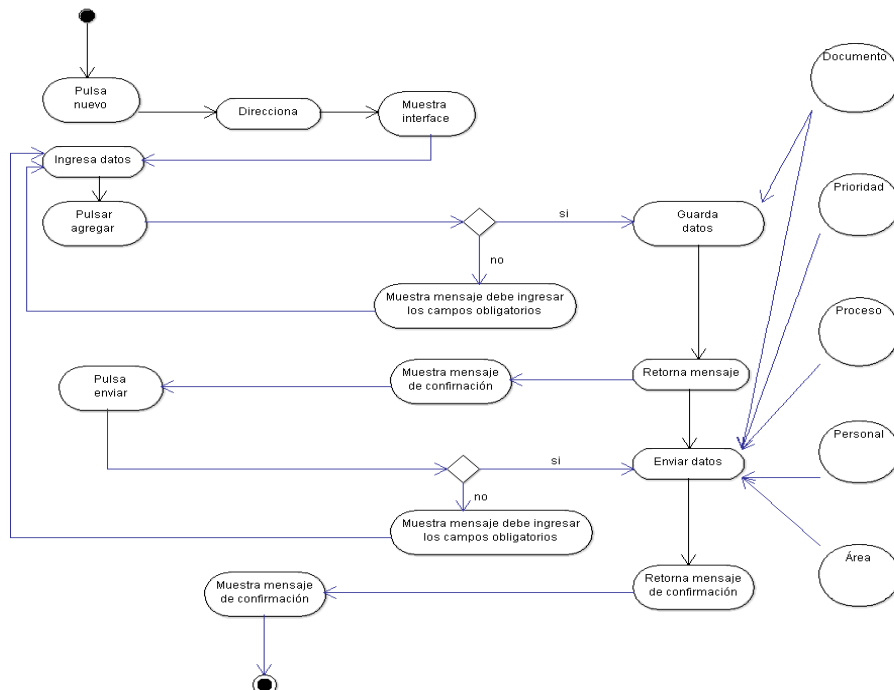
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de registrar tipo de trámite (ventas/gastos)

Diagrama de actividades del caso de uso de registrar tipo de tramite



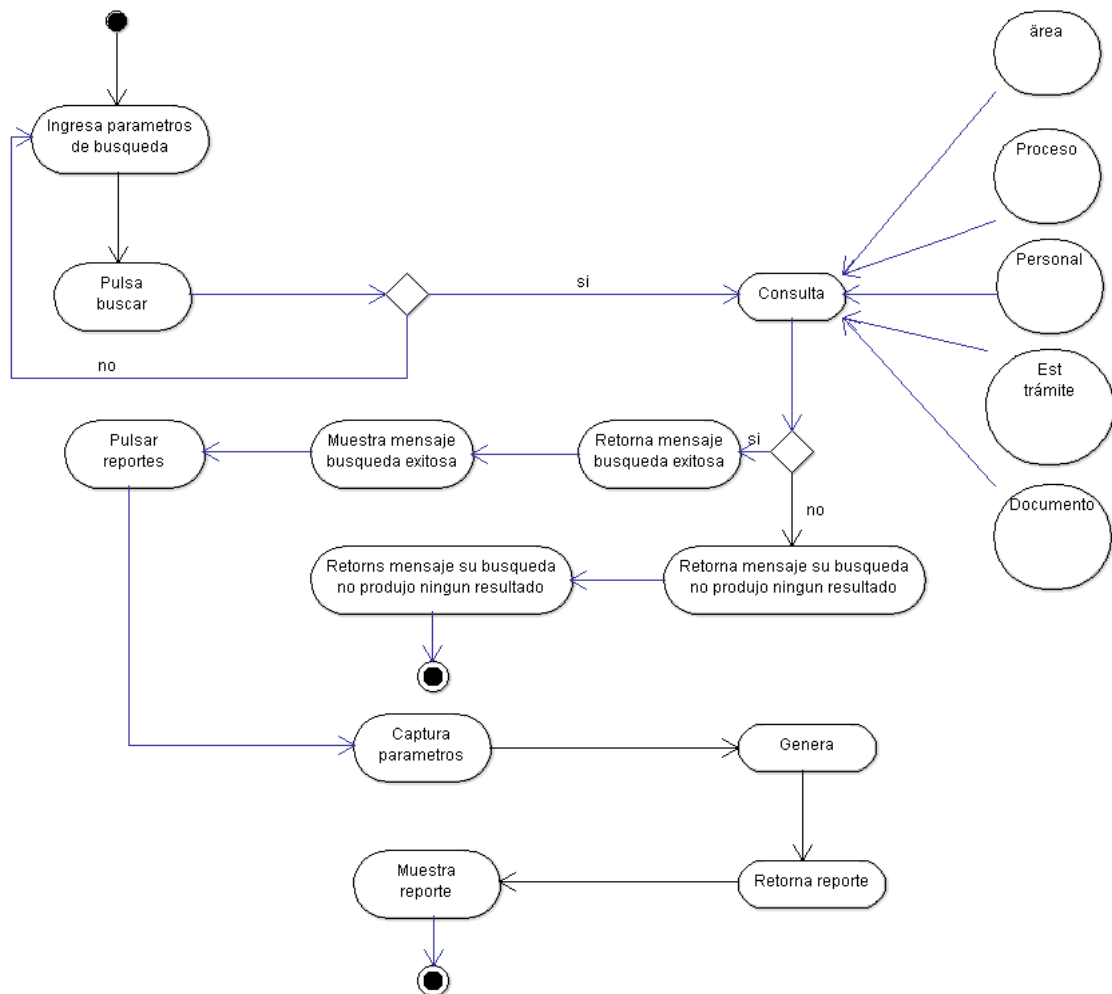
En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de generar proceso

Diagrama de actividades del caso de uso de generar proceso



En la Figura. Muestra el Diagrama de Actividades del caso de uso de generar hoja de reportes

Diagrama de actividades del caso de uso de generar hoja de reporte



12. Diseño de la Solución

12.1 Arquitectura del Sistema de Información

Se ha dividido la arquitectura del sistema en tres capas:

La capa del Modelo

El modelo representa la parte de la aplicación que implementa la lógica de negocio, esto significa que es responsable de la recuperación de datos

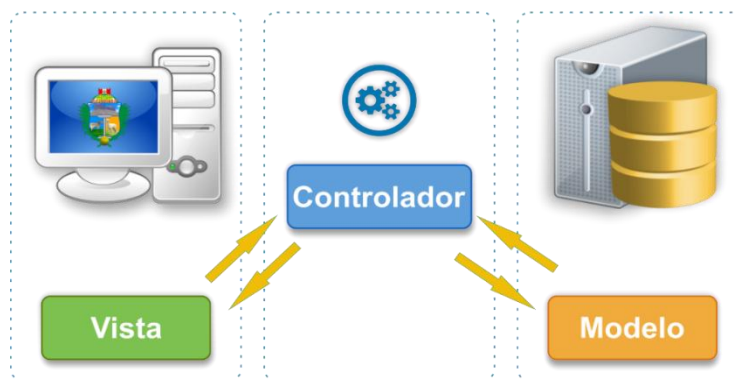
convirtiéndolos en conceptos significativos para la aplicación, así como su procesamiento, validación, asociación y cualquier otra tarea relativa a la manipulación de dichos datos.

La capa de la Vista

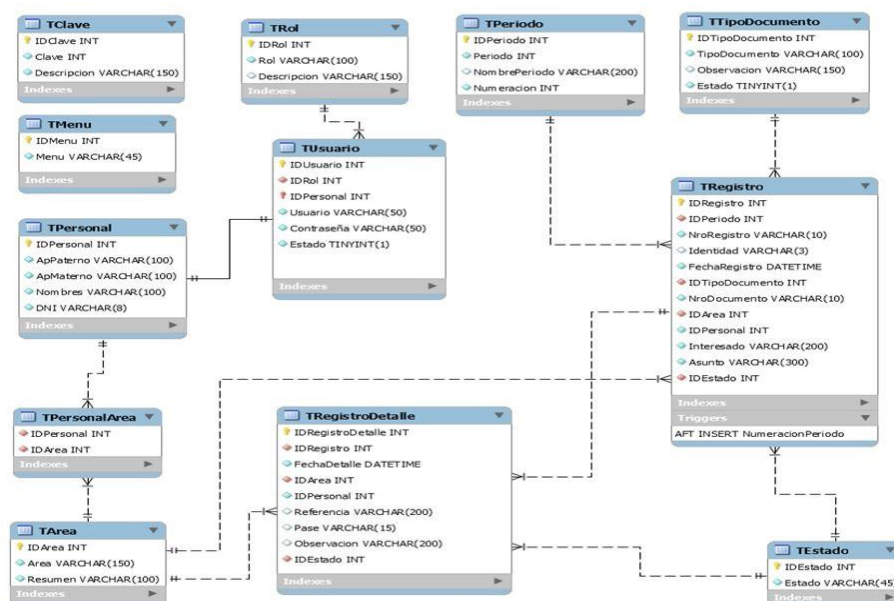
La vista hace una presentación de los datos del modelo estando separada de los objetos del modelo, es responsable del uso de la información de la cual dispone para producir cualquier interfaz de presentación de cualquier petición que se presente.

La capa del Controlador

La capa del controlador gestiona las peticiones de los usuarios, es responsable de responder la información solicitada con la ayuda tanto del modelo como de la vista.

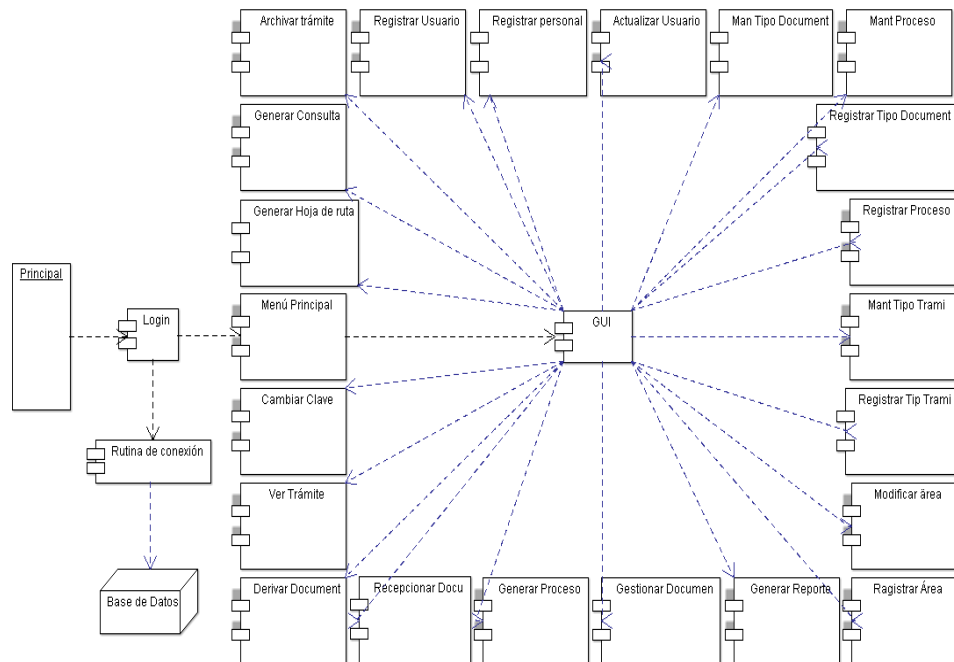


Arquitectura de datos



12.2 Diagrama de Componentes

En el diagrama de componentes se muestran los elementos de diseño de un sistema de software. Un diagrama de componentes permite visualizar con más facilidad la estructura general del sistema y el comportamiento del servicio que estos componentes proporcionan y utilizan a través de las interfaces.



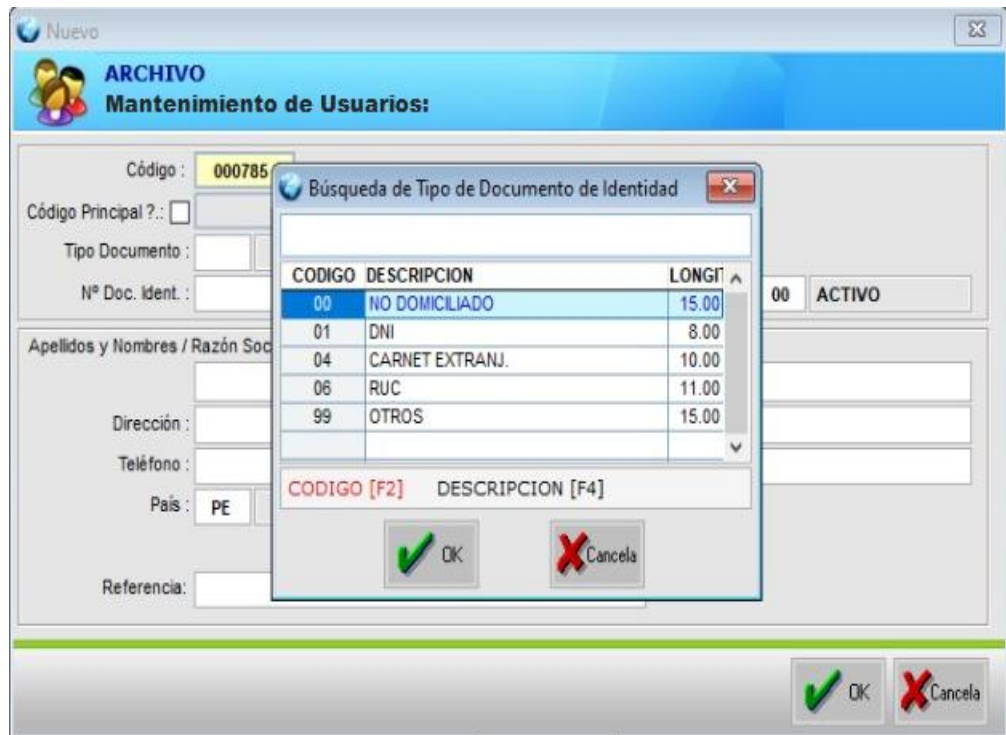
12.3 Prototipos

En la Figura. Se observa la interfaz que el usuario utilizara para iniciar sesión.

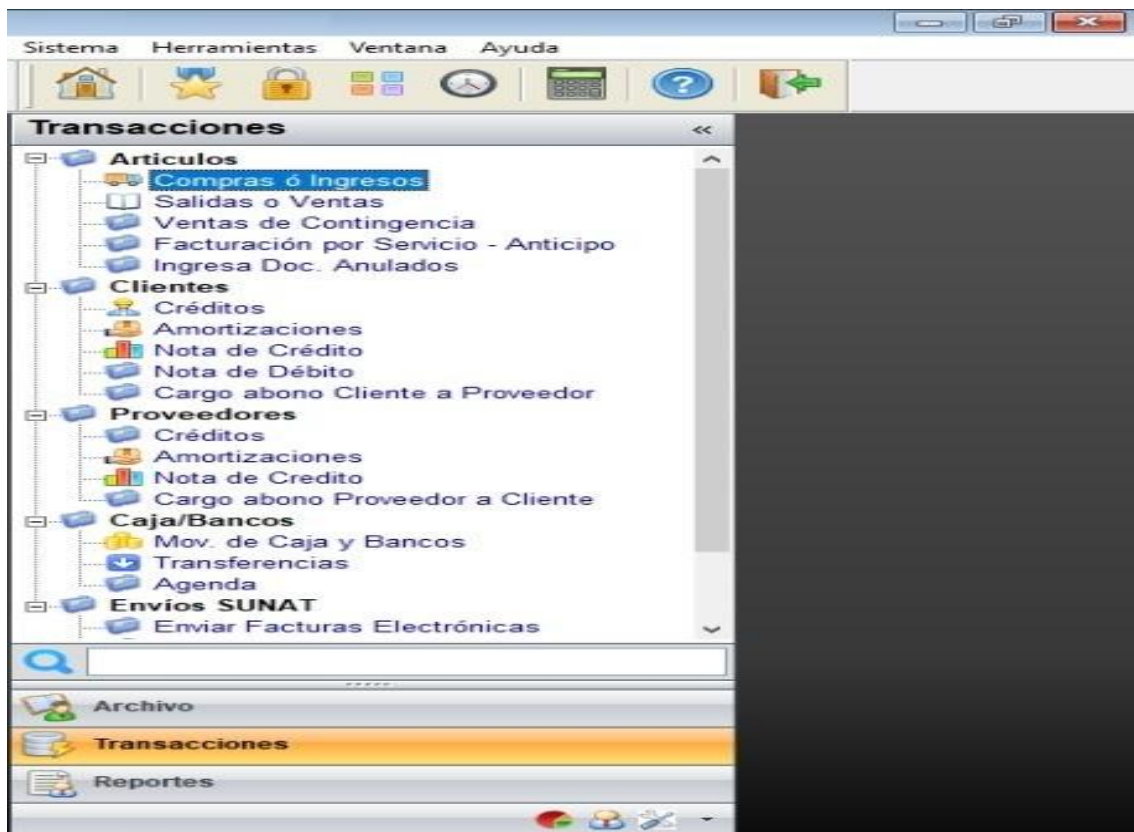
El prototipo muestra una **VENTANA DE ACCESO** con un fondo azul claro. Dentro de la ventana, hay un formulario con los siguientes elementos:

- Etiqueta **USUARIO** con un campo de texto que contiene el valor **ADMIN**.
- Etiqueta **CONTRASEÑA** con un campo de texto que contiene cuatro caracteres **####**.
- Botón **ACEPTAR** con un cursor sobre la letra **A**.
- Botón **CANCELAR** con un cursor sobre la letra **C**.

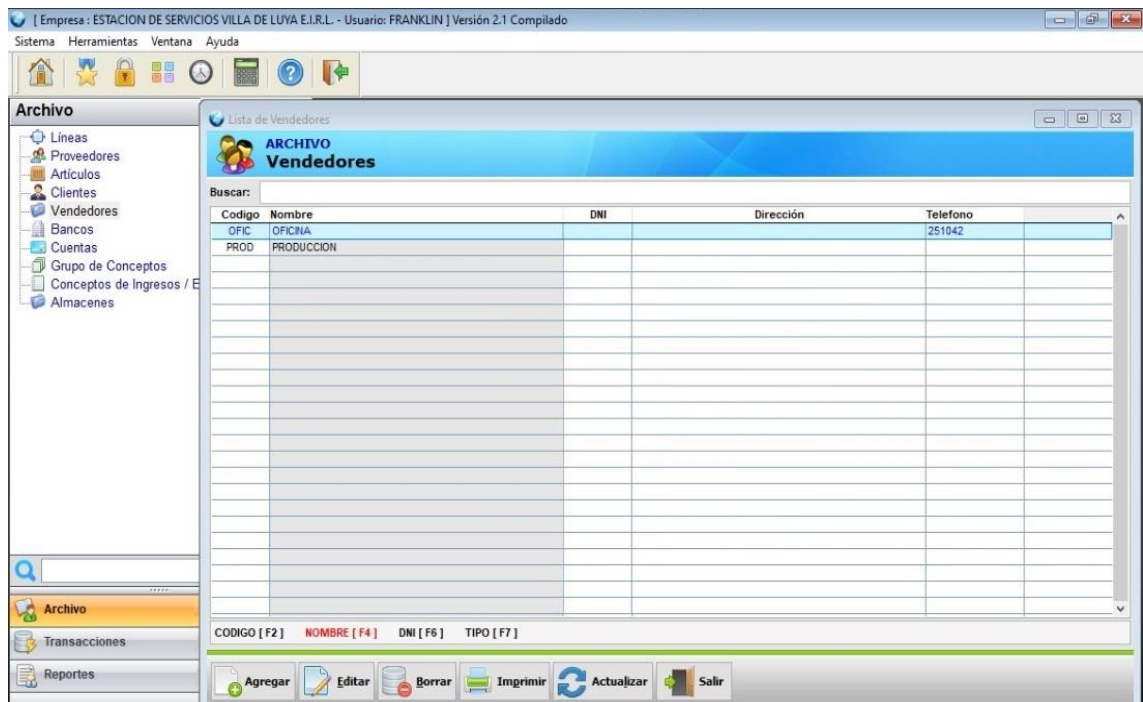
En la Figura. Se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar usuarios



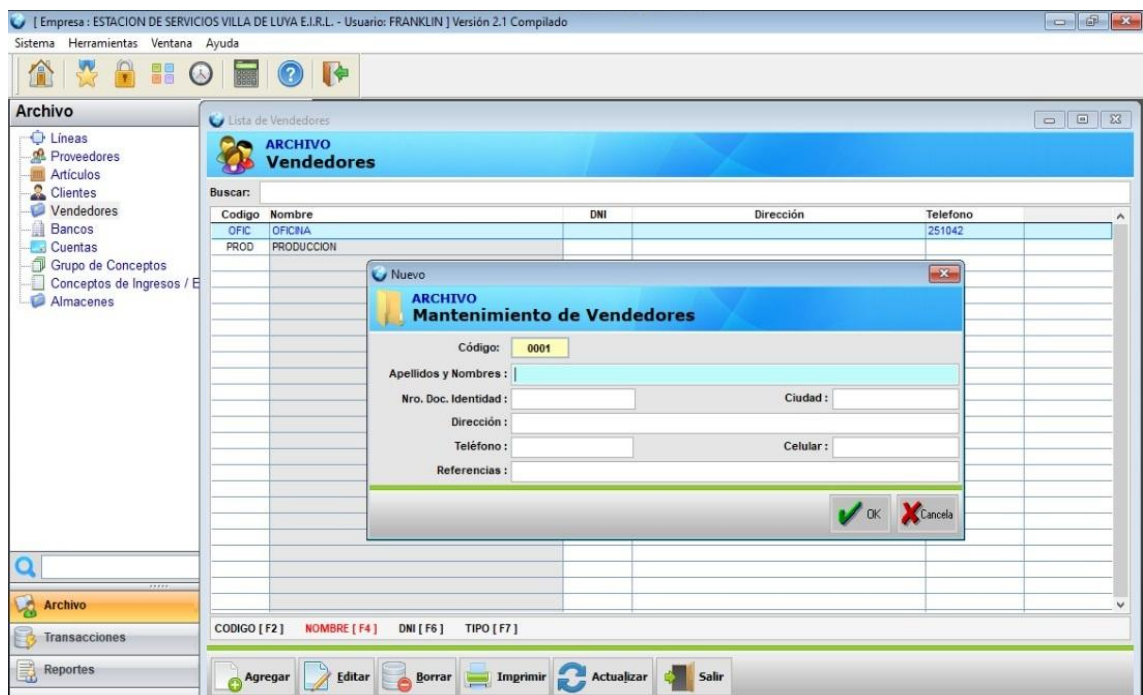
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar procesos



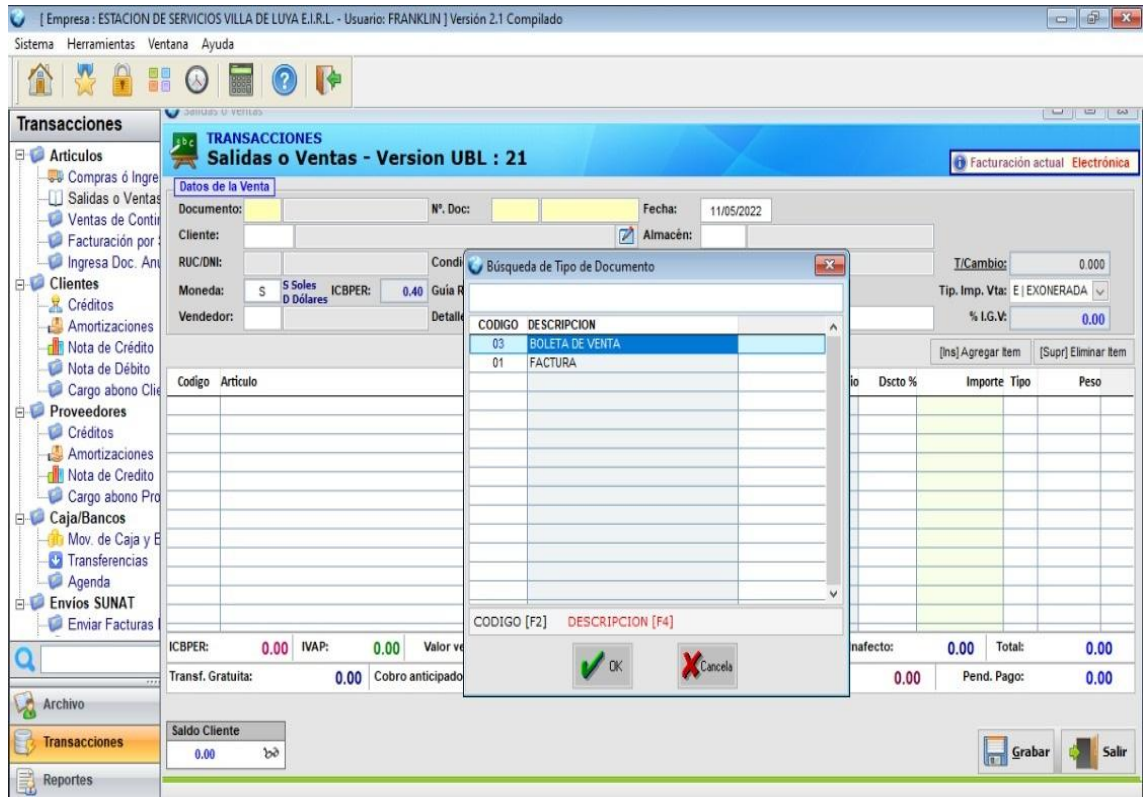
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para buscar personal



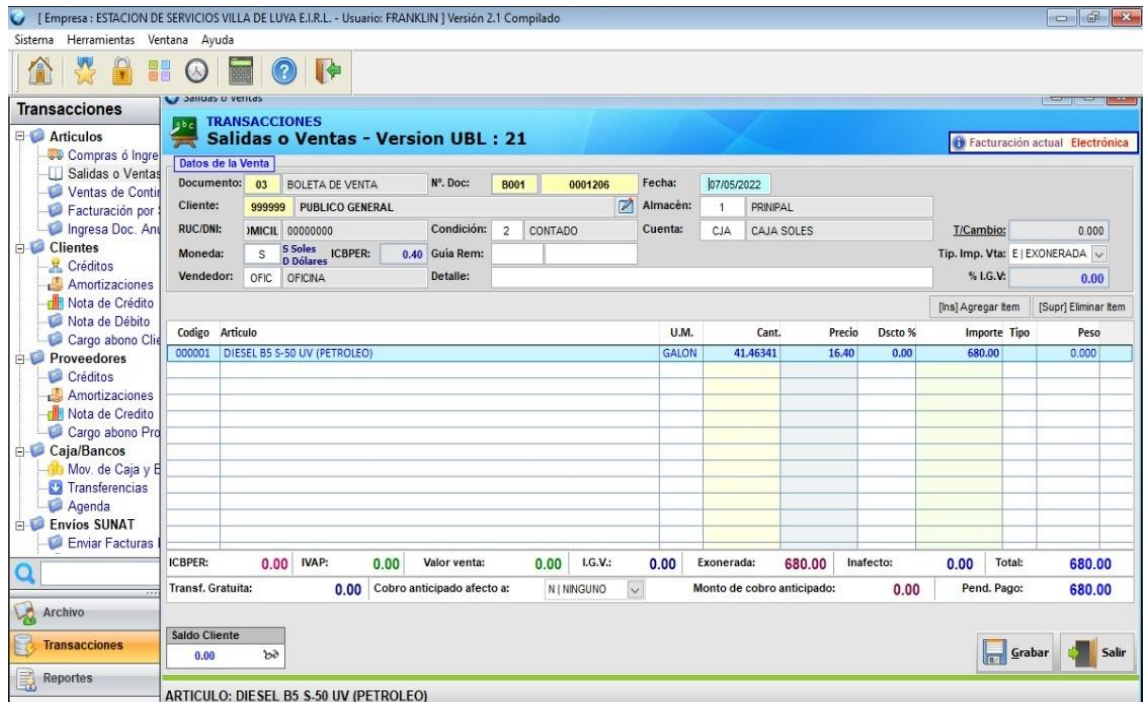
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar personal



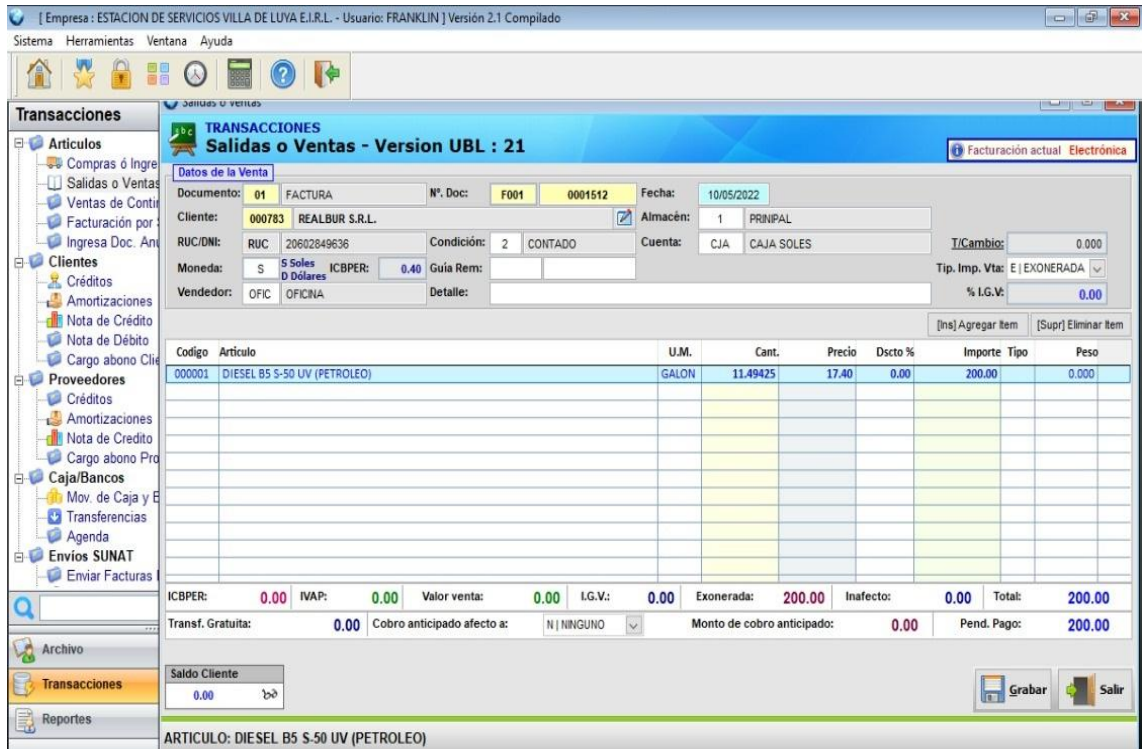
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para la registrar los documentos.



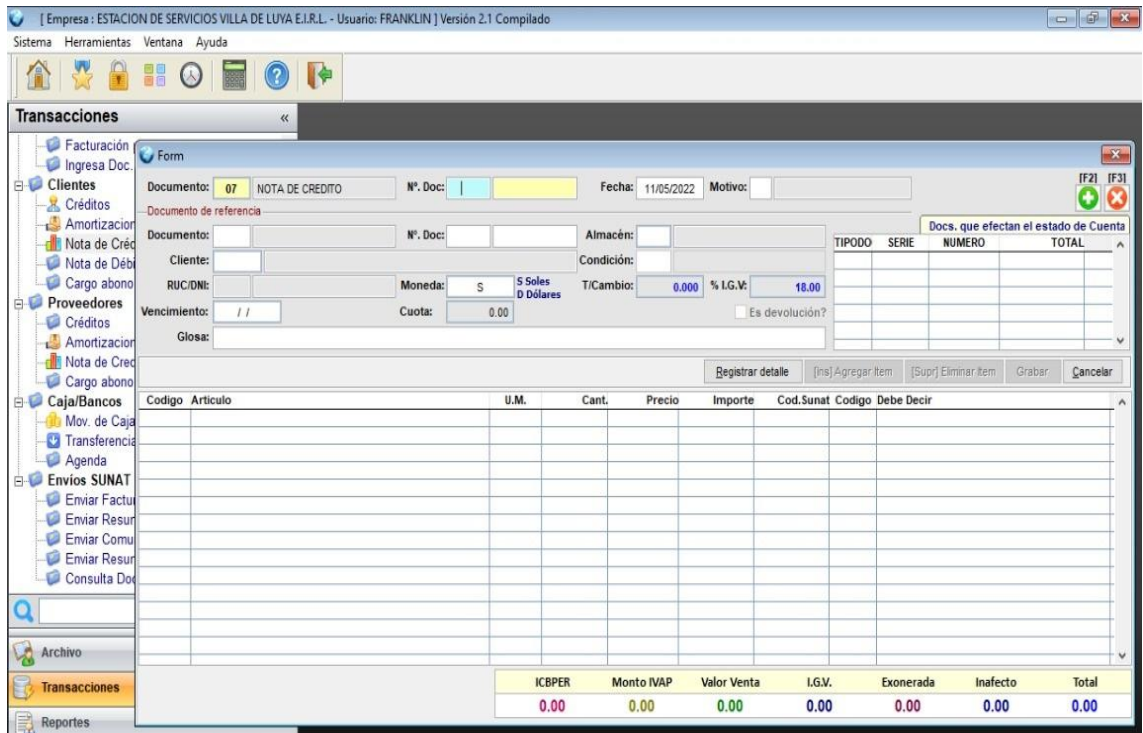
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar documento -- Boleta de venta



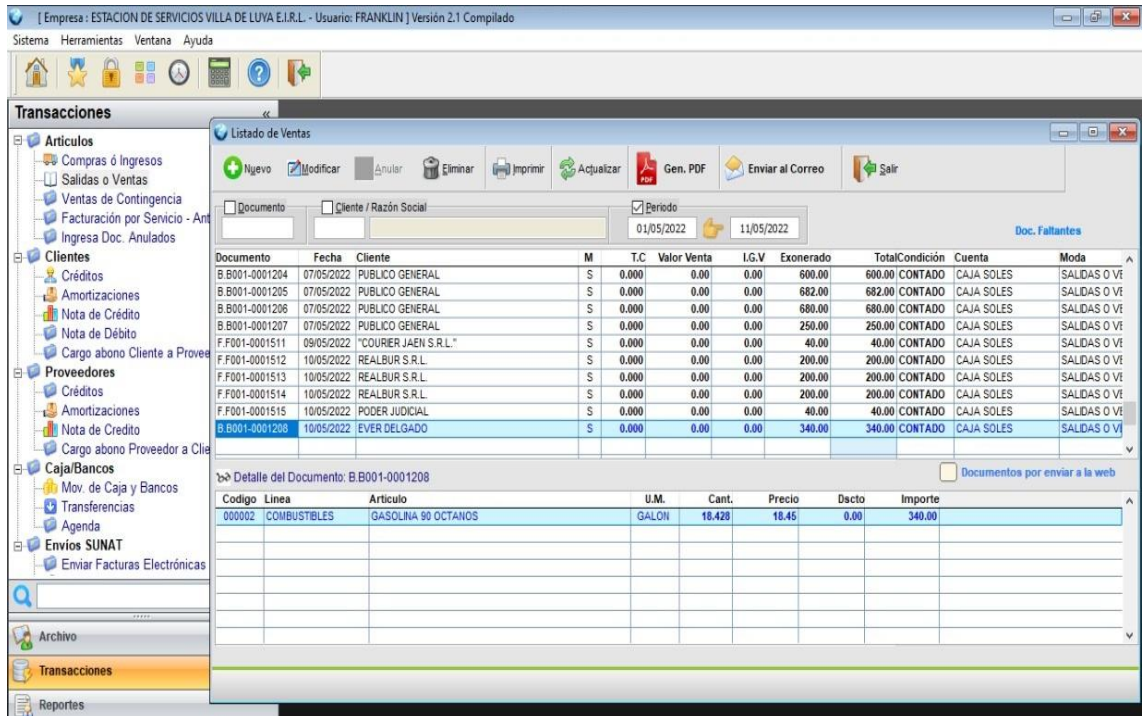
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar documento – Factura.



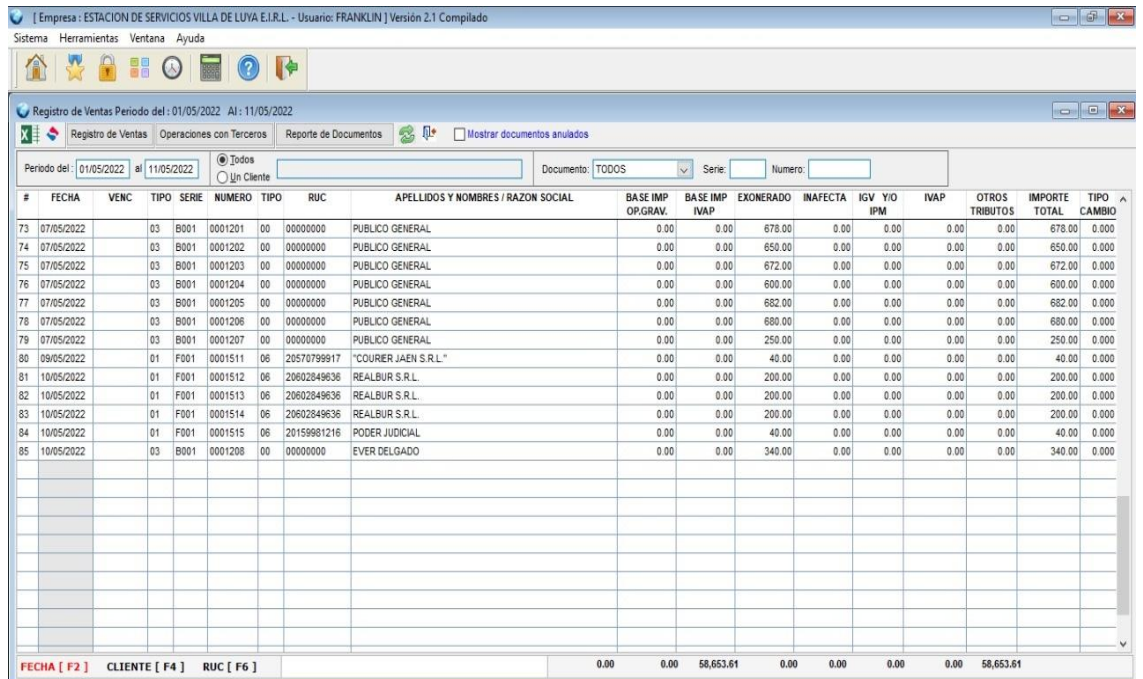
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para registrar documento – Nota de crédito



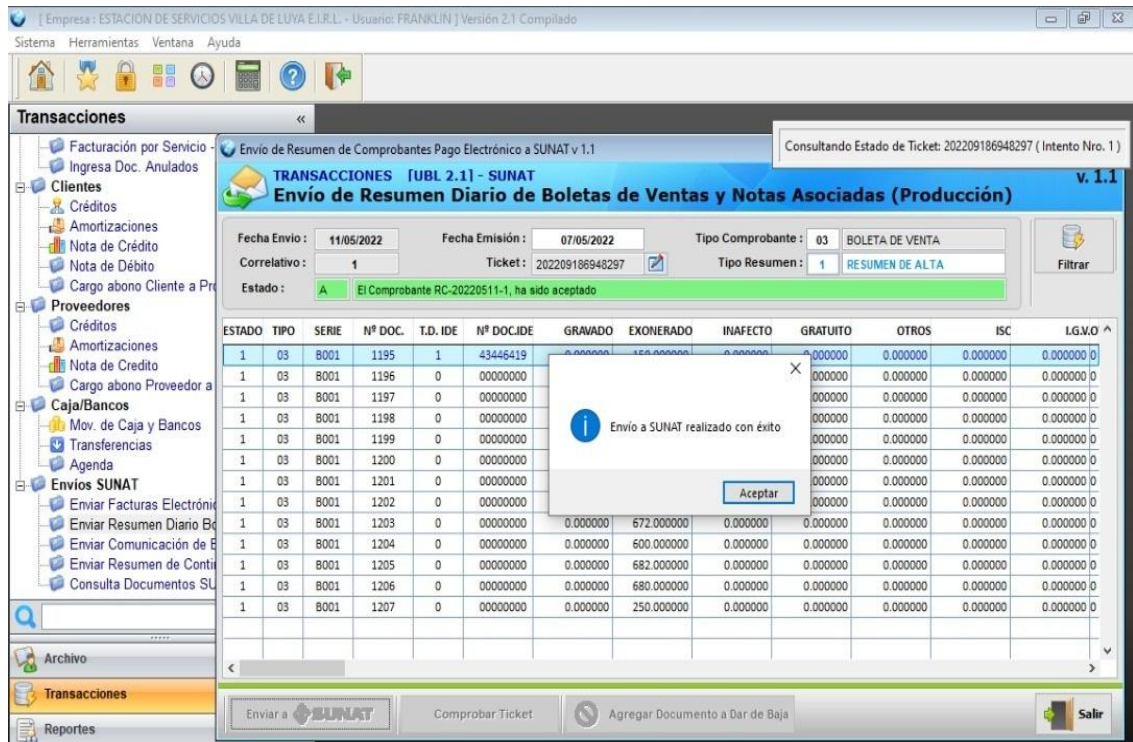
En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para el Listado de ventas.



En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para generar reportes operacionales



En la Figura -- se observa la interfaz que el usuario utilizara para derivar documentos a la SUNAT.

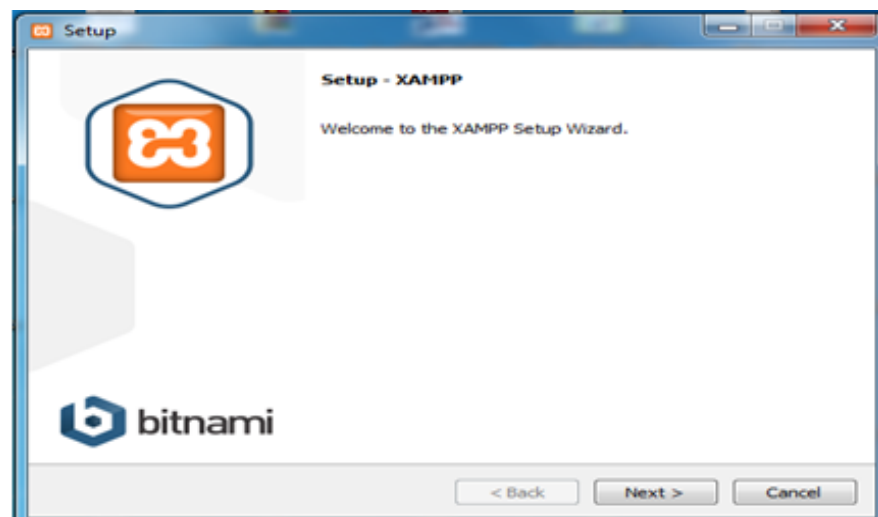


13. Implementación de la Solución

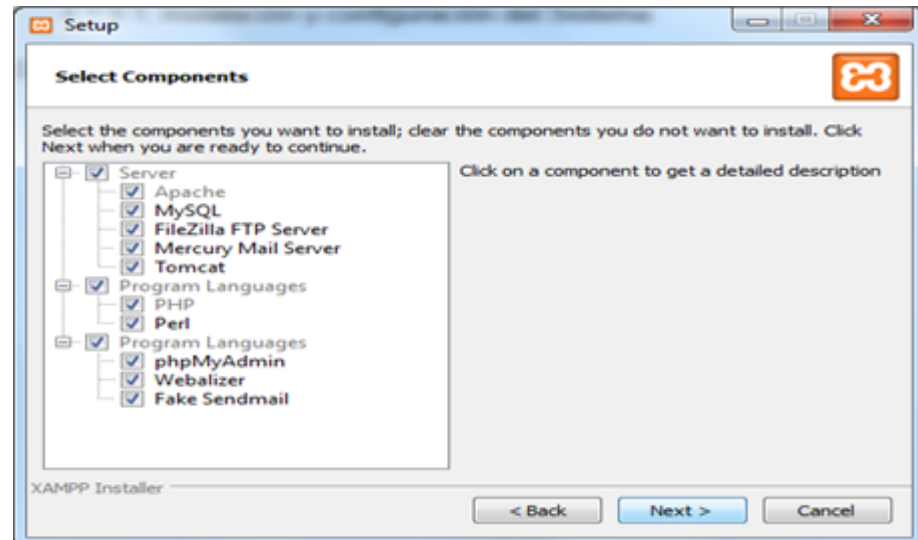
13.1 Instalación y configuración del Sistema

Descargar XAMPP

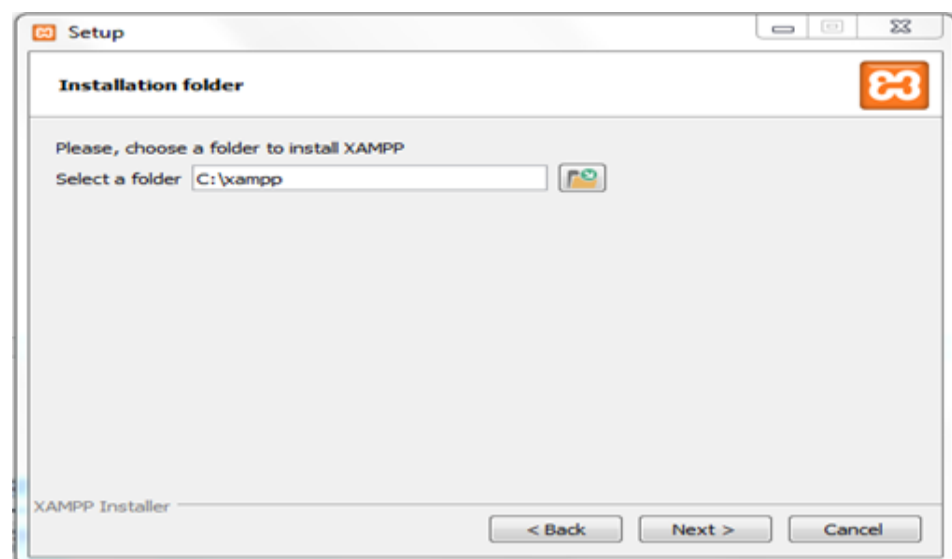
A continuación se inicia el asistente de instalación. Para continuar, haga clic en el botón "Next".



Los componentes mínimos que instala XAMPP son el servidor Apache y el lenguaje PHP, pero XAMPP también instala otros elementos. En la pantalla de selección de componentes puede elegir la instalación o no de estos componentes. Para seguir estos apuntes se necesita al menos instalar MySQL y phpMyAdmin.



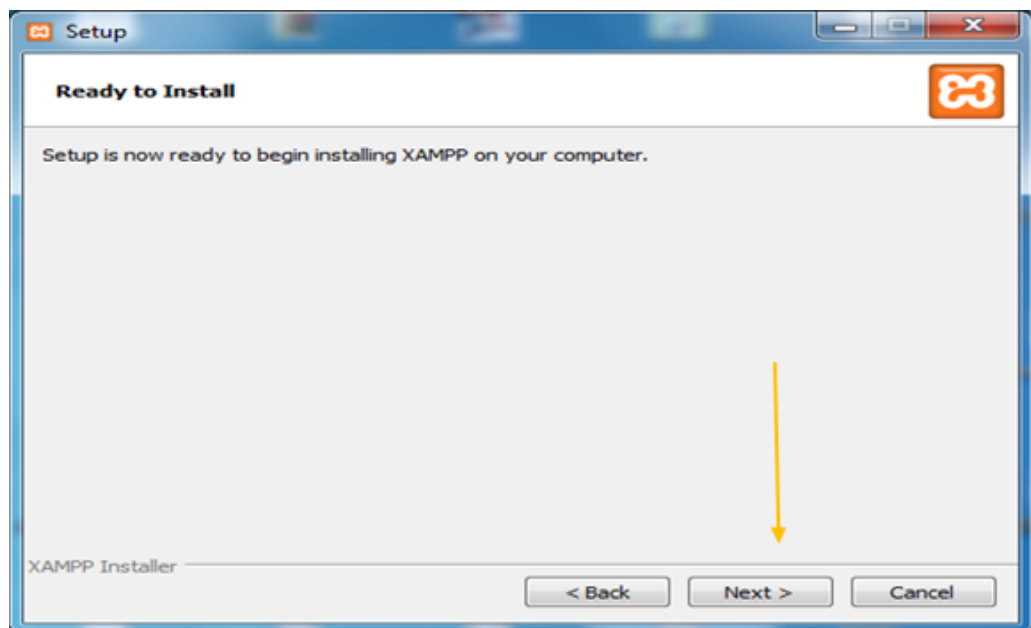
En la siguiente pantalla puede elegir la carpeta de instalación de XAMPP. La carpeta de instalación predeterminada es **C:\xampp**. Si quiere cambiarla, haga clic en el icono de carpeta y seleccione la carpeta donde quiere instalar XAMPP. Para continuar la configuración de la instalación, haga clic en el botón "Next".



La siguiente pantalla ofrece información sobre los instaladores de aplicaciones para XAMPP creados por Bitnami. Haga clic en el botón "Next" para continuar. Si deja marcada la casilla, se abrirá una página web de Bitnami en el navegador.



Una vez elegidas las opciones de instalación en las pantallas anteriores, esta pantalla es la pantalla de confirmación de la instalación. Haga clic en el botón "Next" para comenzar la instalación en el disco duro.



El proceso de copia de archivos puede durar unos minutos



Una vez terminada la copia de archivos, la pantalla final confirma que XAMPP ha sido instalado. Si se deja marcada la casilla, se abrirá el panel de control de XAMPP. Para cerrar el programa de instalación, haga clic en el botón "Finish".



Al panel de control de XAMPP se puede acceder mediante el menú de inicio "Todos los programas > XAMPP > XAMPP Control Panel" o, si ya está iniciado, mediante el icono del área de notificación.

La primera vez que se abre el panel de control de XAMPP, se muestra una ventana de selección de idioma que permite elegir entre inglés y alemán.



El panel de control de XAMPP se divide en tres zonas:

- la zona de módulos, que indica para cada uno de los módulos de XAMPP: si está instalado como servicio, su nombre, el identificador de proceso, el puerto utilizado e incluye unos botones para iniciar y detener los procesos, administrarlos, editar los archivos de configuración y abrir los archivos de registro de actividad.
- la zona de notificación, en la que XAMPP informa del éxito o fracaso de las acciones realizadas
- la zona de utilidades, para acceder rápidamente



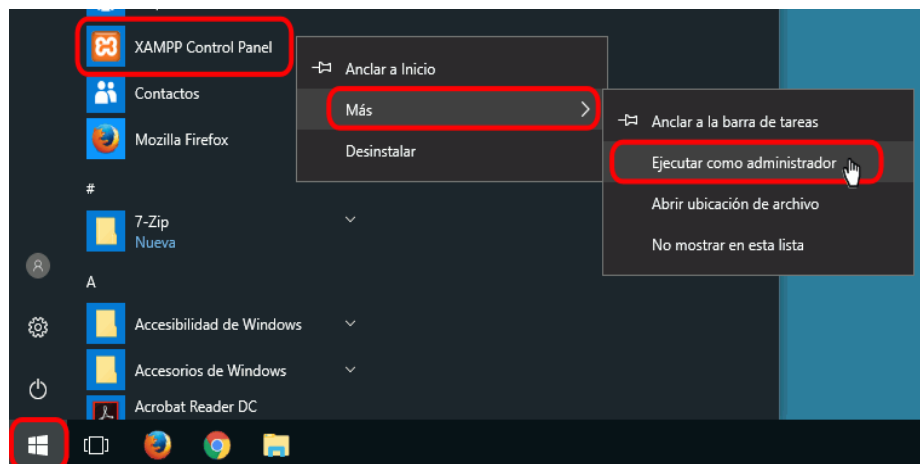
El botón Cerrar en forma de aspa no cierra realmente el panel de control, sólo lo minimiza:



Ejecutar el panel de control como administrador

En algunas situaciones es necesario ejecutar el panel de control como administrador, por ejemplo, para configurar los servidores como servicios o deshabilitarlos.

Para ejecutar el panel de control como administrador, hay que hacer clic derecho sobre el icono de acceso directo (Inicio > XAMPP Control Panel > y elegir la opción "Más > Ejecutar como administrador"



MEJORA DEL SISTEMA EN LA EMPRESA:

El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago para la mejora de expedientes, está produciendo mejoras con efecto en los siguientes rubros:

REDUCCIÓN DE COSTOS:

Gracias a la implementación del sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago la empresa dejará atrás la impresión de comprobantes físicos, ya no tendrá que comprar insumos como papel, tinta y otros para esta labor, lo que se traduce en una significativa reducción de costos.

Tampoco tendrá que gastar en adecuación de espacios físicos para preservar información, lo que demanda adquirir estantes, cerraduras, mesas y otros artículos, contribuyendo de esta manera con el bien estar financiero de la empresa.

REDUCCIÓN DE ERRORES:

Al ingresar datos de manera manual se pueden experimentar fallas con mayor facilidad, como también podría suceder en los siguientes pasos del proceso, como la entrega y el almacenamiento de los datos y documentos. Por otra parte cuando todas estas fases se logran concretar a través del programa no solo se evitara que surja cualquier irregularidad, sino que todos los procesos se hacen mucho más rápidos.

Dejando de lado la facturación tradicional y comenzar a utilizar la metodología electrónica es que se podrá disminuir en gran medida la incidencia de errores en los documentos.

REDUCCIÓN DE RIESGOS FISCALES

Con la implementación del sistema de la emisión electrónica de comprobantes de pagos la empresa disminuirá de manera sustancial, los riesgos fiscales es decir, la posibilidad de sufrir multas o sanciones por parte de las autoridades por producto de fallas y malas prácticas, de esta manera se cuidara la imagen la empresa.

Esto significa que los registros del capital y movimiento serán realmente veraces y ajustados a la realidad, lo que posibilitará que el envío de la información sea preciso a las autoridades, de esta manera la empresa realizará declaraciones de impuestos libres de errores y omisiones.

INCREMENTO EN EL CONTROL DE LOS COMPROBANTES

El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago cuenta con la gestión de documentos electrónicos que ofrece una solución a la empresa brindándole una herramienta que garantiza el control de todos los archivos de manera interna.

Esto, a su vez dará lo necesario para realizar auditorías de manera más sencilla de esta manera ubicar todos los documentos que requieras en cuestión de segundos, la manera en la que cada comprobante es clasificado, permite que su localización sea muy sencilla e intuitiva.

OPTIMIZACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES

El sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago dispone de un amplio volumen de comprobantes e información que le permitirá a la empresa comprender la realidad del negocio en cuanto a finanzas, ventas y volumen de negocio.

Mediante el sistema la empresa tendrás la oportunidad de tomar decisiones mucho más coherentes y efectivas, ajustadas a las necesidades concretas y fundamentales de la misma.

OPTIMIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Con el sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago, se brindara una sólida experiencia a todos los clientes, la empresa tendrá muchas más posibilidades de fidelizarlos y retenerlos, promoviendo que estos hagan nuevas compras o que contraten servicios y productos de mayor costo, que representan mejoras en márgenes de utilidad para la empresa.

CUIDADO AL MEDIO AMBIENTE

Con el sistema de emisión electrónica de comprobantes de pago la empresa reducirá el incremento de desechos, al no adquirir grandes volúmenes de papel contribuirá con la reducción de la tala de árboles.

De esta manera, gracias a la emisión electrónica de comprobantes de pago la operatividad de la empresa no tendrá un elevado impacto ambiental. Por su entorno, la naturaleza y la sociedad.