



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Propuesta de un sistema informático contable de compra-venta para mejorar la gestión empresarial de la estación de servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORA:**

Br. Karol Franckesca Varas Domínguez (ORCID: 0000-0002-4348-0353)

**ASESOR:**

Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**CHICLAYO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fuerza para seguir adelante.

A mis padres Roger y María por su amor y porque nunca perdieron la fe en mí.

A mis hermanos Karina y Martín, por su apoyo incondicional.

A mi hija Evany mi motivación y mi fortaleza para concluir con éxito mi trabajo de investigación.

**Karol Franckesca**

## **Agradecimiento**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todo el personal docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, por la sabiduría que me transmitieron al igual que sus consejos y enseñanzas contribuyendo en mi formación profesional.

De manera especial a mi asesor Mg. Mario Ignacio Farfán Ayala por brindarme su apoyo, paciencia y disponer de su valioso tiempo.

Al profesor Mg. Igor por sus enseñanzas y consejos, durante los estudios universitarios y para el desarrollo del presente estudio.

Así como también al Mg. Hugo Collantes Palomino, por haberme acogido en el grupo en mi traslado a la universidad César Vallejo – Chiclayo y por su apoyo constante.

A todos ustedes mi mayor reconocimiento y gratitud.

**La Autora**

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODO.....	12
2.1 Tipo y Diseño de investigación.....	12
2.2 Variables y Operalización .....	13
2.3 Población, muestra y muestreo. ....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento. ....	16
2.6. Método de análisis de datos. ....	17
2.7. Aspectos éticos.....	17
III. RESULTADOS .....	18
IV. DISCUSIÓN .....	23
V. CONCLUSIONES .....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
VII. PROPUESTA .....	32
REFERENCIAS .....	42
ANEXOS.....	49
Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	59
Reporte de Turnitin .....	60
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	61
Autorización de la versión final del trabajo de investigación .....	62

## Índice de tablas

<b>Tabla N°01.</b> Matriz de operacionalización de variables.....	14
<b>Tabla N°02.</b> Diagnóstico situacional del sistema informático contable de compra – venta de la Estación de Servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo. ....	19
<b>Tabla N°03.</b> Nivel de eficiencia del sistema informático contable según los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo .....	19
<b>Tabla N°04.</b> Nivel de aceptación para la implementación de un sistema contable automatizado según los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo....	19
<b>Tabla N°05.</b> Nivel de aceptación con respecto al tiempo de espera que sientes los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo.....	20
<b>Tabla N°06.</b> ¿ Considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustibles, lavados y engrases, debidamente documentados para una eficiente gestión?.....	20
<b>Tabla N°07.</b> Diseño del proceso del sistema informático contable de la Estación de Servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo.....	21
<b>Tabla N°08.</b> Sistema del procesamiento del análisis de datos del sistema informático contable de la Estación de Servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo .....	22

## Índice de figuras

Ilustración 1: Diagrama de contexto .....	37
Ilustración 2: Diagrama cero 1 .....	38
Ilustración 3: Diagrama cero 2 .....	39
Ilustración 4: Diagrama de explotación .....	40
Ilustración 5: Desarrollo interactivo de software .....	41
Ilustración 6: Noción de procesos de interacciones .....	41

## RESUMEN

Los sistemas de información contable se han vuelto una gran necesidad, ya que manejan una gran cantidad de información las cuales se analizan de forma eficiente para que la organización tome acciones pertinentes para el desarrollo y mejoramiento de las actividades en beneficio de la empresa. En este contexto, la presente investigación ha consistido en diseñar un sistema informático contable de compra-venta para mejorar la Gestión Empresarial en la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo.

La presente tesis es de tipo no experimental, con diseño descriptivo y con corte transversal, la cual nos permitió encuestar a una población muestral de 80 usuarios y 4 trabajadores de la estación de servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo y con estos se obtuvo como resultados que el 80% de los usuarios consideran que el actual sistema que manejan la estación de servicio es deficiente, así mismo se determinó que el 100% de los clientes consideran muy bueno la implementación de un sistema informático contable de compra – venta; así también, se logró elaborar un diseño del proceso del sistema informático contable de compra-venta de la estación de servicio, que permita mejorar la Gestión Empresarial en la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo. El estudio concluyó que la empresa no tiene un sistema informático contable de compra – venta y que consideran muy buena su implementación.

**Palabras claves:** Sistema informático contable de compra-venta y gestión empresarial.

## ABSTRACT

Accounting information systems have become a great need, since they handle a great amount of information, which is analyzed in an efficient way so that the organization takes pertinent actions for the development, and improvement of the activities in benefit of the company. In this context, the present investigation has consisted of designing a computerized accounting system of purchase and sale to improve the Business Management in the Jhon E. I. R. L. Service Station, Pacasmayo.

The present thesis is of a non-experimental type, with a descriptive design and with a cross section, which allowed us to survey a sample population of 80 users and 4 workers of the Jhon E. I. R. Service Station. L Pacasmayo and with these results we obtained that 80% of the users consider that the current system that manages the service station is deficient, likewise it was determined that 100% of the clients consider very good the implementation of a computerized accounting system of purchase - sale; likewise, it was possible to elaborate a design of the process of the computerized accounting system of purchase - sale of the service station, which allows to improve the Business Management in the Service Station Jhon E. I. R. L, Pacasmayo. The study concluded that the company does not have a computerized accounting system for buying and selling and that they consider its implementation to be very good.

**Keywords:** Computerized accounting system of purchase-sale and business management.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el mundo empresarial ha avanzado extraordinariamente debido a los cambios tecnológicos, la demanda de información, cambios sociales, culturales y económicos. Esta dinámica evolutiva muy fuerte, se ha tornado algunas veces “agresiva”, con estructuras organizativas cada vez más complejas, donde las innovaciones tecnológicas rebasan cualquier capacidad de asimilación, con clientes más exigentes y ciclos de vida de los productos más cortos. (Montoya L, 2015)

Latinoamérica y el caribe no es ajena a este contexto turbulento, tal es el caso de Colombia que se enfrenta a mayores niveles de incertidumbre y riesgo, por las características de su conformación tales como Baja capacidad de innovación, Bajo uso de tecnologías de información y comunicaciones, Limitado acceso al financiamiento adecuado, problemas para la comercialización de sus productos y la obtención de insumos, limitada participación en el mercado de la contratación pública. (Buelvas M, C, 2015)

Nuestro país no es ajeno a estos avances tecnológicos donde los sistemas de información desempeñan una gran labor en las actividades diarias que desempeñan las organizaciones ya que estos sistemas mejoran significativamente las funciones tanto administrativas y operativas. Siendo los sistemas de información contable hoy en día una necesidad para el desarrollo, sostenimiento y competitividad de la empresa (De la Cruz, 2018).

Esta necesidad se debe a que a través de un sistema informático la empresa almacenada una serie de datos importante para la toma de decisión como son el registro de ventas, compras, inventarios, proveedores, clientes, la falta de información o desconocimiento de la misma acarrearán pérdidas en los recursos financieros y debilita a la organización (Reyes C, 2017).

Por tal motivo existe una necesidad en implementar las nuevas tecnologías al servicio de la organización en beneficio del usuario, no escapando de estas tendencias y crecimiento las estaciones de servicio de las gasolineras (Bedón G, 2017).

En estas estaciones de servicio, la contabilidad ayuda a comprender parcialmente los hechos económicos, los recursos y el control, pero no es suficiente, cuando se hace en forma manual; siendo necesaria información adicional. Es aquí donde se ubican las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías asociadas con la información, el presente permite aplicar las diferentes tecnologías informáticas en la gestión empresarial, con el fin de fortalecerla, a través de un diseño de un sistema de información contable que servirán para transformar datos y obtener resultados para una efectiva toma de decisiones (Negri, 2017).

En el plano local: El caso particular en las estaciones de servicio, requieren acceder a información esencial y en tiempo real, para crear una ventaja competitiva, al permitir generar proyecciones y reportes que orientan e influyen al momento de decidir, constituyéndose los sistemas de información contable en una herramienta de gestión importante.

Es así que estos sistemas de información contable en las estaciones de servicios son de gran necesidad ya que nos facilita la transferencia de información de forma rápida, eficaz y segura entre las distintas áreas (Reyes y Salinas, 2015).

Además, la falta de acceso a estos sistemas ocasiona desconocimiento en los sistemas financieros de la empresa, desorden en los registros cronológicos de las operaciones contables, disminución del rendimiento a los trabajadores, insatisfacción al cliente por el aumento del tiempo de espera, entre otras cosas (Herrera J, 2017).

Por otro lado, debido a la globalización, a la evolución de la tecnología, ha llevado a que las empresas sean más competitivas frente al mercado a la hora de ofrecer productos y servicios (Quispe, 2015).

Esta investigación, cuenta con los siguientes trabajos previos: Villanueva (2020) en su estudio con título “Implementación de un sistema contable y su impacto en la formulación de los estados financieros de la empresa CORE LAB E.I.R.L. en el año 2017”, cuyo objetivo es analizar los resultados luego de una implementación de un sistema contable en relación a la información generada. El estudio es de tipo descriptivo.

El estudio concluye que la Implementación de un sistema contable mejoro la entrega de los informes financieros.

De La Cruz (2018), en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un Sistema Contable para la Gestión Eficaz de Inventarios en el Área de Almacén en el Restaurant La Rosa Náutica S.A, 2017” cuyo objetivo fue la implementación de un sistema automatizado para la contabilidad. El estudio fue descriptivo, explicativo y de diseño no experimental transversal., su muestra utilizada fue 21 trabajadores. El estudio concluye que es indispensable implementar este sistema, con el fin de la optimización de procesos.

Lino (2018), en su investigación “La implementación de los softwares contables y su impacto en los análisis financieros en las organizaciones importadoras y exportadoras de Lima, 2018.”, tuvo como objetivo la determinación de la existencia de una relación de los sistemas contables y la gestión contable en las empresas de servicios de transporte de carga. El diseño del estudio es correlacional con una muestra 30 colaboradores. El estudio concluye que entre la gestión contable y los sistemas de contabilidad existe una relación.

Huamán y Huayanca (2017), en su investigación “Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju”, cuyo objetivo principal fue implementar un Sistema de Información, para mejorar los procesos de Compras y Ventas en la empresa Humaju. El estudio es de tipo descriptivo. El estudio concluye que la empresa ha reducido el tiempo en cuanto a procesos de compras y venta luego de la implementación del sistema.

Contreras (2017), en su investigación “Propuesta de un Modelo Informático para mejorar la Gestión del Proceso Ventas del Molino Ben Hur, S.A”, con el objetivo de mejorar la gestión de procesos de ventas. El estudio concluye que a través del Modelo Informático de BPM se mejoró la gestión del proceso de ventas y los tiempos de respuesta.

Gallarday (2015), en su estudio “Influencia de un sistema informático para el proceso de ventas en el gimnasio Corsario Gym”. Cuyo objetivo general fue determinar la influencia del sistema informático en el proceso de ventas. El diseño de investigación fue experimental, se evaluó el proceso de forma tradicional en el pre-test y luego se

evaluó el proceso con el sistema informático en el post-test. La muestra fue de 80 clientes. El estudio concluye que entre ambas variables existe una influencia positiva.

Peña (2015), En su trabajo de investigación titulado: “El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas, Venezuela”. Cuyo objetivo general fue diseñar un sistema de información contable, el diseño de estudio, responde a un paradigma mixto. La muestra estuvo conformada por diez empresas de diferentes rubros, tuvo a la encuesta como instrumento y una lista de cotejo para las observaciones del sistema implementado en las empresas. El estudio señala que es importante que los gerentes implementen valores a sus procesos.

Por lo manifestado anteriormente es necesario explicar algunos temas relacionados con la investigación como lo es la teoría general de sistemas (TGS), la cual se originó a consecuencia de las especializaciones en las ciencias como una forma de integrar el conocimiento con el mundo, pues integra a las ciencias naturales y sociales, se desarrolla en las comunicaciones e interrelaciones provenientes de ella misma (Román, 2017).

Esta TGS está fundamentada en tres principios importantes: Los sistemas existen dentro de otros sistemas, los sistemas son abiertos, según el enfoque, a una organización podría considerarse como un sistema. El sistema total está determinado por sus componentes y relaciones que favorezcan el logro de un objetivo, dadas algunas restricciones (Sánchez, 2017).

Por lo mencionado, un sistema es una agrupación de elementos interrelacionados con una estructura definida, con un objetivo común, mediante el procesamiento de datos recolectados (Díaz y Melgarejo, 2019).

Así también, Torres (2015) citado por (Díaz y Melgarejo, 2019) señala que el sistema puede conceptualizarse como una base de datos relacionados con los diversos procesos de las organizaciones, su importancia radica en que los datos proporcionados deben considerarse en la planificación y control de actividades con el fin de cumplir con las metas de la empresa.

Cabe mencionar que los sistemas tienen ciertas características como proporcionar información relacionada a las necesidades de la organización, ofrecer asesoría, brindar información adecuada en el momento necesario, dar seguridad garantizada mediante programas y base de datos, entregar manuales de operaciones y procedimientos administrativos (Díaz y Melgarejo, 2019).

Dentro de los sistemas tenemos a los sistemas informáticos, según (Atalaya, 2016) señala que un sistema de información se define como la agrupación de elementos interconectados que recolecta, procesa, guarda, estudia y brinda información para objetivos específicos como la toma de decisiones, entre otros.

Así mismo, Quevedo (2014) citado por (Negri, 2017) señala que con la ayuda de los sistemas informáticos se corrigen desviaciones que puedan presentarse. Así también Laudon y Laudon citado por (Negri, 2017) manifiesta que un sistema de información es el grupo integrado por el hardware, usuario y software, las cuales se interrelacionan para el almacenamiento y procesamiento de datos con una meta común.

Por lo mencionado el sistema informático se divide en los componentes Físicos el cual viene hacer el hardware de un ordenador, el cual es un conjunto de elementos que conforman la parte física de un ordenador. Este ordenador a su vez lo integran los dispositivos de entrada de datos el cual permite ingresar datos en la computadora, las memorias almacenan la información y el dispositivo de salida de datos; este permite observar los resultados de los cálculos (Herrera, 2017).

Por otro lado, los componentes lógicos vienen hacer programas de información o el software, el cual es un producto mental, de forma y calidad abstracta, desarrollado no fabricado, el software no sufre deterioros a lo largo del tiempo, no lo dañan los factores externos y la curva de deficiencias son distintas a la del hardware (Callacná, 2016).

Estos softwares están formados por el grupo de instrucciones ejercidas para que la computadora pueda realizar una actividad específica, así tenemos al Software de

aplicación orientado al usuario final. Este tipo de software se realiza a través de un interfaz gráfico para hacerlo más fácil, el Software de programación, conglomerado de programas que genera un nuevo programa o modifica uno existente y por último el software de sistema, grupo de programas que esconde la complicación del hardware (Herrera, 2017).

Dentro de las tareas de un sistema informático, tenemos la entrada; la cual agrupa la información del interior y exterior de la empresa; el procesamiento, el cual trata los datos significativamente; por último, tenemos la salida: la cual traslada los datos procesados a la persona que la utilizará. (Atalaya, 2016). Los sistemas informáticos suelen clasificarse por estructura organizacional, área funcional y de acuerdo con la ayuda brindada; los primeros tienen que ver con los departamentos, mientras el área funcional viene hacer todas las labores que se desarrollan en la empresa y, por último, de acuerdo con la ayuda brindada son los gráficos, tablas, entre otros (Negri, 2017).

Dentro del sistema de información tenemos al sistema contable, el cual viene hacer una estructura organizada que recoge la información de una organización para tomar decisiones en la empresa. Estos, brindan un apoyo al proceso de las actividades de la organización como es el reconocimiento y control de sus actividades, cuyo resultado es la exposición del estado financiero (Reyes, 2017).

Catacora (1996) citado por (De la Cruz, 2018) nos manifiesta que el eje primordial sobre la toma de decisiones financieras es el sistema contable, el cual debe proporcionar un detallado de todas las actividades económicas de la empresa. Se ha considerado que el sistema de información contable esté ajustado a las carencias de información de la organización, sea fácil de manejar, refleje la realidad de la estación y proporcione información actualizada, para tomar decisiones oportunas y acertadas (Segura, 2016).

Para Champan, *Improving accounting information system performance and achieving competitive advantage through effective it governance* (Mejorar el rendimiento del sistema de información contable y lograr una ventaja competitiva a través de una gobernanza eficaz) (2016), los sistemas de información contable, son un

activo vital basado en la tecnología para todas las organizaciones, estos sistemas son esenciales para al momento de decidir y el cumplimiento de metas de la empresa.

Cabe mencionar, que la utilidad de los sistemas informáticos está basada en su influencia en las decisiones de la organización y en usuarios externos a ésta (Arce, 2018).

Así también, su importancia surge de las carencias en el control de transferencias y transacciones de la empresa, además, de la obtención y análisis de los datos en el momento de decidir, en base a su interpretación (Reyes y Salinas, 2015).

Por lo mencionado, la información contable es muy importante ya que nos informan los compromisos, recursos, flujo de efectivo, toda esa información proporcionada por el sistema sirve como cimientos en la planeación, organización, dirección, administración de la actividad empresarial, para tomar sus decisiones y hacer una mejor gestión de sus procesos (Bedón, 2017).

Al diseñar el sistema contable informático se busca optimizar las gestiones de la empresa mediante la planificación y control de actividades ejecutadas por los encargados de la empresa. Los sistemas informáticos están representados por una configuración de elementos que se enlazan entre sí para el procesamiento de datos y conversión en información almacenada y distribuida según el requerimiento del usuario (Segura, 2016).

Por otro lado, entre las características de la información de contabilidad tenemos que es muy importante debido que a través de ella se conoce el estado financiero real de una empresa; pertinente, es decir la información es adecuada y comprensible según las metas de la persona que la requiera; clara, es decir la información contable tiene que redactarse de forma precisa y entendible para el usuario, sin demasiados tecnicismos; comparable, es decir dicha información de la empresa puede compararse con información de años anteriores y con información de otras organizaciones; objetiva, debido a que su elaboración es neutra, sin favoritismo ni prejuicios; es confiable, debido a que es verificable y representativo; verificable, ya que se puede corroborar por

personas ajenas a la suministración de información, representativo ya que la información engloba todos los procesos; integral, ya que visualiza toda la información sin omisiones (Reyes, 2017). La información contable debe ser confiable, verificable, transparente, comprable, oportuna y clara, para que esta información sea transferida a los responsables de la empresa para planear y controlar las operaciones. Además de ello esta información debe involucrar las necesidades de los usuarios y revelar de forma real la situación económica de la organización (Bedón, 2017).

Al hablar sobre gestión, de acuerdo a la RAE, deriva del verbo gestionar que es dar instrucción y orientación al cumplimiento de metas. Además, explica que gestionar es el cuasicontrato originado para la protección de intereses de otros, sin ser guiado por el dueño (Díaz y Melgarejo, 2019).

Según Martínez (2000) la gestión es hacer las tareas cotidianas de los recursos humanos, financieros y materiales en el escenario de las organizaciones que delegan funciones y manejan una estructura de división de tareas (Gómez, 1997, p. 9).

Es decir la gestión es un proceso que abarca determinadas tareas y funciones laborales que los gestores deben realizar con la finalidad de lograr las metas de la organización. Por lo mencionado el objetivo primordial de la gestión es brindar un mayor estándar de calidad en los bienes y/o en los servicios (John, Meter, Steven y Phillip, 1997, p. 118). Cuando hablamos de Gestión Empresarial debemos entender como la tarea asumida por el encargado de la organización para hacerla más productiva y con ello incrementar su nivel de competitividad (Sagastegui y Saldaña, 2016).

Así también, Estrada (2014) citado por (Quispe, 2017) manifiesta a la gestión empresarial como la tarea, ejercida por parte de la gerencia, de crear y diseñar nuevas estrategias o adaptarlas en beneficio de la supervivencia de la empresa.

Jaime (2003) citado por Álvarez (2017) nos refiere que: todo el personal involucrado en la organización debe tomar decisiones que determinan las consecuencias económico-financieras”. Domínguez, Vélez y Ortega (2014) citado por Sagastegui C y Saldaña, 2016) nos menciona que la administración de empresas es usada para llamar a

la gestión empresarial, la cual es la ciencia que estudia la estructura de la organización y la forma de gestionar sus procedimientos.

Por lo mencionado la Gestión empresarial es aquella actividad donde se relacionan diferentes personas con conocimientos en busca de hacer productiva y competitiva una organización; esta gestión cumple la función de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos de la empresa, teniendo como fin obtener el máximo beneficio posible (Barreto, 2018).

De acuerdo a Benavides (2014) nos menciona sobre las características principales de la administración las cuales son la universalidad la cual nos hace referencia que es aplicable a cualquier empresa, el valor instrumental nos menciona que la administración es el camino para lograr meta y no la meta en sí; unidad temporal nos explica que se trata de un proceso cuyos elementos se desarrollan de manera simultánea; amplitud de ejercicio es decir que está presente en los diferentes estratos de un organismo social; especificidad, pues es específico y que se diferencia a otras disciplinas similares; interdisciplinariedad nos menciona que es una ciencia que se asemeja a diversas ciencias inclinadas a la efectividad del trabajo, la Flexibilidad es en donde los principios pueden adaptarse según las necesidades de un grupo (Sagastegui y Saldaña, 2016).

Uno de los mejores enfoques aportado por Luther Gulik, el cual dimensionó en 6 roles a la gerencia: planear, organizar, recurso humano, direccionar, controlar y representar. Sin embargo, hay diversas maneras de gestionar un negocio, pues cada uno tiene una necesidad diferente (Sánchez, 2017)

Así también hay otros autores que nos refiere acerca del proceso administrativo o dimensiones, los cuales tenemos: La Planeación; esta etapa es esencialmente analítica, pues planea y ejecuta los recursos en base a un plan con actividades que involucren un buen manejo de recursos físicos y financieros. Esta etapa es la base de todo rol gerencial, que implica elegir una meta y buscar los medios y acciones que permitan lograrla (Quispe, 2017):

- Organización: etapa que implica impartir actividades que deben realizarse con el fin de conseguir lo planeado, diseñar y estructurar la empresa, determinar los procesos y distribuir los recursos (Sagastegui y Saldaña, 2016)

- Dirección: etapa orientada a motivar y dirigir a un grupo de personas en la empresa, mediante la comunicación, manejo de problemas, iniciativas al cambio, entre otras estrategias, con la finalidad de guiar al personal al cumplimiento de metas formuladas en la planeación (Llave y Muñico, 2016).

- Control: etapa que implica retroalimentar, en otras palabras, informarle a la empresa de los resultados de su desarrollo y mostrarle la dinámica del escenario en el que se desenvuelve, con la finalidad de optimizar el cumplimiento de las metas (Sagastegui y Saldaña, 2016).

Por lo tanto, el proceso de gestión implica proporcionar un mejor nivel de calidad de bienes y/o en los servicios. En consecuencia, tiene un peso importante el desarrollar desde: Las capacidades técnicas, las cuales son las habilidades del uso de recursos, conocimientos y técnicas al realizar una actividad (John, Meter, Steven y Phillip, 1997, p. 118)

Así también las capacidades analíticas, es el uso y aplicación de herramientas científicas. Por otro lado, tenemos a las capacidades en toma de decisiones, que permite elegir entre diversas alternativas, y las capacidades conceptuales, las cuales permiten visualizar en que cada elemento de la organización se interrelaciona con los demás para alcanzar los objetivos planteados. Finalmente, tenemos a las capacidades de comunicación, las cuales involucra la habilidad de comunicar de forma comprensible y clara una información, así como la aplicación de retroalimentación por parte de otros individuos, para verificar la comprensión del mensaje (John, Meter, Steven y Phillip, 1997, p. 118).

Es necesario considerar que la falta de conocimiento sobre el estado de compras, ventas, stock, inventarios, todo ello conlleva a una falta de información de los aspectos económicos y financieros los cuales se ven reflejados al momento de decidir, la cual impactara en la gestión empresarial. Nos formulamos el siguiente problema: ¿De qué manera un sistema informático de registro contable de compra – venta permite viabilizar la gestión empresarial de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo?

Ya que conociendo si un sistema informático mejora la gestión empresarial de la empresa Jhon E.I.R.L, el diseño de tal sistema en beneficio de los clientes, de su personal y de ella misma podría brindar un mejor servicio de calidad.

Así mismo, está determinando que el presente trabajo servirá de aporte a la mejora en la gestión empresarial de dicha estación de servicios cuyos beneficiarios serán sus propios usuarios, la comunidad en pleno y la empresa.

Siendo el objetivo general, Diseñar un Sistema Informático de registro contable de compra-venta para mejorar la Gestión Empresarial de la Estación de Servicios Jhon, E. I. R. L, Pacasmayo.

De igual manera los objetivos específicos son: determinar el diagnóstico situacional del sistema informático contable de compra - venta; evaluar el nivel de eficiencia del sistema informático contable de compra – venta, examinar el nivel de aceptación que sienten los usuarios al implementar un sistema informático contable de compra - venta; elaborar un diseño del proceso del sistema informático contable de compra-venta de la estación de servicio.

## II. MÉTODO

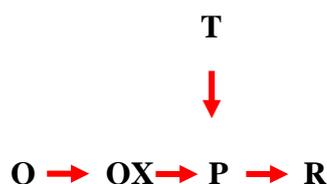
### 2.1 Tipo y Diseño de investigación.

#### 2.1.1 Tipo de investigación

**Descriptiva -Aplicada:** El desarrollo de la presente tesis según Tamayo y Tamayo, 2006), este estudio por sus características es descriptiva aplicada Porque hay un conocimiento ya existente, se le denomina de esa manera cuando existe un problema concreto, siendo así su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

#### 2.1.2 Diseño de investigación

Es de tipo no experimental: descriptivo propositivo porque se diagnostica la problemática para elaborar la propuesta:



Dónde:

**O: Observación.** La realidad actual es la falta de un sistema informático contable automatizado, de compra y venta de combustible en la estación de servicios Jhon, E. I. R. L, Pacasmayo.

**OX: Análisis de la realidad.** Diagnóstico del proceso de venta de combustible, en la estación de servicios Jhon, E. I. R. L, Pacasmayo.

**P: Propuesta.** Propuesta de un sistema informático de registro contable.

**T: Teorías que fundamenta la propuesta.** Teoría de Sistemas.

**R: Realidad que se espera alcanzar.** Mejorar la gestión de la estación de servicios mediante un diseño de sistema informático de registro contable de compra venta.

## **2.2 Variables y Operalización**

**2.2.1 Variables:** sistema informático contable, gestión empresarial.

**Sistema informático contable (independiente):** Es un conjunto de componentes que están relacionados para el almacenamiento y procesamiento de datos que permitan decidir y controlar una empresa (Laudon y Laudon, 2012, p. 47).

**Gestión empresarial (dependiente):** Es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales con la finalidad de lograr resultados de alta calidad (John, Meter, Steven y Phillip, 1997, p. 11).

## 2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla N°01

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENCIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Diseño de un sistema de Información Contable de Compra -Venta</b>	Procesamiento de datos Actividades financieras Toma de decisiones	Este sistema informático de contabilidad, será ejecutado a través de los diferentes Módulos de Almacén, Módulo de Compras y el Módulo de Ventas.	- Reporte de Almacén - Reporte de Compras - Reporte de Ventas -Tiempo de demora para el ingreso de información.	Entrevista // Encuesta  Guía de entrevista //Cuestionario
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  <b>Gestión empresarial</b>	-Análisis de datos. -Interpretación de estados financieros. -Procesamiento administrativo.	La gestión empresarial de la estación de servicios, se medirá por la existencia de un registro de información contable pertinente, tiempo usado en la atención al usuario para un efectivo control y una adecuada toma de decisiones, mediante una encuesta.	<b>Capacidades Técnicas</b> para resolución de problemas. <b>Capacidades analíticas</b> para planificar requerimientos y controlar actividades. <b>Capacidades para tomar decisiones,</b> considerando diversas alternativas. <b>Capacidades conceptuales,</b> para visualizar cada parte de una organización y alcanzar objetivos. <b>Capacidades para comunicarse</b> y hacerse comprender.	

## **2.3 Población, muestra y muestreo.**

### **2.3.1 Población:**

La población estuvo representada por la totalidad de los colaboradores y los usuarios que acudieron a la estación de servicio Jhon E. I. R. L, Pacasmayo.

### **2.3.2 Muestra:**

La muestra se integró por la misma población por ser una muestra pequeña la cual está representada por 80 usuarios y 4 colaboradores de la estación de servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo.

### **2.3.3 Muestreo:**

El muestreo es no probabilístico debido a que todos participaron del estudio por ser una población pequeña.

### **Técnicas e instrumentos de investigación:**

Los colaboradores y los usuarios de la estación de servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad.**

**2.4.1 Técnicas:** La técnica desarrollada fue la aplicación de la entrevista y una encuesta.

**2.4.2 Instrumento:** El instrumento utilizado fue consentimiento informado la guía de entrevista y el cuestionario.

### **a) Consentimiento informado**

Se diseñó un modelo de consentimiento informado. (Anexo 4)

### **b) Guía de entrevista**

Se utilizó la entrevista al gerente de acuerdo a lo manifestado por Saldaña & Urcia, 2010) citado por (Cabezas, Andrade, & Torres, 2010) refiere que se le entrevista a la persona entendida en la investigación a realizar en una manera de conversatorio buscando explorar y entender la realidad de la empresa. (Anexo 7)

### **c) El cuestionario.**

En la investigación se aplicó un cuestionario para la realización del diagnóstico actual de la estación de servicios, con respecto al registro contable de compra-venta y la necesidad de implementar un sistema informático contable. (Anexo 5 y 6).

Siendo el cuestionario un conjunto de preguntas precisas diseñadas para generar los datos propicios que se requieren en la investigación (Bernal, 2010).

#### **Validación del cuestionario:**

##### **Determinación de expertos**

Se elaboró un cuestionario que fue analizado y supervisado al juicio de expertos para la validez de apariencia y contenido. (Anexo 1 al 3)

### **2.4.3 Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método alfa de cronbach en el sistema SPSS 25, encontrándose un alfa de cronbach de 0.937, el cual es un valor excelente de confiabilidad.

## **2.5. Procedimiento.**

### **Para recolectar datos.**

Inicialmente se solicitó permiso al gerente de la estación de servicios “Jhon E.I.R.L” y al personal, informándole la razón de la investigación, procediendo a la firma de un consentimiento, posterior a ello se realizó la aplicación del instrumento de recolección de datos. Luego se procedió a procesar los datos obtenidos en la investigación.

**Para el procesamiento de datos,** se utilizó el Programa Microsoft Excel 2013, además de la estadística descriptiva.

## **2.6. Método de análisis de datos.**

Al desarrollar la investigación se trabajó el modelo estadístico matemático, se analizó los datos obtenidos de las encuestas de los cuales obtuvimos nuestros resultados en tablas de frecuencias.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se trabajó respetando la información recogida, Asimismo se respetó la confidencialidad, pues a todos los participantes, se les realizó la encuesta en forma anónima, para el resguardo de su identidad como colaboradores importantes de la investigación. Tal como establecen los postulados de Helsinki y los D.S.017-2006-SA y el DS. 006-2007-SA. (Gutiérrez, 2017).

### III. RESULTADOS

**Tabla N°02**

*Diagnostico situacional del sistema informático contable de compra – venta de la Estación de Servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo.*

ITEM		Totalmente De acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo ni en desacuerdo		Desacuerdo		Totalmente Desacuerdo	
		F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
<b>NECESIDAD DE UN SISTEMA CONTABLE INFORMÁTICO</b>											
1	¿Tiene la Estación de Servicios un Sistema contable automatizado?	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100
2	¿Considera que la Estación de Servicios contabiliza la venta de Combustibles y el servicio de lavados y engrases, debidamente documentados?	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100
3	¿Cree usted que la Estación de Servicios, cuenta con la suficiente cantidad de información contable que justifique poner en marcha un Sistema contable automatizado?	4	100	-	-	-	-	-	-	-	-
4	¿Cree usted que la implementación de un sistema contable automatizado, mejore la gestión de la Estación de Servicios?	4	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>REGISTRO DE INVENTARIO, COMPRA/VENTA,</b>											
1	¿La Estación de Servicios cuenta con un sistema de registro de inventarios, adecuado?	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100
2	¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de ingresos y salidas de cada tipo de combustibles, debidamente documentados para el Abastecimiento (compra) oportuno?	-	-	-	-	-	-	1	25	3	75
3	¿Considera que la Implementación de un sistema contable automatizado mejore el registro de inventario, compra/venta, caja de la Estación de Servicios?	4	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>INFRAESTRUCTURA</b>											
1	¿Cree usted que la Estación de Servicios, cuenta con tecnología y equipos necesarios para la implementación de un Sistema Contable Automatizado?	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100
<b>GESTIÓN</b>											
1	¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustibles, lavados y engrases, debidamente documentados para una eficiente gestión?	-	-	-	-	-	-	1	25	3	75
2	Cree usted que con la implementación de un Sistema contable automatizado, permita mejorar la gestión del manejo de caja, ventas, compras, inventarios, etc?	4	100	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L Pacasmayo

**Interpretación:** Como se aprecia en los resultados, la empresa no tiene un sistema contable automatizado, así mismo tampoco llevan un registro debidamente documentado de las ventas y de combustible, de lavado y engrase; Así también la empresa no tiene un registro de inventarios adecuados, no se controla ni registra el ingreso o salida de los tipo de combustible y tampoco cuenta con la tecnología ni equipos que favorezcan la gestión empresarial.

### Tabla N°03

*Nivel de eficiencia del sistema contable según los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo*

N	NECESIDAD DE UN SISTEMA INFORMATICO CONTABLE	Muy Bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera el Registro de Proceso de Ventas de Combustible y el servicio de lavados y engrases en la Estación de Servicios?	-	-	-	-	16	20	64	80	-	-

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L Pacasmayo.

**Interpretación:** Como se aprecia en los resultados, el 80% de los usuarios señalan que el Registro de Proceso de Ventas de Combustible, el servicio de lavados y engrases es deficiente, el 20% regular.

### Tabla N°04

*Nivel de aceptación para la implementación de un sistema contable automatizado según los usuarios de la Estación de Servicios Jhon, E.I.R.L, Pacasmayo*

N	NECESIDAD DE UN SISTEMA INFORMATICO CONTABLE	Muy Bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo calificaría la implementación de un sistema contable automatizado para mejorar la gestión en la Estación de Servicios?	80	100	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L. Pacasmayo.

**Interpretación:** Como se aprecia, el 100 % de usuarios señalan al implementar este sistema sería muy bueno para la gestión empresarial de la Estación de Servicios.

### Tabla N°05

Nivel de aceptación con respecto al tiempo de espera que sienten los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo

N	ATENCIÓN AL CLIENTE	Muy Bueno		Bueno		Regular		Deficiente		Muy Deficiente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera el tiempo que demora en los servicios que ofrece la estación?	-	-	-	-	16	20	64	80	-	-

Fuente: Encuesta a los usuarios de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L. Pacasmayo.

**Interpretación:** Como se aprecia en los resultados, el 80 % de los usuarios señalan que el tiempo que demora en los servicios es muy deficiente, es decir demoran demasiado tiempo en la atención, el 20% señala que es regular.

### Tabla N°06

¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustibles, lavados y engrases, debidamente documentados para una eficiente gestión?

N	GESTIÓN	f		%		f		%		f		%	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1	¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustibles, lavados y engrases, debidamente documentados para una eficiente gestión?	-	-	-	-	-	-	3	75	1	25		

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L. Pacasmayo.

**Interpretación:** Como se aprecia en los resultados, el 75 % de los trabajadores está totalmente en desacuerdo que la estación de servicios lleve un control de los servicios de ventas de combustibles, lavado y engrase, debidamente documentados para una eficiente gestión, y solo un 25% está en desacuerdo.

**Tabla N°07**

*Diseño del proceso del sistema informático contable de la Estación de Servicios Jhon E.I.R.L, Pacasmayo*

<b>MÓDULO DE ALMACÉN</b>	<b>MÓDULO DE COMPRAS</b>	<b>MÓDULO DE VENTAS</b>	<b>MÓDULO DE ADMINISTRATIVO</b>
→ Código – Almacén	→ Fecha – Compras	<b>Consulta de Precios</b>	REPORTE
→ Número Documento	→ Tipo – Documento – Compra	→ Código Lubricante	→ Ventas
→ Tipo – Documento	→ Número –Documento – Compra	→ Descripción	→ Compras
→ D. Productos	→ Nombre – Proveedor	→ Tipo – Producto	→ Stock
→ Número de lote	→ Descripción – Producto – Comprado	→ Unidad – Medida	
→ Fecha de vencimiento	→ Cantidad – Comprada	→ Precio unitario	
→ Cantidad – Productos	→ Monto Cancelado	<b>Para vender / Documento</b>	
→ Fecha – Ingreso – Producto	→ Modalidad de Pago	→ DNI / RUC	
→ Stock – Almacén por Producto	→ Fecha – Pago – Crédito	→ Nombre – cliente / Empresa	
→ Nombre – Almacenero	<b>PROVEEDOR</b>	→ Número de Documento	
<b>PERSONAL</b>	→ Nombre – Proveedor / Empresa.	→ Fecha – Venta	
DNI	→ Dirección	→ Tipo – Documento	
NOMBRE – PERSONAL	→ RUC	→ Modalidad de Pago	
APELLIDO	→ Descripción de Productos que vende	→ Sub Total	
TURN0		→ Total a pagar	
HORARIO INGRESO		→ Fecha – Pago – Crédito	
HORARIO SALIDA		→ Nombre vendedor	

**Tabla N°08**

*Sistema del procesamiento del análisis de datos del sistema informático contable de la Estación de Servicios Jhon, E.I.R.L, Pacasmayo*

	<b>Área de Ventas</b>	<b>Área de compras</b>	<b>Área de Almacén</b>	<b>Área de Administración</b>
<b>Procesamiento de transacciones</b>	Se lleva el registro de las operaciones de ventas	Se lleva el registro de las compras realizadas, por marca y volumen de cada producto, con los diferentes proveedores.	Se lleva el control y registro de entrada y salida de cada producto, además de estar en constante actualización de stock	Revisa y analiza la información emitida por cada área a través de reportes diarios, sustentado cada ingreso o egreso con su respectivo documento.
<b>La Actualización de la base de datos.</b>	Se obtiene reportes diarios de las ventas realizadas	Se obtiene reporte diario de las diversas operaciones realizadas	Se obtiene la actualización de stock y emisión de reporte diario, conforme va entrando y saliendo mercadería	Se obtiene emisión de reporte de acuerdo a todas las operaciones realizadas en cualquier momento del día ya que se refleja en el sistema
<b>Tiempo de respuesta</b>	Inmediata mente después de haber realizado el registro.	Inmediatamente después de haber realizado el registro.	Inmediatamente después de haber realizado el registro.	Inmediatamente después de haber realizado el registro.

#### IV. DISCUSIÓN

Hoy en día la globalización ha impulsado a las empresas a mejorar su competitividad para asegurar su sobrevivencia en el mercado, es así que los sistemas informáticos contables se han vuelto indispensable debido a la gran cantidad de información que manejan, las cuales se analizan de forma eficiente en tiempo real, para que la organización tome acciones pertinentes para el desarrollo y mejoramiento de su gestión administrativa, además de ello disminuyen el tiempo tanto de espera como de la atención todo ello en beneficio de la gestión empresarial. (Llave y Muñico, 2017).

Debido a estos planteamientos, es que realizamos el presente estudio sobre la propuesta de un sistema informático contable de compra-venta para mejorar la gestión empresarial de la estación de servicios Jhon, E.I.R.L, Pacasmayo.

Es así que en relación al diagnóstico situacional del sistema informático contable de compra – venta de la Estación, como se aprecia en la tabla N° 2, en el ítem de la necesidad de un sistema contable informático, el 100% de los trabajadores manifiestan que carecen de este tipo de sistemas, en el ítem de registro de inventario, compra/venta, el 100 % de los trabajadores informan que la empresa no tiene un registro de inventarios adecuados y además el 75% de los trabajadores refieren que tampoco se controlan las entradas y salida de los diversos tipos de combustible, en el ítem de la infraestructura el 100 % de los trabajadores nos comunican que la empresa tampoco cuenta con la tecnología ni equipos que favorezcan la gestión empresarial. Por último en el ítem de gestión el 75% de los trabajadores nos señalan que la estación de servicios tampoco lleva un control de los servicios de venta de Combustible, lavado y engrase, debidamente documentados para una eficiente gestión.

Estos datos encontrados en la población estudiada manifiestan que la organización no tiene un sistema informático contable que colabore con la gestión empresarial. Por lo tanto no podrá brindar un servicio eficiente y oportuno a la necesidad de los usuarios.

Por ello, al no contar con un sistema informático de contabilidad, la empresa está en una desventaja competitiva frente al mercado, pues este tipo de sistemas se han convertido en una herramienta esencial. Además permiten analizar los extensos datos que manejan las

organizaciones, con la finalidad de identificar la información importante para la planificación (Montoya, 2015)

Además; la empresa al no contar con este sistema computarizado demorara tanto la atención del usuario así como en la obtención de datos reales de la contabilidad. Es ahí la relevancia de los datos que proporcionan los sistemas contables, lo cual es importante al tomar decisiones en una empresa (Segura, 2016).

Estos resultados son similares al obtenido por Montoya (2015), quién en su estudio encontró que la empresa no tenía un sistema de registros contables donde pueda visualizar sus compras, ventas, gastos entre otros. Rázuri (2016), quién en su estudio “El Sistema Contable y su influencia en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Inversiones Activas D&M S.A.C en Trujillo - Año 2016”, donde concluyó que la empresa maneja un sistema contable deficiente.

En relación al nivel de eficiencia del sistema contable, según la tabla N° 3, nos indica que el 80% de los usuarios señalan que es deficiente y solo un 20% regular. Estos datos obtenidos evidencian que hay una gran deficiencia en el sistema manual contable que maneja la empresa y que debe ser subsanado para el beneficio de los usuarios y de la empresa, ya que si sigue así y no toma las medidas del caso la empresa se va ver afectada gravemente.

Por ello, surge la necesidad de la implementación de un sistema informático de contabilidad ya que al mejorar el registro de ventas de combustible, lavado y engrase mejorará la gestión financiera y contable de una organización para hacer una buena gestión empresarial. Tal como nos indica Mori (2018) que la implementación de un Sistema informático CONCAR desarrollará una gestión Contable adecuada y pertinente en una organización.

Estos resultados obtenidos son semejantes a la investigación realizada por Contreras (2017) quién en su estudio “Sistema contable para la toma de decisiones en la empresa importadora RM WINES & FOOD SAC Lima, 2017” encontró que el 72% de los encuestados manifiesta que su sistema contable es regular y que un 28% manifiesta que es eficiente.

Asimismo, Calvopiña (2008) en la investigación de Bedón (2017) nos hace mención que el sistema contable manual que empleaba Fábrica Alfarera no brinda la información contable de manera necesaria y oportuna, ocasionando retrasos en la gestión empresarial.

En relación al nivel de aceptación implementar un sistema informático de contabilidad, según la tabla N° 4, nos indica que todos los usuarios revelan que es muy bueno para mejorar la atención en la estación de servicios.

De lo manifestado se deduce una insatisfacción por parte de los usuarios ya que el 100 % considera muy buena la implementación de un sistema informático contable, dicha insatisfacción podría deberse a muchos factores siendo uno de ellos el tiempo de espera y el tiempo de demora en la atención ya que al no tener un sistema de información contable demora y hace ineficiente la atención. Como nos menciona Segura (2016) en su investigación que un sistema informático contable mejora la eficiencia del proceso de la atención.

Estos hallazgos son semejantes a los manifestados por Reyes y Salinas (2015), quien en su investigación “Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Días S.A año 2015”, nos manifiesta que el 100 % de las personas encuestadas afirman que es necesario su implementación.

Además, estos resultados son semejantes a los encontrados por Reyes C (2017), quien en su investigación “Implementación de un Sistema Contable Electrónico para mejorar la gestión de la empresa TECNOCOM SRL, Chiclayo, 2017”, nos manifiesta que el 75% de los trabajadores manifiestan que este sistema contable dará buenos resultados a la gestión de la empresa.

En relación al nivel de aceptación con respecto al tiempo que demora en la atención según la tabla N° 5, el 80 % de los usuarios consideran que el tiempo que demora en los servicios que ofrece la estación es deficiente y solo un 20% regular. Esto es debido a que la estación de servicio no tiene implementado un sistema informático contable de compra y venta por lo cual sus operaciones demandan más tiempo ya que sus procesos son manuales.

Ramos (2017) en su investigación “Influencia del software contable en el proceso contable de la empresa taller industrial Julca S.A.C., Chimbote–2017” nos manifiesta que las operaciones registradas de manera manual, ocasionan retraso en la digitación de las actividades contables, además que un sistema manual contable no es eficiente ya que demanda más tiempo de lo necesario.

Bedón (2017) nos informa que lo más importante de un sistema informático es su rendimiento que estos tienen cuando se toman decisiones tanto del gerente así como también de los usuarios externos. Además de ello el tiempo correspondiente al proceso operativo de un sistema informático comparado con el manual es mucho más sencillo, práctico, rápido y eficiente, incrementando la satisfacción del usuario externo.

Además, un software permite la optimización en la gestión contable debido al obtener la mayor información posible en menos tiempo, haciendo más eficiente los procesos contables y generando eficacia en la presentación de estos estados. Revatta (2018).

Por lo cual un sistema informático contable es de suma importancia en la empresa debido al papel que desempeña en las gestiones administrativas, financieras, empresariales ya que optimiza el tiempo en los procesos operativos, dinamiza todas las áreas de la empresa, disminuye el tiempo de espera de los clientes, y aumenta la satisfacción de estos. (Ramos, 2017).

Al aumentar el tiempo en la atención debido a los procesos operativos inherentes a cada uno de los servicios de la estación, nuestra capacidad de respuesta se ve disminuida, el cual es un factor al momento de valorar la calidad y eficiencia de la empresa (Ruiz, 2017).

Según lo mencionado, un sistema informático contable mejora la capacidad de respuesta de nuestros trabajadores hacia los usuarios, haciendo más eficiente el trabajo, disminuyendo el tiempo de la atención, mejorando nuestra calidad del servicio, la toma de decisión y las gestiones empresariales.

Con respecto a la pregunta de la tabla N° 6 ¿considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustible, lavado y engrase, debidamente

documentados para una eficiente gestión? el 75 % de los trabajadores está totalmente en desacuerdo que la estación de servicios lleve un control de los servicios, debidamente documentados para una eficiente gestión, y solo un 25% está en desacuerdo.

Estos resultados hallados en la población de estudio nos indican que la empresa no lleva un buen control de sus ventas por lo tanto no podrá llevar un buen balance financiero así mismo no dispondrá de la suficiente información para hacer un control y establecer las acciones pertinentes en beneficio de la organización. Por antes mencionado no se podrá realizar una buena gestión financiera ni administrativa y mucho menos empresarial.

Asimismo, Revatta (2018) en su trabajo de tesis “Implementación de un sistema contable computarizado para optimizar la gestión de los estados financieros en la empresa Metax Industria y Comercio S.A.C” nos menciona que el estado financiero de una organización influye al decidir en las acciones que buscan su desarrollo y una buena gestión empresarial.

Lino (2018) en su investigación “Implementación de los software contables y su influencia en los análisis financieros en las empresas importadoras y exportadoras de Lima Perú, 2018” nos manifiesta que el software contable impacta al momento de decidir, en los análisis financieros, ratios de rentabilidad de las empresas importadoras y exportadoras para así alcanzar una óptima gestión empresarial.

También Candia y Huaylla (2017) en su investigación “Los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la Empresa Palma Real S.A.C” nos indica que el sistema de información tiene una influencia positiva en la gestión empresarial. Su estudio concluyó que el sistema informático contable es fundamental para el crecimiento de una organización pues a través de él se puede conseguir información relevante que influye al momento de decidir.

Por lo manifestado tanto en la tabla N° 7 y N° 8 el diseño e implementación de un sistema informático contable de compra – venta permitirá una mejor eficiencia en el proceso operativo de la atención, controlar la información con el fin de decidir eficientemente, un mejor servicio con calidad y todo ello reflejado a una mejor gestión administrativa, financiera y empresarial.

Además de ello, al no contar con un registro contable informático de ingresos y egresos de insumos, no permite un análisis de costos a tiempo real, por la variación de precios, impidiendo proyectar las compras, presentándose un control de inventarios ineficientes e inoportunos, perjudicando a la gestión financiera y empresarial (De la Cruz, 2018). El estudio de Reyes y Salinas (2015), reitera lo mencionado pues menciona que luego de su implementación la gestión empresarial mejoro en un 73%.

En relación a la propuesta de diseñar un sistema informático contable, según la tabla N° 7 observamos que se logró construir un diseño informático contable con módulos de almacén, compras, ventas y administrativo, los cuales registran cierta información para cada uno de los usuarios, todo este proceso es para que en tiempo real la empresa tenga la información del estado situacional por el que se encuentra la organización y así poder actuar frente al mercado.

Por otro lado según el sistema del procesamiento del análisis de datos del sistema informático contable de la estación, como se aprecia en la tabla N° 7 y N° 8, toda la información es registrado y almacenado en los módulos respectivos para que cada uno de estas áreas pueda emitan sus reportes y mantener informado al área administrativa. Esta área administrativa registra y estudia la información proporcionada por las diversas áreas mediante un reporte diario documentados.

Cada área desempeñará según su función y tendrá dentro de sus funciones el procesamiento de transacciones, actualización de la base de datos y un tiempo de respuesta, todo esto para mejorar las gestiones tanto administrativas, financieras en mejora de la gestión empresarial.

El equipo comercial dará un informe de todas las ventas, el número promedio de ventas y de clientes que han tenido durante el día , semana, mes dependiendo de lo que necesite el área contable, el área de compras dará un detallado de todas las compras emitidas, de los proveedores, el área de almacén dará un informe de todo el inventario que tiene, su stock y demás, el área administrativas recopilara toda la información emitida para que la gerencia determine las mejores acciones en beneficio del cliente y de la gestión empresarial.

Así también, la gestión comercial el tiempo de respuesta, el conocimiento del personal sobre el proceso de negocio, la satisfacción de los usuarios, se incrementará debido a la implementación y seguimiento del sistema informático contable (Contreras, 2017).

La tabla N° 7 y N° 8: nos evidencia el procesamiento de datos del sistema informático contable de la estación de servicios para una mejor gestión y administración de la empresa. Como lo menciona Díaz y Melgarejo (2019) en su investigación Implementación de un sistema de información gerencial y su impacto en la gestión comercial de las MYPES del grupo Book Center, del distrito de Trujillo, periodo 2019, nos manifiesta que implementar este sistema proporcionó datos importantes que influyeron significativamente en el momento de decidir eficientemente, y que se incrementó las ventas debido a la optimización y mitigación de problemas, mediante los registros diarios que cada área emitió.

## V. CONCLUSIONES

Se determinó que la empresa no tiene un sistema informático contable de compra – venta, originando retraso en los procesos operativos del trabajo, aumento el tiempo en la atención de los usuarios lo que con lleva a una inadecuada gestión empresarial por la falta de información de los sistemas financieros.

Identificamos que el 80% de los usuarios determinaron que el sistema actual que maneja la estación de servicio es deficiente, debido a la carencia de información en la gerencia al momento de decidir.

100% de los usuarios consideran muy bueno implementar un sistema informático contable de compra – venta, pues el actual nos satisfacen las necesidades básicas de los usuarios y ocasionan retraso en el tiempo de atención.

Se elaboró un diseño del proceso del sistema informático contable de compra-venta de la estación de servicios, basado en un sistema de una estación de servicio construido en Microsoft Visual Basic.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Implementar el sistema informático contable de compra-venta en la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo para mejorar la eficiencia en las diferentes áreas y así mejorar nuestra gestión empresarial.

Realizar capacitaciones a los colaboradores con respecto al manejo del sistema implementado.

Comparar la influencia de implementar un sistema informático de contabilidad de compra-venta en la Estación de Servicios Jhon E. I. R. L, Pacasmayo.

Establecer un procedimiento para la atención a los clientes.

## **VII. PROPUESTA**

### **DISEÑO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE**

#### **1. Información Personal**

En vista de los hallazgos se propone la implementación de un Sistema informático en la estación de servicios para afrontar el problema de registro contable de la venta de combustible. En la ciudad de Pacasmayo, existe estaciones de servicios que aún registran la venta de combustible y lubricantes en forma manual, como es el caso de la estación de servicios Jhon E. I. R. L, provocando inconvenientes en relación al tiempo de atención del servicio, pues no existe un sistema de información contable automatizado para registrar las ventas, las compras, así como para controlar el stock de combustible que permita tomar decisiones eficientes en la empresa y mejorar la gestión de dicha estación de servicios.

Por lo manifestado, nace la necesidad de implementar el diseño de un sistema de información contable automatizado como una herramienta efectiva de gestión y procesamiento de las actividades realizadas diariamente en la estación de servicios.

#### **2. Presentación y Conceptualización/Descripción de la Propuesta.**

En la actualidad una empresa sin ningún soporte tecnológico está destinada al fracaso ya que la tecnología ha abarcado grandes esferas en este mundo globalizado, por ello, se ha diseñado un sistema de información contable, centrado en el registro de compra-venta, como apoyo a la toma de decisiones por parte del propietario, mejorando en consecuencia la gestión de la estación de servicios, basado en la accesibilidad de información oportuna a nivel de reporte que ofrece dicha propuesta.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

Diseñar un sistema de Información contable para registrar las ventas, las compras de la estación de servicios.

#### **Objetivo Específicos**

Diseñar Diagrama de Contexto

Diseñar Diagrama Cero

Diseñar Diagrama de Explotación

### **4. Justificación**

La implementación de esta propuesta, permitirá conocer una serie de información importante, como son el número de clientes, registro de operaciones, etc lo cual conllevará a tomar decisiones importantes por parte de la organización; disminuirá el tiempo de espera por lo cual mejorará la gestión de tiempo, tendrá en tiempo real su stock, mejorará la gestión administrativa del negocio, por estas razones la implementación del sistema proporcionará una ventaja competitiva frente al mercado. Mejorando la calidad de atención a los clientes, aumentará la satisfacción de estos hacia la empresa, al tener clientes satisfechos aumentará la productividad.

Por lo tanto una estación de servicios, incluso pequeña, debe tener un sistema de información de registro contable de compra-venta que permita gestionar eficientemente sus inventarios, ingresos y gastos. De no realizarse un registro contable oportuno, no se podrá acceder a un registro actualizado de inventario, evidenciándose en consecuencia problemas económicos futuros, por la falta de registros fiables.

### **5. Fundamentos Teóricos**

#### **Teoría General de Sistemas.**

Esta TGS está fundamentada en tres principios importantes: Los sistemas existen dentro de otros sistemas, los sistemas son abiertos, según el enfoque, a una organización podría considerarse como un sistema. El sistema total está determinado por sus componentes y relaciones que favorezcan el logro de un objetivo, dadas algunas restricciones (Sánchez A, 2017).

## **6. Diseño de la Propuesta**

### **Metodología**

- 1. Alcance. Planificación de la Propuesta de sistema de información contable automatizado.** Implementar reportes para apoyo a la toma de decisiones a través del sistema de información.

#### **Software a utilizar**

##### **Microsoft Visual Studio**

Es un entorno de desarrollo integrado para sistemas Windows. Soporta varios lenguajes de programación tales como Visual C++, Visual C#, Visual J#, ASP.NET y Visual Basic .NET. Visual Studio permite a los desarrolladores crear aplicaciones, sitios y aplicaciones web.

##### **Visual Basic**

Es una herramienta y entorno de programación visual de amplio uso para crear que corren en Microsoft Windows. Con Visual Basic los usuarios desarrollan programas utilizando una interfaz gráfica de usuario para elegir y modificar secciones de código escrito en Basic.

##### **Base de datos SQL Server (Microsoft TechNet, 2005)**

SQL Server es una plataforma confiable que le permite al usuario analizar la información de empresa, facilitando una inteligencia comercial eficiente.

### **1. Definición de Requerimientos de la Estación de Servicios**

Identificación de Módulo de compra de combustible.

Identificación de Módulo de venta de combustible.

Identificación de Módulo de almacén (control de stock) de combustible.

## **2. Dimensiones**

Reporte de Compra de combustible.

Reporte de Venta de combustible.

## **3. Propuesta del Diseño del Sistema de Información contable automatizado de compra-venta**

### **MÓDULO DE ALMACÉN**

- Código – Almacén
- Número Documento
- Tipo – Documento
- D. Productos
- Número de lote
- Fecha de vencimiento
- Cantidad – Productos
- Fecha – Ingreso – Producto
- Stock – Almacén por Producto
- Nombre – Almacenero

### **PERSONAL**

DNI

NOMBRE – PERSONAL

APELLIDO

TURNO

HORARIO INGRESO

HORARIO SALIDA

### **MÓDULO DE COMPRAS**

- Fecha – Compras
- Tipo – Documento – Compra
- Número – Documento – Compra
- Nombre – Proveedor
- Descripción – Producto – Comprado
- Cantidad – Comprada
- Monto Cancelado
- Modalidad de Pago
- Fecha – Pago – Crédito

## **PROVEEDOR**

- Nombre – Proveedor / Empresa.
- Dirección
- RUC
- Descripción de Productos que vende

## **MÓDULO DE VENTAS**

### **Consulta de Precios**

- Código Lubricante
- Descripción
- Tipo – Producto
- Unidad – Medida
- Precio unitario

### **Para vender / Documento**

- DNI / RUC
- Nombre – cliente / Empresa
- Número de Documento
- Fecha – Venta
- Tipo – Documento
- Modalidad de Pago
- Sub Total
- Total a pagar
- Fecha – Pago – Crédito
- Nombre vendedor

Ilustración 1: Diagrama de contexto

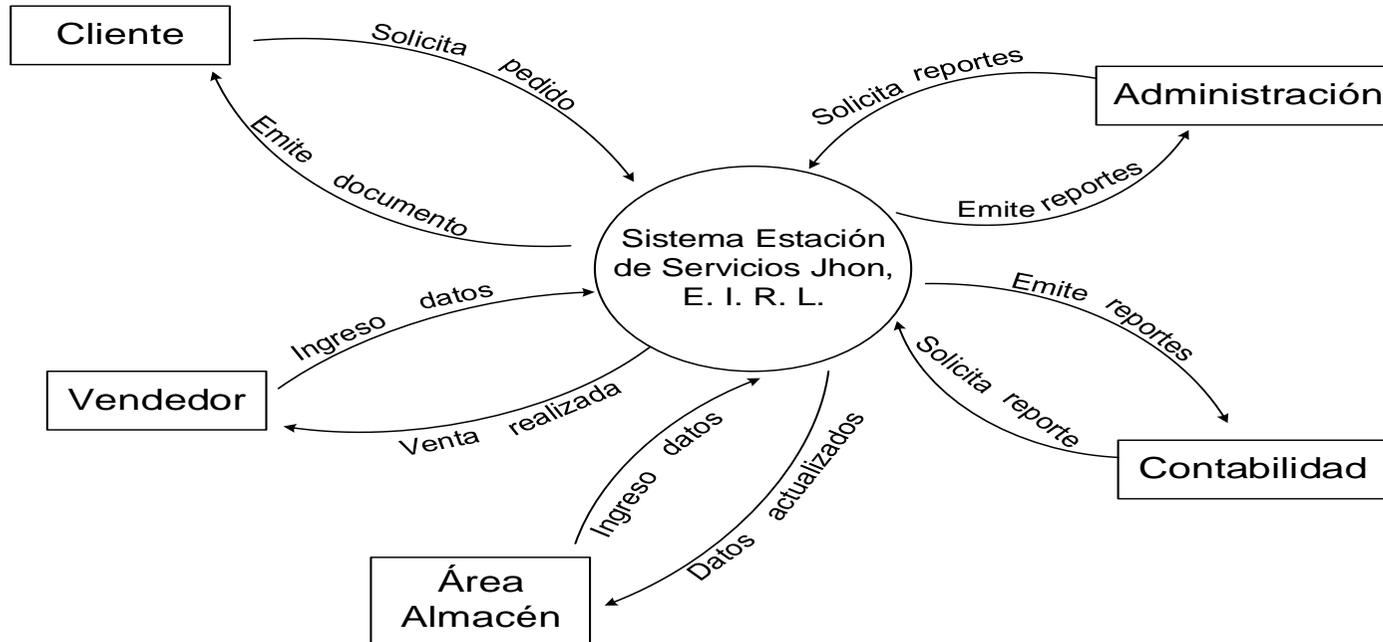


DIAGRAMA DE CONTEXTO

Ilustración 2: Diagrama cero 1

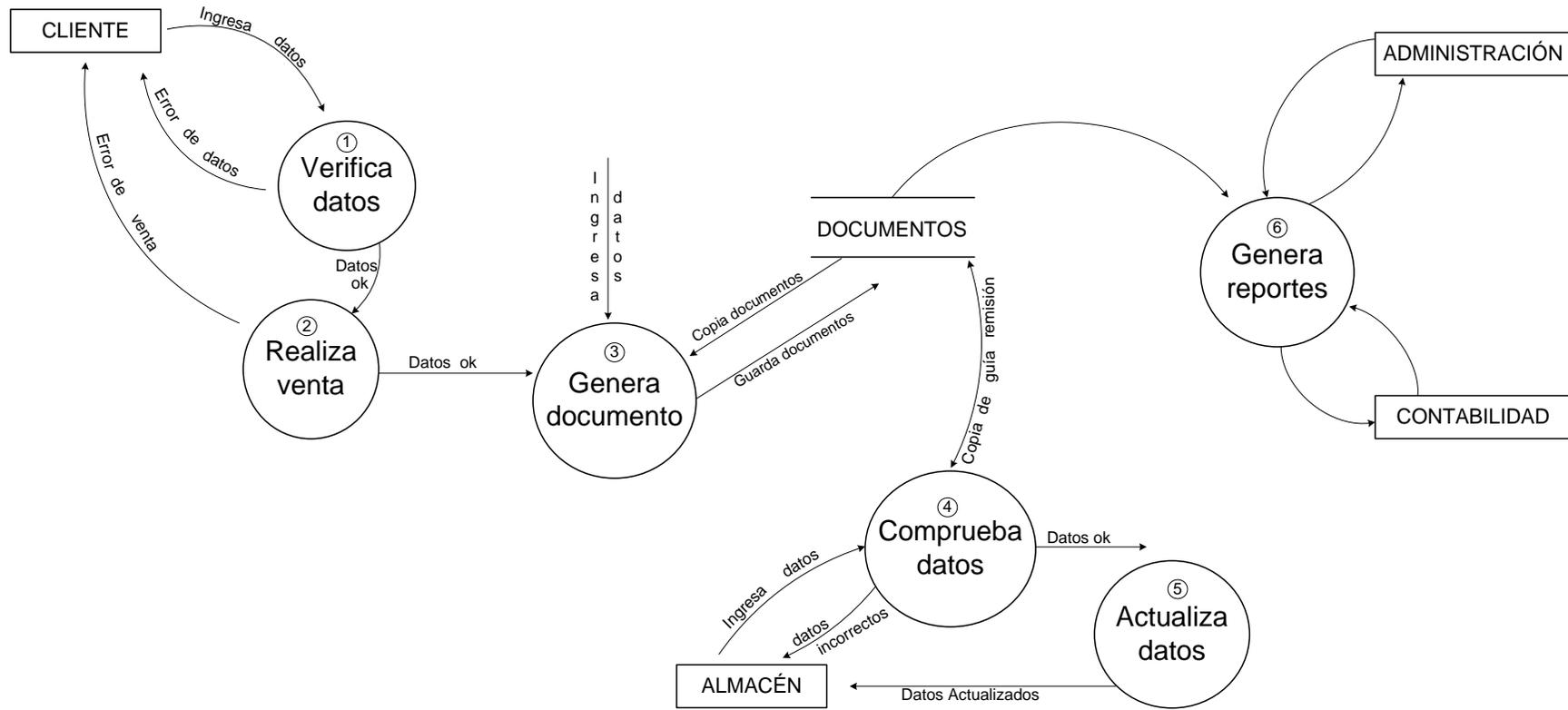
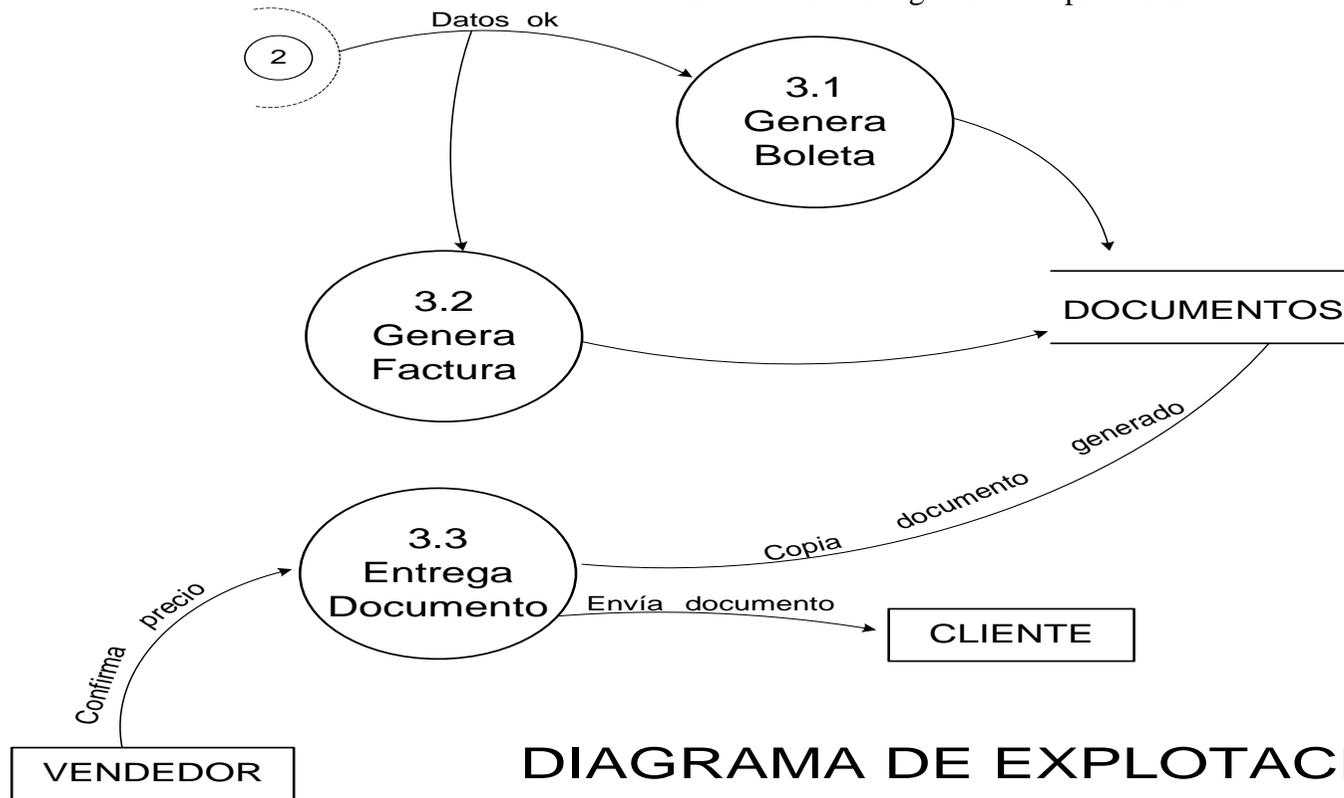


DIAGRAMA CERO

Ilustración 3: Diagrama cero 2



Ilustración 4: Diagrama de explotación

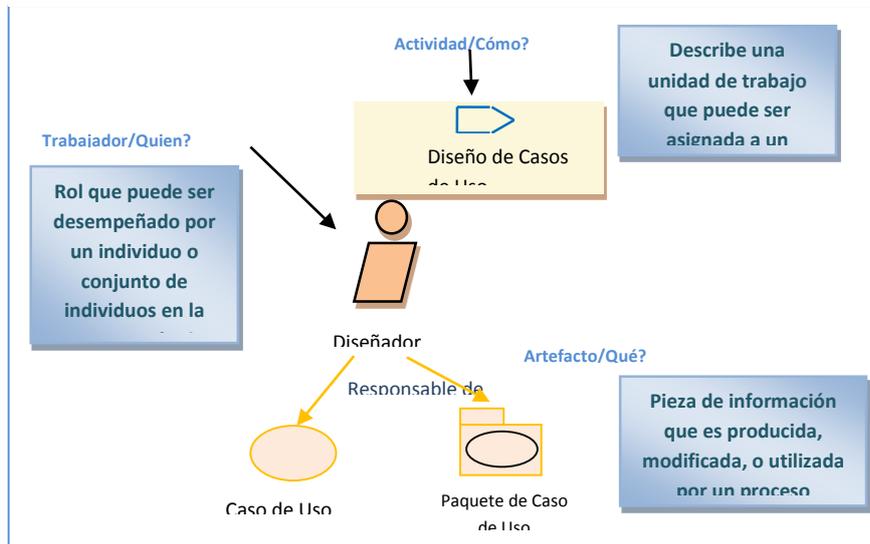


## DIAGRAMA DE EXPLOTACIÓN

Ilustración 5: Desarrollo interactivo de software



Ilustración 6: Noción de procesos de interacciones



## REFERENCIAS

- Álvarez J. (2017). La gestión empresarial de las Mypes y su relación con la competitividad de ventas en el emporio de gamarra, La Victoria, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3055/Alvarez\\_PJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3055/Alvarez_PJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arce E. (2018). “Procesos administrativos y su influencia en la gestión empresarial en la empresa Inversiones Pesqueras Kraken S.A.C, Callao, 2018”. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19380/Grandez\\_PLN.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19380/Grandez_PLN.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Atalaya C. (2016). Implementación de una plataforma tecnológica informática para mejorar la gestión y control de proyectos, informes y artículos de investigación científica en la Universidad Señor de Sipán. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5933/atalaya\\_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5933/atalaya_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barreto A. (2018). Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las Mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19391/Barreto\\_CAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19391/Barreto_CAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson. p 266- 267. Recuperado de: <http://anyflip.com/vede/ohla/basic>
- Beltrán A (2017). Evaluación del control interno y su influencia en la gestión administrativa del grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., Chimbote 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado

de:[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12338/beltran\\_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12338/beltran_la.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bedon G. (2017). Software contable y calidad de servicio del estudio contable corporación y negociaciones integrales S.A.C, distrito los olivos – 2017(Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15337/Bedon\\_CGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15337/Bedon_CGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Buelvas C. (2015). El papel de la contabilidad de gestión en el sistema de información contable y su incidencia en la rentabilidad de las empresas. Panorama Económico. Vol (22), pp. 91-108. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/340671550\\_El\\_papel\\_de\\_la\\_contabilidad\\_de\\_gestion\\_en\\_el\\_sistema\\_de\\_informacion\\_contable\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_la\\_rentabilidad\\_de\\_las\\_empresas/fulltext/5e98678492851c2f52a86427/El-papel-de-la-contabilidad-de-gestion-en-el-sistema-de-informacion-contable-y-su-incidencia-en-la-rentabilidad-de-las-empresas.pdf](https://www.researchgate.net/publication/340671550_El_papel_de_la_contabilidad_de_gestion_en_el_sistema_de_informacion_contable_y_su_incidencia_en_la_rentabilidad_de_las_empresas/fulltext/5e98678492851c2f52a86427/El-papel-de-la-contabilidad-de-gestion-en-el-sistema-de-informacion-contable-y-su-incidencia-en-la-rentabilidad-de-las-empresas.pdf)

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2010). Metodología de la investigación científica de post grado. En Ecuador Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Callacná L. (2016). Implementación de un sistema web móvil para la gestión comercial de la empresa Innotec SAC- Tarapoto, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10343/panduro\\_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10343/panduro_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Candia F y Huaylla M (2017). Los sistemas de información contable y su contribución en la eficiente toma de decisiones en la Empresa Palma Real S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Madre de Dios, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/276/004-3-11-008.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Champan P, (2016). Improving accounting information system performance and achieving competitive advantage through effective it governance. (Tesis de pregrado). University of Technology Sydney, Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/b15a/ccab8c64ddc1f3d144d463fa39ddd3708a9f.pdf>
- Contreras, S, (2017). Propuesta de un Modelo Informático basado en BPM para mejorar la Gestión del Proceso Ventas del Molino Ben Hur, S.A. (Tesis de Maestría). Universidad Pedro Ruíz Gallo, Perú. Lambayeque, Perú Recuperado de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/1351>. Recuperado el 14 de noviembre del 2017.
- Contreras C. (2017). Sistema contable para la toma de decisiones en la empresa importadora RM WINES & FOOD SAC Lima, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1376/TITULO%20-%20Contreras%20Medina%20de%20Rodriguez%2C%20%20Cinthy%20Angela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Cruz, J. (2018). Implementación de un sistema contable automatizado para la gestión eficaz de Inventarios en el área de almacén en el restaurant La Rosa Náutica S.A en el período 2016-2017. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1474/T030\\_47039838\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1474/T030_47039838_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz M y Melgarejo I. (2019). Implementación de un sistema de información gerencial y su impacto en la gestión comercial de las Mypes del grupo Book Center, del distrito de Trujillo, periodo 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5014/1/RE\\_CONT\\_MERARI.DIAZ\\_ITALO.MELGAREJO\\_GESTION.COMERCIAL.MYPES\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5014/1/RE_CONT_MERARI.DIAZ_ITALO.MELGAREJO_GESTION.COMERCIAL.MYPES_DATOS.pdf)
- Gallarday A (2015). Influencia de un sistema informático para el proceso de ventas en el gimnasio Corsario Gym. . (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/151/gallarday\\_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/151/gallarday_ma.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gómez, G. (1997) *Sistemas Administrativos*. México: Edición Mc. Graw Hill, p. 9

Herrera J (2017). Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMAN%20VARAS%20JOSELYN%20%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf>

Huamán J y Huayanca C (2017). Desarrollo e implementación de un sistema de información para mejorar los procesos de compras y ventas en la empresa Humaju. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/392/1/HUAMAN%20VARAS%20JOSELYN%20%20-%20HUAYANCA%20QUISPE%20CARLOS.pdf>

Gutiérrez, M. (2017). Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11985/gutierrez\\_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

John, M., Meter, L., Steven, J. y Phillip, B. (1997) *Gestión, Calidad y Competitividad*. Mc. Graw Hill. Madrid: España p. 11, 118

Lino S (2018). La implementación de los software contables y su impacto en los análisis financieros en las empresas importadoras y exportadoras de Lima Perú, 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Callao, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30768/Lino\\_RSH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30768/Lino_RSH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Llave O y Muñico M. (2017). Estrategias de gestión empresarial y la competitividad en la empresa J&J Vapor Representaciones en el periodo 2016 – 2017. Trujillo, Perú. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12474/Tesis%20-%20Omar%20Francisco%20Ilave%20Berrospi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montoya L (2015). Diseño e implementación de un sistema contable en la empresa Cosmos Servicenter Auto lavado de la ciudad de Estelí durante el mes de Octubre del año 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua, Nicaragua. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/1619/1/16322.pdf>

Negri k. (2017). Sistema informático bajo plataforma web de gestión de relaciones con el cliente CRM para el área de ventas en la empresa IMECSA S.A.C. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1705/Negri\\_CKN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1705/Negri_CKN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peña, A. (2015). El sistema de información contable en las pequeñas y medianas empresas. Un estudio evaluativo en el área metropolitana de Mérida, Venezuela. Actualidad Contable FACES Año 8 N° 11, julio-diciembre 2015. (67-79), ISSN: 1316-8533. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25701109>. Recuperado el 20 de marzo del 2019.

Quispe H, 2017: Relación de la gestión empresarial con la productividad laboral en las empresas de calzado, Cajamarca 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11350/Quispe%20Mosquera%20De%20Polo%20Hilda%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quirola, G. (2016). Diseño del Sistema de Información de Gestión para la Estación de Servicios de Combustibles-Calderón. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10644/2405>. Recuperado el 20 de marzo del 2019.

Ramos C (2017). Influencia de la aplicación del software contable en el proceso contable de la empresa taller industrial Julca S.A.C., Chimbote–2017. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Callao, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10255/ramos\\_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10255/ramos_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Rázuri S (2016). El Sistema Contable y su efecto en la Situación Económica y Financiera de la Empresa Inversiones Activas D&M S.A.C en Trujillo - Año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/372/razuri\\_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/372/razuri_gs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Revatta A (2018). Implementación de un sistema contable computarizado integrado TIC para optimizar la gestión de los estados financieros en la empresa Metax Industria y Comercio S.A.C, periodo 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1462/Alexander%20Revatta%20Ver%20C3%A1stegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes D y Salinas A. (2015). Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Días S.A. año 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1487/1/Salinas\\_Jara\\_Implementacion\\_Contable\\_Gestion.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1487/1/Salinas_Jara_Implementacion_Contable_Gestion.pdf)
- Reyes C (2017). Implementación de un Sistema Contable Electrónico para mejorar la gestión de la empresa Tecnocomp SRL, Chiclayo, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26640/Reyes\\_ACP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26640/Reyes_ACP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Román F. (2017). Inteligencia de negocios en la mejora de la gestión administrativa en el instituto de Educación Superior Avansys, 2017. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8572/Rom%c3%a1n\\_NFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8572/Rom%c3%a1n_NFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz R (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Callao, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Villanueva V. (2020). Implementación de un sistema contable y su impacto en la formulación de los estados financieros de la empresa CORE LAB E.I.R.L. en el año 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23747/Villanueva%20Caceres%2c%20Vanessa%20Cleofe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sagastegui C y Saldaña J (2016): Diagnóstico de la gestión empresarial durante el año 2016, del restaurante Sal y Pimienta, de Trujillo, basado en el modelo nacional para la competitividad. Trujillo, Perú. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10125/Sag%3%a1stegui%20S%3%a1nchez%20Cristhian%20-%20Salda%3%b1a%20Chuquiruna%20Jessenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segura T. (2016). El sistema contable y su influencia en la eficiencia del área de caja del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba – 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3108/TESIS%20%20EL%20SISTEMA%20%20%20CONTABLE%20%20%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20EFICIENCIA%20DEL%20%20%20C3%81REA%20DE%20CAJA%20DEL%20HAISAU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez A. (2017). Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8574/S%3%a1nchez\\_AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8574/S%3%a1nchez_AG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS**  
**ANEXO 1**

**CRITERIO DE EXPERTO**

Estimado Mgtr. **Franklin Guerrero Campos**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la **“PROPUESTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO CONTABLE DE COMPRA-VENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS JHON, E. I. R. L, PROVINCIA DE PACASMAYO, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD-2015”** que se le presenta.

Para alcanzar este objetivo lo he seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello, debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado
- BA** : Bastante adecuado
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara y precisa.	✓				
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática.	✓				
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan claramente la intención de la investigación.		✓			
2.2.2	El título, problema, metodologías, instrumentos utilizados guardan coherencia entre sí.		✓			
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha utilizado criterios pertinentes en la caracterización de la investigación.	✓				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para la finalidad de la investigación	✓				
2.3.3	La selección de la muestra es adecuada para la investigación.	✓				
2.3.4	Presenta instrumentos adecuados para recolectar datos.		✓			
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica.		✓			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.		✓			

2.4.2	Proporciona bases teóricas, en función de los objetivos de la investigación.		✓			
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema de investigación.		✓			
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación.		✓			
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	El modelo propuesto es coherente, pertinente.		✓			
3.2.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.		✓			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Mgtr. **Franklin Guerrero Campos**

Especializado: **Maestría en docencia Universitaria y Tecnología de la Información.**

Categoría Docente: Contratado en la Universidad César Vallejo, Universidad Sipán, Universidad Tecnológica del Perú.

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 11 años

Cargo Actual: Docente de la Universidad Tecnológica del Perú en la Escuela de Ingeniería de Sistemas.

Docente de la Universidad César Vallejo en la Escuela Profesional de Ingeniería Empresarial.

Docente de la Universidad Señor de Sipán en el Centro de Informática y Sistemas.

Fecha: 01 de setiembre del 2019



\_\_\_\_\_  
Mgtr. **Franklin Guerrero Campos**

DNI: 33594072

## ANEXO 2

### CRITERIO DE EXPERTO

Estimado **Dra. Ruth Esther Carrasco Ruiz**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la **“PROPUESTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO CONTABLE DE COMPRA-VENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS JHON, E. I. R. L, PROVINCIA DE PACASMAYO, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD-2015”** que se le presenta.

Para alcanzar este objetivo lo he seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello, debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

**MA** : Muy adecuado

**BA** : Bastante adecuado

**A** : Adecuado

**PA** : Poco adecuado

**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara y precisa.		✓			
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática.		✓			
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan claramente la intención de la investigación.		✓			
2.2.2	El título, problema, metodologías, instrumentos utilizados guardan coherencia entre sí.		✓			
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha utilizado criterios pertinentes en la caracterización de la investigación.	✓				
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para la finalidad de la investigación	✓				
2.3.3	La selección de la muestra es adecuada para la investigación.	✓				
2.3.4	Presenta instrumentos adecuados para recolectar datos.		✓			
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica.		✓			
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.		✓			

2.4.2	Proporciona bases teóricas, en función de los objetivos de la investigación.		✓			
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema de investigación.		✓			
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación.		✓			
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	El modelo propuesto es coherente, pertinente.		✓			
3.2.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.		✓			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el **Dra. Ruth Esther Carrasco Ruiz**

Especializado: Doctora en Administración de la Investigación

Docente Metodóloga: Proyecto y Desarrollo de Proyecto de Investigación en Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo.

Experiencia Docente: Universidad César Vallejo, Universidad Sipán, Universidad De Chiclayo, Instituto de Acción Empresarial IPAE.

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 16 años.

Cargo Actual: Asesora de Tesis de Maestrías y Doctorados.

Fecha: 01 de setiembre del 2019

**Dra. Ruth Esther Carrasco Ruiz**

DNI:16683396

## ANEXO 3

### CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mgtr. **DENIS OBANDO FERNÁNDEZ**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la **“PROPUESTA DE UN SISTEMA INFORMÁTICO CONTABLE DE COMPRA-VENTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA ESTACIÓN DE SERVICIOS JHON, E. I. R. L, PROVINCIA DE PACASMAYO, DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD-2015”** que se le presenta.

Para alcanzar este objetivo lo he seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello, debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado
- BA** : Bastante adecuado
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

Nº	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción Científica</b>					
1.1	La redacción empleada es clara y precisa.	✓				
<b>II.</b>	<b>Lógica de la Investigación</b>					
<b>2.1</b>	<b>Problema de Estudio</b>					
2.2.1	Describe de forma clara y precisa la realidad problemática.	✓				
<b>2.2</b>	<b>Objetivos de la Investigación</b>					
2.2.1	Expresan claramente la intención de la investigación.		✓			
2.2.2	El título, problema, metodologías, instrumentos utilizados guardan coherencia entre sí.	✓				
<b>2.3</b>	<b>Previsiones metodológicas</b>					
2.3.1	Se ha utilizado criterios pertinentes en la caracterización de la investigación.		✓			
2.3.2	Los escenarios y los participantes seleccionados son apropiados para la finalidad de la investigación		✓			
2.3.3	La selección de la muestra es adecuada para la investigación.		✓			
2.3.4	Presenta instrumentos adecuados para recolectar datos.		✓			
2.3.5	Los métodos y técnicas empleadas en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica.	✓				
<b>2.4</b>	<b>Fundamentación teórica y epistemológica</b>					
2.4.1	Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al modelo.	✓				

2.4.2	Proporciona bases teóricas, en función de los objetivos de la investigación.		✓			
<b>2.5</b>	<b>Bibliografía</b>					
2.5.1	Presenta la bibliografía pertinente al tema de investigación.		✓			
<b>2.6</b>	<b>Anexos</b>					
2.6.1	Los anexos presentados son consistentes y contienen los datos más relevantes de la investigación.	✓				
<b>III</b>	<b>Fundamentación y viabilidad del Modelo</b>					
3.1.	El modelo propuesto es coherente, pertinente.	✓				
3.2.	El modelo propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones.		✓			

Mucho le voy a agradecer cualquier observación, sugerencia, sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:


Validado por el Mgtr. **Denis Obando Fernández**

Especializado: **Maestría en Gestión Pública**

Experiencia en Tecnologías de la Información en SAT Chiclayo. (Centro de Gestión Chiclayo).

Tiempo de Experiencia: 14 años.

Cargo Actual: Jefe de Tecnología de la Información en SAT Chiclayo. (Centro de Gestión Chiclayo) desde hace 4 años.

Fecha: 01 de Setiembre del 2019



Mgtr. **Denis Obando Fernández**

DNI: 16764050

**ANEXO 4**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Declaración del personal:

El presente estudio consiste en Ppropuesta de un Sistema Informático Contable de Compra-Venta para mejorar la Gestión Empresarial de la Estación de Servicios Jhon, E.I.R.L, Pacasmayo, para lo cual se le solicita su gentil colaboración.

Entendiendo lo anterior yo:

1. Acepto libremente participar de esta encuesta. Me explicaron claramente los objetivos y estoy de acuerdo con ellos.
  
2. Estoy en conocimiento que este investigación es para fines académicos
  
3. Me comprometo a que toda la información entregada por mí será cierta, y entiendo que ésta es confidencial y no podrá ser entregada a otras personas sin mí autorización. Mi identificación no aparecerá en ningún informe ni publicación, resultantes del presente estudio.

Nombre del participante:

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Número de teléfono:

## ANEXO 5

Encuesta a los clientes de la Estación de Servicios Jhon, E. I. R. L.

N	NECESIDAD DE UN SISTEMA CONTABLE INFORMÁTICO	Muy Bueno		Bueno		Regular		Muy Deficiente		Deficiente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera el Registro de Proceso de Ventas de Combustible y el servicio de lavados y engrases en la Estación de Servicios?										
2	¿Cómo calificaría la implementación de un sistema contable automatizado para mejorar la gestión en la Estación de Servicios?										
N	ATENCIÓN AL CLIENTE	Muy Bueno		Bueno		Regular		Muy Deficiente		Deficiente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera la atención al usuario que ofrece la estación en la venta de combustible?										
2	¿Cómo considera la atención al usuario que ofrece la estación en el servicio de lavados?										
3	¿Cómo considera la atención al usuario que ofrece la estación en los servicios adicionales?										
4	¿Cómo considera el tiempo que demora en los servicios que ofrece la estación?										
N	INFRAESTRUCTURA	Muy Bueno		Bueno		Regular		Muy Deficiente		Deficiente	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	¿Cómo considera la señalización de la Estación de Servicios?										
2	¿Cómo considera la infraestructura de la estación, para brindar los servicios de Venta de Combustibles, Lavados y engrases?										

## ANEXO 6

### Encuesta a los trabajadores de la Estación de Servicios Jhon, E. I. R. L.

Item	Totalmente De acuerdo		De Acuerdo		Ni de Acuerdo ni en desacuerdo		Totalmente Desacuerdo		Desacuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>NECESIDAD DE UN SISTEMA CONTABLE INFORMÁTICO</b>										
1										
	¿Tiene la Estación de Servicios un Sistema contable automatizado?									
2										
	¿Considera que la Estación de Servicios contabiliza la venta de Combustibles y el servicio de lavados y engrases, debidamente documentados?									
3										
	¿Cree usted que la Estación de Servicios, cuenta con la suficiente cantidad de información contable que justifique poner en marcha un Sistema contable automatizado?									
4										
	¿Cree usted que la implementación de un sistema contable automatizado, mejore la gestión de la Estación de Servicios?									
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>										
1										
	¿Considera que la Estación brinda una buena atención al usuario en la venta de combustible?									
2										
	¿Considera que la Estación brinda una buena atención al usuario en lavado de carros?									
3										
	¿Considera que el Tiempo de atención que brinda la Estación en la venta de combustible es excesivo?									
<b>REGISTRO DE INVENTARIO, COMPRA/VENTA,</b>										
1										
	¿La Estación de Servicios cuenta con un sistema de registro de inventarios, adecuado?									
2										
	¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de ingresos y salidas de cada tipo de combustibles, debidamente documentados para el Abastecimiento (compra) oportuno?									
3										
	¿Considera que la Implementación de un sistema contable automatizado mejore el registro de inventario, compra/venta, caja de la Estación de Servicios?									
<b>INFRAESTRUCTURA</b>										
1										
	¿Cree usted que la Estación de Servicios, cuenta con una infraestructura adecuada para brindar los servicios de Venta de Combustibles, Lavados y engrases?									
2										
	¿Cree usted que la Estación de Servicios, cuenta con una adecuada señalización?									
3										
	¿Cree usted que la Estación de Servicios, cuenta con tecnología y equipos necesarios para la implementación de un Sistema Contable Automatizado?									
<b>GESTIÓN</b>										
1										
	¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustibles, lavados y engrases, debidamente documentados para una eficiente gestión?									
2										
	Cree usted que con la implementación de un Sistema contable automatizado, permita mejorar la gestión del manejo de caja, ventas, compras, inventarios, etc?									

## ANEXO 7

### GUÍA DE ENTREVISTA

Aplicado al administrador de la empresa estación de servicios Jhon E.I.R.L. para analizar la situación y que opina sobre la implementación de un sistema informático contable.

Nombre del encargado: Chávez Cabanillas José

Cargo: Administrador

1. ¿Está conforme con el sistema manual que viene trabajando?  
No, puesto que no se puede tomar decisiones rápidas y acertadas.
2. ¿Cómo viene trabajando bajo esta modalidad?  
Los cuadros no son exactos, el tiempo en la atención no es óptima.
3. ¿La información que recoge es oportuna?  
Regularmente, ya que es arriesgado solicitar reportes inmediatos con información actualizada y veraz cuando se trabaja de forma manual.
4. ¿Cómo considera esta empresa en la que trabaja frente a otras estaciones de servicio?  
Considera que se está quedando en el tiempo, y no está siendo competitiva frente a su competencia, necesita modernizarse.
5. ¿Será favorable implementar un sistema informático contable de compra - venta?  
Sería de mucha utilidad en el procesamiento de los datos y exactitud de los resultados  
.
6. ¿Qué opinión tiene el dueño frente a esta realidad?  
Se rehúsa al cambio, puesto que para él una implementación viene a ser un gasto, no una inversión.
7. ¿Considera que la Estación de Servicios lleva un control de los servicios de venta de Combustibles, lavados y engrases, debidamente documentados para una eficiente gestión?  
Creo que se podría mejorar, para tener unos reportes más inmediatos y precisos, para una mejor toma de decisiones.
8. ¿Cuál cree sea el mayor problema?  
El tiempo en la atención.
9. ¿Cree Ud. Que este sistema optimice mejor el tiempo en la atención?  
Desde luego que sí, la atención sería más ágil y los comprobantes se emitirían de manera correcta.
10. ¿Cómo considera el Registro de Proceso de Ventas de Combustible y el servicio de lavados y engrases en la Estación de Servicios?  
Deficiente.