



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos  
de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019**

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Ramos Quiroz, Maria Isabel ([orcid.org/0000-0003-4839-3475](https://orcid.org/0000-0003-4839-3475))

**ASESOR:**

Mg. Vargas Merino, Jorge Alberto ([orcid.org/0000-0002-3084-8403](https://orcid.org/0000-0002-3084-8403))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

Estoy agradecida por esta nueva etapa en mi vida profesional. A mi mamá Avelarda, quien es mi admiración por ser una persona con un gran corazón, ya que en todos estos años me ha impartido virtudes y enseñanzas, sobre todo el espíritu emprendedor que me ha impulsado a querer superarme, y a sus más infinitas conversaciones para no rendirme en este trayecto de sacrificio. A mi papa Jorge, por su preocupación por cada día que regresaba de noches de estudio, a sus palabras de motivación para no desistir y seguir avanzando hacia mi objetivo y poder concluirlo con una gran satisfacción.

A mi amiga Alieth, quien me impulso a conocer la maravillosa carrera de Administración, sus palabras de confort constante a pesar de los problemas que hemos podido pasar durante todos estos años. A mi docente Jorge Vargas por las enseñanzas en el camino de la elaboración de mi trabajo y conocimientos impartidos, pudiendo así hacer frente a los retos y exigencias del contexto empresarial.

## **AGRADECIMIENTO**

Dedico este trabajo a mi mamá Avelarda, esto es para ella, por ser siempre una fuente de inspiración y apoyo para mí, gracias por formarme una mujer excepcional. Agradezco a mi padre Jorge por todo el apoyo que día a día me ha mantenido fuerte y su protección especial, deseaba verme realizada y hoy soy tu orgullo, a mi gran amiga Alieth ya que sin ella no hubiera conocido la apasionante carrera de administración.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT... ..	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>37</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN .....	38
3.3. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.....	40
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	42
3.5. PROCEDIMIENTOS .....	47
3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	47
3.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	48
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>49</b>
<b>V.DISCUSIÓN .....</b>	<b>66</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>VII. REOMENDACIONES.....</b>	<b>73</b>
REFERENCIAS.....	76
ANEXOS.....	84

## RESUMEN

El presente desarrollo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes del distrito Lurigancho Chosica, 2019, en lo que respecta al nivel de investigación, fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal. Para la obtención de datos se elaboró dos cuestionarios, el primero de 15 ítems para la variable gestión del sistema de facturación y el segundo de 17 ítems para la variable procesos administrativos, la cual fue validada por tres expertos, logrando una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,878 en general. Consecutivamente, la población de la presente se consideró como infinita, puesto que hay un número no conocido de empresas dentro del sector micro y pequeña empresa en la actividad de comercio y producción, por lo tanto, se realizó la encuesta a la muestra conformada por 171 dueños o gerentes de las mypes. Mediante los resultados obtenidos por el software SPSS 25, se concluye que existe una correlación positiva considerable del Rho de Spearman 0.640 y un nivel de Significancia Bilateral de 0.000, por lo tanto, se puede afirmar que, a una mejor gestión del sistema de facturación, los procesos administrativos serán más eficientes y eficaces.

Palabras clave: Planes operativos, Control, Sistemas de facturación.

## **ABSTRACT**

The present research development had as a general objective to determine the relationship between the management of the billing system and the administrative processes of the mypes of the district Lurigancho Chosica, 2019, as regards the level of research, was of descriptive type correlational, non-experimental cross-sectional design. In order to obtain data, two questionnaires were elaborated, the first of 15 items for the billing system management variable and the second of 17 items for the administrative processes variable, which was validated by three experts, achieving an Alfa de Cronbach reliability of 0. 878 in general. Consequently, the present population was considered to be infinite, since there is an unknown number of enterprises within the micro and small enterprise sector in the trade and production activity, so the survey was conducted to the sample of 171 owners or managers of mypes. Through the results obtained by the SPSS 25 software, it is concluded that there is a considerable positive correlation of Spearman's Rho 0. 640 and a Bilateral Significance level of 0. 000, therefore it can be affirmed that to a better management of the invoicing system, the administrative processes will be more efficient and effective.

**Keywords:** Operational plans, Control, Billing systems.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el ámbito empresarial se ha envuelto en lo que llamamos la Era Digital, si bien esto requiere de incorporar nuevos procesos, un cambio en los flujos de actividades o implementar tecnología en la empresa, esto a futuro permitirá acceder a nuevas oportunidades para tener un desarrollo sostenible y hacerle frente a la competencia del e-commerce.

Existen negocios que aún están en el paradigma del miedo a sumergirse a automatizar sus procesos, pero ¿por qué? .Si se quiere desarrollar un sistema de gestión de control interno se deben generar planes operativos y objetivos que orientarán con el cambio y disminuir la incertidumbre en la organización, esto podría ocurrir normalmente en una empresa con áreas definidas en gestionar este proceso, pero muchas veces las micro y pequeñas empresas aún suelen trabajar de forma tradicional, donde el dueño es el que trata de tomar decisiones con rapidez con gran riesgo que a futuro se puede reflejar en pérdidas financieras.

A nivel internacional, la facturación ha crecido con el pasar de los últimos años, en la mayoría de países se utilizaba una facturación tradicional, lo cual implica imprimir hasta 4 copias en promedio, consumiendo altas toneladas de papel en facturas; es por ello con la inserción hacia la facturación electrónica reduce la contaminación y la tala de árboles, contribuyendo a la causa medioambiental, así como tenga un alcance de 50 billones anuales en Latinoamérica, Europa y Norteamérica, según Billentis (2017).

En el Perú, las empresas que suelen diferenciarse como mypes y pymes, son las que ocupan un 96.5% de todo el sector, dentro de este rango un 52.94% del total se encuentra dentro la actividad económica del comercio al por mayor o al menudeo según INEI, con negocios de abarrotes, bazares, ferreterías, restaurantes, farmacias, tiendas de vestir, entre otros; que han generado un gran crecimiento significativo al PBI peruano.

Es por ello, que las entidades e instituciones encargadas de velar por esta estructura empresarial, suelen poner ejes de intervención con la intención de mejorar las posibilidades de innovación, así como para disminuir la informalidad, pero partiendo desde este punto, la realidad es que muchas de ellas no se encuentran preparadas o no tienen conocimientos para tan importantes avances, como por ejemplo el último cambio hacia la facturación electrónica.

Si bien entendemos, una empresa que vende al mayoreo o menudeo tiene muchas actividades: primero la obtención del producto y finalmente la entrega al consumidor, este es un proceso administrativo que debe ser optimizado con tecnología, además ayuda

aproteger los recursos de la empresa y evitar desviaciones por falta de un control interno. Por ejemplo, una pequeña empresa dedicada al comercio al menudeo de productos ferreteros ubicada en la localidad de Huachipa y cuya situación encunanto a sus actividades aún son empíricas, donde al día suelen haber hasta 150 ventasaproximadamente, con atención personalizada a cada cliente y la espera de otros clientespara ser atendidos. Así también la forma manual de hacer los comprobantes de pagos, conla rapidez y presión de los consumidores, generando errores que suelen suceder por falla en la escritura, cálculo o por desconociendo de las razones sociales.

Así también, hay una subordinación hacia una persona que conoce en su mayoría la información sobre los precios, proveedores, lugares de reparto, y el stock de los productos, entreotras actividades, donde se requiere su tiempo absoluto en el área de ventas, y al no podercumplir con todas las actividades suelen haber retrasos por olvido o demora.

Los principales flujos de actividades como el registro de mercadería comprada, control de comprobantes emitidos al día, y los requerimientos de mercadería, suelen hacerse de forma escrita en un cuaderno, y por tratarse de empresas al menudeo, el número de movimiento es alto.

En base a al análisis hecho en este negocio se determina como consecuencia las pérdidas económicas, tanto tributarias, al haber multas por errores en la contabilidad rendida mensual o anualmente, como comerciales, en cuanto a la mercadería al no tener un adecuado control de salidas y entradas. Asimismo, el gran problema de las empresas peruanas es que, al realizar los procesos a mano, estos se dan de forma pausada y sin eficiencia, incluso llegando a perder clientes potenciales.

A ello se le suma la creación de la Resolución de Superintendencia N° 286-2009/SUNAT, y la Resolución de Superintendencia N° 374-2013/SUNAT, las empresas contribuyentes, deben rendir sus comprobantes de tributación de forma electrónica. Por lo tanto,gestionar un sistema de facturación capaz de generar los documentos requeridos para la tributación se hace para la mejora de un proceso administrativo y en el formato requeridode cada empresa.

De esta manera se presentó el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del sistema de facturación y los procesosadministrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?

Los problemas específicos son: i) ¿Cuál es la relación entre planeación y organización y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019? ii) ¿Cuál es la relación entre integración de recursos y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?

iii) ¿Cuál es la relación entre la dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019? iv) ¿Cuál es la relación entre áreas funcionales y la gestión del sistema de



facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019? v) ¿Cuál es la relación entre el control de las empresas y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?

La investigación se justificó de 3 maneras: justificación teórica, ya que aportará en conocimiento a los sectores comerciales y puedan tomar con mayor optimismo sus futuras decisiones, mediante el análisis de la relación existente entre la gestión de un sistema de facturación y los procesos administrativos en las mypes del distrito de Lurigancho, que servirá como base para futuros trabajos de investigación, con el objetivo de identificar si los sistemas de facturación se están desarrollando correctamente, así como las dificultades que se han tenido en la adaptación al marco legal de las regulaciones en el Perú.

Justificación práctica, ayudará a que los gerentes o dueños de las mypes del distrito de Lurigancho tengan mayor conocimiento sobre el control interno que se debe llevar en las áreas funcionales de la empresa, así sea de baja envergadura, a la vez se desarrollara a través de un método de explicación sobre los lineamientos sujetos al marco legal de la SUNAT, que juegan un papel importante, así cada empresa obtendrá un mayor conocimiento de cuáles son sus obligaciones y que proceso pueden implementarse como contingencia para la mejorar de ellos mismos. Otro de los resultados que se esperan obtener a través del presente trabajo es que los procesos administrativos sean más eficaces, es decir, como ejemplo reducir la espera en la atención, así como el ahorro del uso de papel.

Justificación metodológica el proyecto identificará información confiable a través de entrevistas y cuestionarios, que son instrumentos replicables para otras investigaciones, con una post cuantificación estadística, en primer lugar si el proceso de facturación electrónica cómo está siendo tomada o adaptada por cada una de las empresas, a la vez si es que la planeación del proceso, la integración de recursos tecnológicos y los inventarios están siendo correctamente controlados, o por último cuanto influye la dirección y liderazgo. En conclusión, los resultados de la investigación buscarán ayudar a mejorar los procesos administrativos. Finalmente, con ello se busca saber el grado de conocimiento que tienen los empresarios para detectar los posibles ventajas y riesgos al hacer este cambio en el sistema de facturación, saber cómo decirle a los colaboradores, de tal manera el gerente de cada rubro sabrá hallar una solución ante cada uno de este proceso. Luego de ello, se planteará las diferentes alternativas de solución, como un software virtual o propio, y que estos deben ajustados a las necesidades de cada empresa, donde uno como dueño debe tener un presupuesto, emprender la búsqueda, evaluar y tomar una decisión, que hará más eficaz a la empresa y evitando multas e infracciones.

Por ende el objetivo general fue: Describir la relación que existe entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos en las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

Los objetivos específicos son: i) Identificar la relación entre planeación y organización y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.ii) Identificar la relación entre integración de recursos y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

iii) Identificar la relación entre la dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación de las mypes

de Lurigancho Chosica, 2019. iv) Identificar la relación entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019. v) Identificar la relación entre el control de las empresas y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

La hipótesis general fue: Existe relación entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

Las hipótesis específicas fueron: i) Existe relación entre planeación y organización con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.ii) Existe relación entre integración de recursos con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.iii) Existe relación entre la dirección y liderazgo con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.iv) Existe relación entre áreas funcionales con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019. v) Existe relación entre el control de las empresas con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se hayan estudios hechos por Jiménez y Solís (2017), estudio realizado en la U. de Guayaquil, Ecuador, titulado “Propuesta tecnológica de un sistema de facturación de una microempresa de compra y venta de artículos de ferretería con enfoque electrónico”, tesis para optar el Título de Ingeniería en Sistemas Administrativas Computarizadas, cuyos objetivos elaborar un sistema que ayude a la mejora de la facturación en base a las necesidad de la mype maría inmaculada del rubro de ferretería teniendo en cuenta el inventario en momento actual con el stock real de productos, ventas y compras diarias realizadas, para acelerar las gestiones administrativas. La investigación fue cuantitativa debido a que se tabularon los resultados de los encuestados. Además, se describirá los procesos y actividades que implica, el instrumento de ~~según~~ <sup>según</sup> fue la encuesta realizada a 21 ferreterías que representan el 100% de las ferreterías que pertenecen a la cabecera cantonal de Samborondón y a la parroquia Tarifa, para lo cual se elaboró un cuestionario contenido por 10 preguntas que permitirán conocerlos principales requerimientos para desarrollar la propuesta. Como resultado del plan propuesto se determine que hay un gran nivel de conocimiento sobre el sistema utilizado. Los medios usados facilitaron su uso, gracias a su seguridad y velocidad.

El siguiente estudio hecho por Hidalgo (2016), estudio realizado en la U. Politécnica Salesiana, titulado “Desarrollo e Implementación de aplicación de escritorio para inventario y facturación en el restaurante La Cabaña Típica, tesis para optar el Título de Ingeniería en Sistema, cuyo objetivo es ayudar a la empresa a acelerar su proceso de inventariado y facturación. Así se mejorará la gestión de entradas y salidas del producto ofrecido y la atención brindada. Visitando los locales se pudieron identificar los problemas. gracias a ello se pudo reducir la merma de insumos gracias al reporte diario de inventario, y el mejor abastecimiento de materiales. La app identifica el consumo detallado de los comensales, y permitió reducir los errores de facturación y reporte de ventas. Se capacito al personal en base al manual mejorado.

Otro estudio desarrollado por Soriano y Méndez (2015), en la U. Estatal Península de Santa Elena, titulado “Diseño e implementación de un sistema de facturación y control de inventario para comercializadoras de prendas de vestiry accesorios”, tesis para optar el Título de Ingeniería de Sistemas, cuyos objetivos fue indicar la velocidad del despacho de mercadería, un control de inventarios de los materiales y la automatización de los procesos. Llevar una data histórica de clientela, y registro de los stocks. la investigación fue descriptiva, se desarrollaron encuestas y revisaron documentos que contribuyeron a

la investigación. Concluyendo se ha determinado que es un punto clave la correcta atención al cliente por ello la innovación de herramientas tecnológicas siempre suma a este objetivo.

Es importante mencionar el estudio de Silva (2014), realizado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, titulado *“Desarrollo e implementación de un sistema de facturación y control de inventario utilizando la librería Extjs para la intranet de la librería Rincón Andino”*, tesis para optar el Título de Ingeniería de Software, cuya meta principal fue hacer más sencillo el sistema de facturación. El sistema que se implementará en la librería Rincón Andino permitirá sistematizar todos los procesos que antes hacían manualmente. Se utilizará el método OOHDM. El instrumento de investigación fue por observación de todas las áreas de la librería y el sistema propuesto que permitió automatizar los procesos que realizan. Asimismo, se llegó a óptimas conclusiones como la creación de una app web que cumpla con las tareas necesarias de la empresa.

Y por último tenemos el estudio hecho por, Lucas y Loor (2013), estudio realizado en la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, titulado *“Sistema informático de inventario y facturación de mercadería con entorno web en la imprenta y gráficas Chone”*, tesis para optar el Título de Ingeniero e Informática, cuyos objetivos fue desarrollar un sistema web para que se mejore el registro de los inventarios y facturación, se utilizó modelo UWE, el cual permite detallar específicamente las actividades a realizar, gracias a la entrevista al Señor Jacinto Loor Chica, gerente propietario de Imprenta y Gráficas Chone, se conoció las necesidades por las que atraviesa la empresa. Se concluyó que al crear una data estructurada se puede manipular mejor la información. El modelo web permite ver el progreso de las actividades y agilizar los procesos.

A nivel nacional se puede observar el estudio de Bayona (2018), estudio realizado en la Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú, titulado *“Procesos administrativos y capacidad de respuesta en industrias Jhomerón SA, Comas, 2018”*, cuyo objetivo es conocer la relación que existe en los Procesos administrativos y capacidad de respuesta en la Industria JHOMERON SA, COMAS, 2018. La investigación fue aplicada descriptivo correlacional y diseño no experimental-transversal, la población fue representada por todos los colaboradores de ventas, facturación, crédito y despacho de la empresa, se desarrolló la encuesta con un cuestionario de 21 ítems. Se obtuvo como resultado al relacionar ambas variables un coeficiente de correlación de 0.644, con un nivel de significancia menor  $\alpha = 0.05$ , la cual indicó que se rechazó el  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ , por

lo tanto, existe una correlación positiva media entre las dos variables en INDUSTRIAS JHOMERON, Comas 2018.

Es importante mencionar el estudio de Meléndez (2017), realizado en la U. Ricardo Palma, Lima – Perú, titulado “La facturación electrónica y su incidencia en la reducción de la evasión del impuesto general a las ventas en las Es importante mencionar el estudio de Meléndez (2017), estudio realizado en la Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú, titulado “La facturación electrónica y su incidencia en la reducción de la evasión del impuesto general a las ventas en las empresas comerciales de Lima – Metropolitana – año 2016” cuya meta central fue definir si gracias a la facturación electrónica se puede reducir la evasión de impuestos, la investigación fue no experimental, se aplicó una encuesta a 50 personas del área contable y administrativa de 12 empresas. Se obtuvo como conclusión principal que, si existe una gran relación entre ambas variables, la mayoría de los encuestados 72% consideran que se pueden eliminar las facturas falsas con la facturación electrónica. también permitirá identificar los que están correctamente registrados, con una razón social válida y finalmente se mejorara el control de las operaciones contables y tributarias de la empresa.

Otra investigación relevante, es de Castro (2017), realizado en Universidad Cesar Vallejo, Lima- Perú, titulado “Sistema de control de inventarios y facturación en MYPES pertenecientes al RER y Régimen General de la Avenida Las Flores- San Juan de Lurigancho 2017” donde el objetivo central fue determinar la relación existente entre las variables control de inventarios y facturación, unidad de análisis: mypes al RER y régimen general. La investigación fue básica, correlacional, descriptiva. Se encuestó a 50 administradores de mypes, con un test de 50 preguntas, el resultado arrojó que hay un alto nivel de confiabilidad 0,61 de rho.

Siguiendo con Fiestas (2017), con su tesis realizado en Universidad Cesar Vallejo, titulado “La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la Empresa Transporte Confidencial de Información S.A, Lima 2017”, cuyo fin central fue encontrar la relación entre las variables: facturación electrónica y satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A, para ellos se realizaron indagaciones científicas de estudios previos. El trabajo fue no experimental transversal y descriptivo correlacional, la población fue de 600 clientes y la muestra de 235 clientes anónimos. El cuestionario constó de 42 preguntas. Se concluyó que, si existe una relación tenue entre las variables ya que el, logrando un nivel de confiabilidad rho arrojó 0,36.

Finalmente tenemos la investigación de Ordoya (2015), estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica Del Perú, titulado “Implementación de un sistema de información para una MYPE comercial con componentes de libros y facturación electrónica”, tesis para optar el Título de Ingeniera Informática, cuyo objetivo fue la implementación de un sistema de automatización que genere la documentación de facturación electrónica. Para llevar a cabo la investigación se entrevistó al dueño de la empresa y se observó todos los procesos que realizaban. Se concluyó que el sistema a implementar sería de fácil adaptación, generando así

un mayor orden en los procesos de pago e inventariado.

Para poder entrar en contexto con la investigación, a continuación, definiremos las variables utilizadas y sus respectivas dimensiones:

### Gestión de un Sistema de facturación

La gestión está en las diferentes aristas de una empresa, que se entiende como la administración óptima para generar mayor rentabilidad, utilizando las estrategias adecuadas para saldar desviaciones que pudiese haber, y organizar mejor los recursos humanos, de materia prima, financieros, y los tecnológicos. Tal como lo sostiene Laudon y Laudon (2012), los sistemas de información hablando técnicamente son mecanismos operativos interrelacionados que reúnen, procesa, almacena y distribuye información que una empresa implementa para prosperar en sus procesos, por ejemplo, la cantidad de boletos vendidos, entre otras funciones más. Y desde una perspectiva de negocios, para dar soluciones inmediatas a los desafíos del día a día, pero que involucra dimensiones en cuanto a los aspectos de administración, los procesos de negocios, cambios organizacionales, estándares de regulaciones y leyes apropiadas. El motivo final es crear una base de datos de tal manera que agilice la atención hacia los clientes, para que respondan en regresar. Este valor agregado permitirá ganar clientes satisfechos y recompras, que implica mayor rentabilidad a la empresa, esto quiere decir que se está realizando una buena gestión de servicio y calidad.

Dicho esto, para recabar la información que requieren los gerentes, se debe hacer uso de la TI; tecnologías de información, que han mejorado de forma continua a través de los años, concediéndoles a los directivos y jefes la capacidad de tomar las decisiones, es así que Jones y Gorge (2014), nos menciona, que los sistemas de información administrativa se encuentran dividida en seis:

#### Sistema de procesamiento de transacciones

Este sistema se diferencia, como lo menciona Mahdi y Awad (2018) que, desde el origen de información, se procesa la difícil y profunda base de datos, y que arroja la información directa. (p. 825). Es decir, un tipo de sistema computarizado que se amolda dependiendo de la organización y funciones, un gerente de bancos se encargara de registrar los retiros, depósitos u otras actividades, en cambio, gerente de un supermercado o markets registra transacciones de ventas, gastos, ordenes de compras observando la rotación de los inventarios, entre otras. Y a otro nivel de gerencia para la facturación de los clientes, registro de pagos para los trabajadores y proveedores.

### Sistema de información de operaciones

El SIO se encarga de procesar actividades de rutina que muestran a los gerentes indagaciones que sirven para las tareas de control y coordinación. Así podemos tener un ejemplo como el sistema ERP, que según Xiu (2019) las organizaciones conciben metas y para examinar la desarmonía entre lo actual y los avances de las próximas metas, pueden ser calculados en base a la relación del grado de automatización, los recursos, el tiempo, los costos, la calidad y el rendimiento obtenido y políticas internacionales con una valoración flexible (p.54).

### Sistema de apoyo a las decisiones

Para que un gerente tome buenas decisiones no programadas se necesita del suministro de un prototipo computarizado, como invertir en nuevos centros de producción, ingresar a un nuevo mercado, la exposición de un producto novedoso, publicidad nueva o buscar el crecimiento a otros mercados internacionales. Si hubiera la posibilidad de reducir precios, el sistema de apoyo daría resultados auxiliares para los gerentes, sobre los comportamientos tanto del cliente como de los competidores, este sería como un modelo de ejemplo. Dependiendo del área que lo requiera, puede desarrollarse modelos para hacer más eficaz la toma de decisiones, e implementarlos de forma que ayude eficazmente en los procesos.

### Sistema de expertos

La inteligencia artificial se ha manifestado en las máquinas que suelen hacer las tareas administrativas más sencillas, y ha favorecido a la creación de software. Un sistema de experto es la combinación de ambas inteligencias, la humana y la artificial, con el objetivo de solucionar problemas, ya que las redes neuronales solo imitan el raciocinio humano.

### Sistemas de planeación de recursos empresariales

Para lograr un mayor intercambio de información entre las divisiones de una empresa, los gerentes necesitan saber acerca de las otras áreas, para aprender sobre las funciones y obtener mayores conocimientos para el desempeño de la empresa.

La gran evolución de las tecnologías de información se debe a la mejora de softwares con módulos que permiten acceder a cada función, integrar y coordinar las operaciones funcionales que cada organización tiene, es por ello que diseñar un ERP de acuerdo al modelo de negocio se ha vuelto todo un reto actualmente, porque nos tiene que proporcionar información útil para compartir con los otros departamentos. Así, Essila (2018) nos indica que los ERP's mantienen en una plataforma sistemática toda la información en existencia real sobre las operaciones de las funciones que una

organización posee, así como esta información pueda divisarla todos los eslabones de la cadena de suministros. Tomando la información como cimientos, los gerentes pueden tomar decisiones fundamentales (p.53).

#### Sistema de comercio electrónico

Los negocios y empresas de hoy en día, han encontrado un nuevo sistema de ventas a través del comercio online, pero detrás, está la realización de las investigaciones o también llamados estudios de mercado, que es importante para encontrar las estrategias más adecuadas y pueda ser aplicada a los nichos de mercado donde no se están satisfaciendo algunas necesidades. De tal manera, generar también confianza en los clientes y se pueda crecer como una comunidad online.

Sin embargo, Huang (2017) nos dice que a pesar que Internet muestra oportunidades con costos bajos, hay vendedores en red que exponen información falsa sobre sus productos e incluso difaman a sus competidores para acrecentar la popularidad de ellos mismos. (p.144). A consecuencia, la fiabilidad va bajando entre los usuarios, ya que se sienten estafados e incluso van dando malas recomendaciones a otros nuevos compradores.

Por otro punto, tenemos los sistemas de facturación, son una medida importante para el control interno y tributario, de las empresas y clientes, por ello es indispensable que estos procesos estén previamente planificados desde la iniciación de las actividades comerciales, para llevar un mejor control de los movimientos, como realizar una designación equitativa de todos los recursos en el inventario, tal como lo sostiene Estupiñan (2015) que un sistema de facturación debe ser autorizado con el conocimiento de los directivos de la empresa y todos los que intervienen y demás condiciones y mantener el procedimiento de dicho proceso. En algunas situaciones, las empresas que se ocupan exclusivamente a la compra-venta de productos al por menor o mayor la capacidad de avance en este sector comercial va ser determinado por un sistema que se acomoden a los requerimientos de la empresa.

Ahora bien, hay dos tipos de facturación, en la mayoría de los comercios peruanos, suelen utilizar el sistema de facturación en papel, que genera mayor demanda de tiempo hacerlo y el número de hojas que diariamente se gastan y por otro lado la facturación electrónica, que se realiza mediante la computadora contando con las mismas características y obligaciones legales que una factura común, que puede ser enviada incluso por correo, simplificando el proceso de facturación tradicional. Pero si bien esto es algo novedoso para muchas empresas, otras no tienen el conocimiento suficiente y les



resulta muy complicado hacer esta evolución, pero si tuvieran una visión más amplia, verían las ventajas de utilizar este nuevo proceso.

### Planes Operativos

El plan operativo es una herramienta de gestión muy necesaria para cumplir las metas propuestas y desarrollarlas en la empresa, que debe contar con una serie de acciones si es que se desea insertar un nuevo proceso o mejora. Aquí se marcarán las directrices para otros tipos de planes, como los pasos a seguir, un presupuesto necesario, establecer plazos de ejecución, que en su mayoría son de un año y encontrar los encargados idóneos para la inspección y valoración de la gestión.

Estos reconocen todas las actividades necesarias de cada área de la empresa. Los representantes se centran en las labores de rutina constante para su mejora continua.

Lo difícil para los administradores del área de producción, es cuando se decide cambiar alguna tecnología de producción o incorporar un nuevo proceso, software Lay-out, lo cual implicara que los trabajadores tengan distintas habilidades. Según Pintoy Veiga (2017), realizaron un estudio para la mejora financiera y medioambiental a través de las prácticas operativas en la productividad y la calidad de la empresa una empresa (p.553). De vez en cuando, se debe recibir la visita de un consultor externo para llevar a cabo las mejoras Kaizen por especialistas en el campo. Las prácticas operativas pueden resultar en ahorros de costos como la reducción anual de costos, como por ejemplo reducir consumo de agua.

De esta manera, para la elaboración de un plan, se debe tener en cuenta los objetivos, actividades y metas, estrategias de trabajo, por ello hay técnicas que ayudan a monitorear estos pasos, como el Diagrama de Gantt, Cuadro de Mando Integral y otros sistemas de soporte para tomar decisiones. Asimismo, es fundamental saber que en estos últimos tiempos los planes de sistemas de información están tomando mayor relevancia, tal como nos dice Domínguez y Garrido (2011) que la ausencia de este plan puede provocar inversiones inconscientes, una falta de adecuación de recursos y componentes a la condición de la empresa, lo cual puede dificultar la adaptación hacia el entorno cambiante.

Así también se debe tener en cuenta que existen dos dimensiones a la hora de crear un plan de sistemas de información: el del negocio y del sistema que se quiere adaptar. El primero, conocer todos los procesos de negocio que realizan en la empresa, así como las funciones organizativas y el segundo, establecer las categorías de todos los productos y evaluar el grado de utilidad de un sistema desde la perspectiva de quienes lo van a utilizar diario, como el software, así como analizar los gastos que estos pueden generar, entre otras cosas más a evaluar.

## Cambios en la Organización

El mundo empresarial está envuelto en cambios constantes, las organizaciones son parte de ellos y son presa de todos los sucesos circulantes, como parte de un sistema económico abierto, están en constante interrelación, presentándose situaciones de no saber cómo manejarlo o simplemente no hay la visión suficiente de constituir nuevos procesos. Se puede comprender que aún existen paradigmas en el proceso de cambio, creando mayores debilidades que fortalezas, pero como nos dice Clark (2012), que hay factores que no se pueden controlar, como la recesión, los cambios demográficos, la competencia y los factores medioambientales que sacuden al mercado laboral, lo cual la única alternativa de la empresa será cambiar el modelo en la que está operando.

El ambiente de una organización o también denominado ecosistema es determinado por un modelo de negocio, donde cada uno tiene elementos potenciales muy diferentes. De hecho, Demil, Lecocq y Warnier (2018) nos menciona que la creatividad del diseño de una empresa influye directamente en el ecosistema, puesto que tiene que ser único e irrepetible, para asegurar el posicionamiento dominante de dicho negocio (p.1224). Si bien hay otras empresas que copian y tratan de imitar los puntos que diferencian, hay que utilizar herramientas estratégicas para seguir sobresaliendo, aún si esto implica cambios espontáneos a nivel de área, producto, ubicación, entre otros.

## Fuerzas Externas

Las organizaciones que anhelan una sobrevivencia por años y prosperar tienen que observar el panorama del mercado global, donde se ofrecen oportunidades para el provecho que no pueden ser ignoradas. Y otras de las principales características que forja el mercado global, son la solidificación de los bloques económicos, con acceso de homogeneidad de condiciones para desenvolverse en mercados aún mucho más grandes. Onimole (2017, p.69).

Las empresas con el tiempo se han transformado en pequeños núcleos patrimoniales y económicos, conformado por elementos de materia prima, desarrollos tecnológicos, financieros y personales que laboran en la producción de bienes o un servicio. Asimismo, la relación con otras organizaciones para la provisión de estos elementos está bajo la normatividad de la economía de un país, sus políticas y dependiendo del factor climatológico para obtener estos recursos. Es así que ha manera de ejemplo, se puede apreciar que las políticas de un gobierno no son manipulables, un factor determinante incluso para cuando se necesita la mano de obra tercerizada , es así

que Arántzazu (2018) nos dice que esta última está tomando fuerza, conocida como la compañía de redes, que busca la descentralización en la subcontratación de obras o relaciones comerciales de externalización de servicios, cabe recordar que hay otros modelos de contrato de trabajo, como el parcial que cada vez es más frecuente y el convencional, personal extraído de agencias de empleos. Todos ellos bajo la supervisión del gobierno que vigila y protege a los trabajadores en los cambios de contratación (p.256).

#### Fuerzas Internas

Por otro lado, los factores que influyen de manera directa como los clientes, proveedores, minoristas, las entidades financieras, accionistas y otros deben aceptar su papel y ser convencidos de interactuar en los procesos de creación y captura de valor en las condiciones esperadas por la organización.

Las negociaciones entre todos los elementos y los intereses de cada uno, forman el diseño de un modelo de negocio con capacidad para construir un ambiente eficaz, se adaptan al entorno replanteando las estrategias y manteniendo una imagen de liderazgo.

A partir de este punto plantea a menudo la innovación para incrementar la visibilidad de los productos. Por ejemplo, Gawer y Cusumano (2013) recomiendan compartir una visión y reunir complementos para crear un ambiente saludable. Esto incluye, trabajar en legitimidad, aceptando el compartir los riesgos y la creación de un conjunto articulado de complementos que se refuerzan mutuamente modelos de negocio para los diferentes actores del ambiente (p.1224).

Las grandes modificaciones operativas también están ocurriendo en las pequeñas empresas. El cambio es progresivo, por ello es importante primero planear y luego ejecutar. El deseo de mejorar de estas empresas, se da por los grandes alcances de los competidores internacionales, y sobrevivir. Las organizaciones exitosas se volverán expertas en efectuar cambios radicales y graduales, pero hay otras que oponen resistencia al cambio, tal como lo sostiene Nelson y Campbell (2013) que entre las razones más comunes están el miedo a lo desconocido, esa incertidumbre que enfrentan los empleados por ejemplo frente a un cambio tecnológico, ya que la ambigüedad era una situación cómoda para ellos; temor a pérdidas, donde los empleados sienten perder status por la presencia de sistemas de información o sienten amenazada su autonomía en su desenvolvimiento frente a al servicio al cliente; miedo al fracaso, tanto individual, los empleados no se sienten a la altura y tal vez sientan dudas de sus capacidades y a manera de parte de la organización, que no se sientan seguros por un nuevo sistema de

automatización; temor al trastorno de las relaciones interpersonales, los empleados temen no sociabilizar con sus otros compañeros o con el cliente, ya que al tener un sistema computarizado, las cosas se disuelven más rápido; la personalidad, que pone en juego el desempeño y puedan sentirse presionados, desatando así una motivación intensa que puedan necesitar y por último la política y los valores culturales, que pueden ser impedimentos para un cambio en la ideología organizacional, es por ello que el reto de un dueño o gerente debe ser introducir un cambio de la manera más positiva, para reducir los miedos de sus empleados, con técnicas de motivación, capacitación, entrenamiento, charlas, entre otras más y no dejarse seducir con paradigmas.

### Gestión de Inventarios

es una posición decisiva en la gestión estratégica de toda organización. los métodos de facturación, registro de mercadería, los puntos niveles de rotación que puedan tener estos, las clasificaciones, o al punto que regrese al almacén, determinados bajo un control estricto, son algunas actividades de la gestión de un inventario. En la mayoría de empresas con gran envergadura manejan su adecuado control de stock, a decir que tienen áreas netamente destinadas a controlar estos flujos con objetivos como aminorar al mínimo "posible" los grados de mercaderías y afianzar la disponibilidad de productos terminados, en curso, para el uso como materia prima, como insumo, u otros, en el momento exacto.

El objetivo principal de la gestión de inventario en una organización es enriquecer la cadena de suministro, aplacando los costos de las actividades que intervienen, ahora si se busca ser sostenible, los gerentes deben tener en cuenta las políticas y las secuelas medioambientales que puede generar una decisión. Así, podría recurrirse a diversas técnicas según el área de operatividad, es decir, en la distribución de inventario, se costea el flete del transporte, aquí se puede disminuir el tiempo de espera y la inestabilidad de la demanda, anticipar las previsiones, y tener un buen poder de negociación con los vendedores y proveedores. Y aportando con la sostenibilidad, se tienen el compromiso de reducir las emisiones de carbono. Tal como nos dice Civelek (2016), por ejemplo, para reducir los gases, residuos o exceso de inventario se debe implementar tecnologías de información mejorar las políticas de trabajo en curso, es decir la reposición de inventario, de esta manera se contribuirá a un menor consumo de energía en calefacción, refrigeración y materiales para materias primas (p.48).

De acuerdo a una tienda que atiende físicamente, según el estudio realizado por Khader, Rekik, Genoulaz y Campagne (2014), nos indican que los almacenes o tiendas minoristas, la cantidad que figura en el sistema de información no desempeña un papel

importante en el proceso de satisfacción de la demanda porque el cliente está físicamente presente en la tienda, por lo que su demanda se ve confrontada con la cantidad disponible en los estantes (p.278). La situación es totalmente diferente en el contexto de la venta al por mayor y al por menor porque la cantidad disponible en el sistema es diferente.

Enfrentar el nivel de los sistemas de información y las demandas recibidas de los clientes genera un compromiso que normalmente debe cumplirse cuando se envía los productos a los clientes. Debido al problema de la inexactitud del inventario, la cantidad física podría ser inferior a la cantidad indicada en el sistema de información, lo que daría lugar a una situación en la que el compromiso no podría cumplirse y, por lo tanto, podrían imponerse sanciones adicionales al mayorista o al minorista o la cantidad física podría ser mayor que el nivel de sistema de información. En tal situación, algunas ventas podrían perderse porque se ha subestimado el nivel de sistema de información y, en consecuencia, se han rechazado algunas demandas de los clientes.

Por otro lado, están, las empresas pequeñas con controles que aún son muy empíricos, invirtiendo en productos que no tienen movimiento, perdiendo ingresos en ventas y clientes, no planificando las compras, e incluso fraudes por parte de los empleados en el almacén. Tener un inventario para muchos puede resultar como una pérdida de tiempo o gastos innecesarios, pero la verdad es que tener un inventario puede significar estar un paso más adelante que el cliente, asimismo, tal como nos dice Prado (2015), estas ineficiencias administrativas pueden ser causadas por la carencia de equipos informáticos e inexistencia de una base central, donde estén todos los productos con sus características, precios, promociones; al no haber esto se genera errores en los pedidos, tramitación en el despacho al cliente, y demora en el proceso de facturación u otro comprobante de pago, al no tener correctamente el stock.

#### Administración de inventarios en la cadena de suministro integral

Una gestión del inventario tiene la finalidad de cubrir la demanda del consumidor, es decir procurar tener almacenados los productos suficientes, y prevenir equivocaciones en precios y errores en la cantidad, así al asegurar esta parte de la empresa, se busca poseer eficiencia, considerando el aporte de Collier y Evans (2015), que primero se debe analizar el problema del inventario y estudiar las características del entorno, para elegir el sistema que influirá en otros procesos, como el de ventas. Algunas empresas pueden comercializar o producir pocos tipos de productos, mientras que otras pueden tener en gran cantidad y diversidad, que harán que necesiten de un control de inventarios.

La perecebilidad de los productos, es un componente que influye en los costos totales del inventario, si bien el estudio de Nakandala, Lau y K.C (2017), demostraron que los productos perecederos (a diferencia de los productos normales) con costes de deterioro requieren un menor coste a largo plazo para que la decisión a largo plazo sea rentable, teniendo en cuenta las características y requisitos únicos de la cadena de suministro de poseer alimentos frescos, la reducción de la calidad y los costes de deterioro(p.5343).

De allí sale la obligación de extender mecanismos matemáticos que nos ayuden a calcular los niveles de inventario para deducir el total de los costos adjuntando a mantenimiento y creación del suministro de los productos. Savchenko y Grygorak (2019) mencionan que la calidad de la construcción del sistema correspondiente afecta, por un lado, la satisfacción del cliente con el nivel de servicio, por otro lado - el nivel de costes de toda la cadena logística (p.38). Por lo tanto, es necesario para buscar constantemente un compromiso entre un inventario suficiente nivel en los puntos de venta, nivel de escasez y ausencia admisibles de exceso de inventario en la cadena de suministro. Esto requiere la creación de un sistema de gestión de inventario de este tipo, que permitiría ser capaz de reaccionar de la manera más precisa y rápida a los cambios en el ambiente exterior con el mantenimiento inalterable de parámetros de calidad y velocidad de atención al cliente.

#### Marco Legal Facilitador

A nivel internacional un sistema de facturación, o ya conocida como facturación electrónica, está regida bajo conceptos gubernamentales de cada país, como un proceso de innovación para la transparencia fiscal, con el desarrollo tecnológico que permite controlar los servicios de las instituciones de administración tributarias. Con el paso del tiempo, esta herramienta se ha convertido para algunos una ayuda en la facilidad y rápida disponibilidad de los comprobantes al público, pero para otros está siendo complicado cambiar esa manera tradicional de gestionar los comprobantes de pago.

En el Perú, desde hace tres años, se ha impuesto una nueva normativa para las empresas y a la vez también tomada como una iniciativa de la SUNAT gestionar electrónicamente los procesos para ya no usar el papel impreso.

En este contexto, el objetivo está en masificar el uso de estos comprobantes, en el caso de las grandes empresas, como nos dice Barreix y Zambrano (2018) se tuvo una buena aceptación ya que significó reducción de costos y de desarrollo en procesos de comercialización y administrativos. Pero en el tema de las mypes no cuentan con el grado de aceptabilidad y la implementación tecnológica que les permita la implementación de

los comprobantes electrónicos en sus negocios, así como también el desconocimiento de las sanciones que pueden ser impuestas.

Comprendiendo el ejemplar activo, está formado por tres sistemas: Sistemas de emisión electrónica - SUNAT Operaciones en Línea (SOL)

Es una herramienta ubicada en el portal de SUNAT para generar comprobantes electrónicos gratuitos. Es necesario poseer un usuario y contraseña para entrar a la Clave Sol, en caso no se tuviera, se procede a registrar los datos que el sistema pide. Está dirigido a empresas con un bajo volumen en movimiento de facturas y boletas de venta. Como ya se ha analizado, en el Perú hay mayormente predominan las mypes comerciales, donde venden al menudeo, y este sistema no les resultará, ya que, si hay alta cantidad de clientes, no querrán esperar y la manera de operatividad en ventas será lenta.

Sistemas de emisión electrónica - Sistemas del Contribuyente

Gracias a esta herramienta los negocios generan sus comprobantes desde sus sistemas propios, pero que debe contar con un certificado digital o tercerizados, que te ofrecen sistema incluido la homologación. Las empresas que suelen emitir gran magnitud de comprobantes tendrán que buscar a una OSE para hacer este descargo de sus comprobantes a la SUNAT, que a su vez implica la gestión de recursos en la empresa, usando sistemas de inventario y de facturación.

Proveedores de Servicios Electrónicos

Son todos los Proveedores de Servicios Electrónicos, que están registrados en la SUNAT con el fin de prestar servicios electrónicos. Para la empresa puede significar como una forma de tercerizar, al tener un sistema de facturación propia, pero que corre con inversión propia, en su mayoría pagos mensuales o anuales.

Documentación de la compra-venta

La documentación de compra-venta es aquel contrato bilateral en el que uno de los involucrados (vendedora) se obliga a la entrega de un comprobante de pago y la otra (compradora) a pagar por ella un cierto valor monetario. Así toda empresa se encuentra en la obligación de dar a los clientes, factura, boleta, guías de remisión, notas de crédito entre otras. Pero detrás de ello se encuentra todo un flujo de proceso para elaborar ese documento, como se vio en el Marco Legal, los comprobantes de pago son ahora electrónicos, donde se tiene que ver la forma más idónea de otorgar en menor tiempo a los consumidores, si es en caso de ventas en menudeo, que a la vez cual significa mayores comprobantes a emitir.

Desde el punto de vista de la administración pública, en los últimos cinco años hemos

investigado a varios los procesos de gestión de documentos, en particular las administraciones públicas centrales relacionadas, Casalino, Rubichei, Gasparri y Pizzolo (2017), enfatizaron cómo se basa la introducción de nuevas tecnologías (los principales procesos analizados son sobre los servicios de Firma Digital y la adopción del Correo Certificado) puede afectar el importe global de documentos digitales interiores, lo que permite ahorrar tanto en la creación de documentos como en la gastos de almacenamiento (p.57).

Algunas de las ventajas de una gestión documental eficaz incluyen: mejor acceso a los documentos; mayor eficiencia en el lugar de trabajo; reducción del número de días de trabajo cotidianos los costos de operación; mejor uso del espacio de oficina; protección de la información confidencial; reducción de los costos de mantenimiento de la paz, reclamaciones de los clientes; prevención de infracciones legales. La gestión documental analizada los sistemas tienen que: asegurar la revisión de todos los documentos controlados sobre una base anual; obtener las autorizaciones necesarias para el documento nuevo o modificado; supervisar los documentos modificados; garantizar los documentos se ajustan a las plantillas de documentos estándar.

Un objetivo de probar la función del impuesto sobre el consumo es determinar cómo se considera la tributación en todo el país ciclo de compras. Skavlem, y R. Schmitz (2016), las consideraciones sobre la tributación pueden ser realizado en el momento de la emisión de un pedido, cuando se recibe la factura de acreedor o cuando se recibe el impuesto sobre el volumen de negocios y el consumo se presentan las declaraciones (p.55).

Una empresa puede automatizar el cumplimiento de los impuestos de uso consoware mediante la aplicación de una clasificación fiscal en función del proveedor o dela partida individual del pedido. Si correctamente utilizado, el sistema debería automáticamente devengan el impuesto sobre el consumo en las facturas sujetas a impuestos que se procesan por cuentas a pagar sin ventas aplicadas por el proveedor impuesto. El sistema debería funcionar a la inversa resaltando los pagos en exceso en lascompras no sujetas a impuestos.

A su vez, una empresa debe esquematizar los procesos internos que conforman su modelo de negocio, es decir todo empieza desde que llega la mercadería al almacén o incluso el contacto con los proveedores hasta la devolución de los comprobantes de pago por motivos erróneos de precio o estado del producto. Cada eslabón de un sistema logístico, compromete a otros procesos, como el de facturación, por ejemplo, donde se



necesita tener un control de stock inventario sistematizado para ejecutar eficazmente el proceso de compraventa.

La facturación manual es un documento comercial importante que el proveedor utiliza para solicitar pagos de un comprador por servicios prestados. Contiene la información de contacto del vendedor, la lista de los bienes o servicios suministrados, y las instrucciones de pago. La facturación manual se utiliza comúnmente en empresas nigerianas debido al entendimiento de que las facturas manuales no pueden bloquearse o ser pirateadas. Mientras que este es cierto, el libro de facturas manual todavía puede ser extraviado o destruido si se expone a agentes destructivos como el agua o varias actividades humanas. También puede forjarse o manipularse, convirtiendo así repentinamente el de la empresa en cuestión en un deudor, ya que normalmente no hay pruebas de ventas, ya que no hay ningún respaldo para un documento tan vital al que referirse cuando surja la necesidad. La reducción de tiempo, costo y espacio durante las transacciones de suministro es posible con la adopción de la facturación electrónica en las empresas nigerianas.

El resultado afectará tanto a los proveedores como a los compradores, además de proporcionar oportunidades de empleo para nuevas empresas de nueva creación a través de proveedores de servicios de facturación electrónica. Según la investigación de Adewale y Temitayo (2019), el objetivo de la es la intención de las empresas de adoptar la facturación electrónica. Esta intención es doble: para determinar los beneficios de la facturación electrónica para las empresas y determinar los posibles retos de adopción de la facturación electrónica. Para lograr estos objetivos, se administró un cuestionario sobre construye para empresas. Las respuestas a estas preguntas de investigación ayudan a contribuir y mejorar la comprensión teórica y práctica de los factores que impulsan e inhiben la facturación electrónica adopción de empresas (p.20).

A diferencia de una factura electrónica redactada, enviada, recibida y procesada por una plataforma digital integrada, la mayoría de las facturas por correo electrónico sólo se redactan y enviado/recibido electrónicamente. Aunque ambos están incluidos en el programa de ahorro de costes sólo los primeros se incluyen en los análisis de regresión. Para que, en el resto del documento, definimos la facturación electrónica como la facturación mediante un sistema digital. Powel, Marneffe y Vanlaer (2016), se refieren que una plataforma digital puede ser un software paquete, programa o servicio web que automáticamente enlaza la redacción, envío o recepción de una factura electrónica con el pago y procesamiento de esta factura. En la práctica, la plataforma digital es a menudo (una extensión de) el sistema ERP de las empresas que es capaz de procesar la factura

electrónica (pago) automáticamente (p.3). Al mirar actividades de empresa a consumidor, la plataforma digital es a menudo un servicio web o que permite al consumidor pagar y archivar una factura electrónica con la aplicación con un simple clic de un botón.

Otro dato a considerar es que en el previsto que se dio la nueva reglamentación de estos documentos, muchas empresas prestadores de servicios electrónicos alzaron los precios excesivamente en los primeros meses, ya que estos cuentan con un certificado digital que acredita la validez de los documentos, causando que pequeñas empresas no puedan optar por un servicio tercerizado, tal como dice Pombo (2014) que un certificado digital garantiza la asociación de una persona física o jurídica con una firma digital, que es el conjunto de datos que pueden ser utilizados como medio de identificación de la empresa. Todo ello, lleva a replantear si estas pequeñas organizaciones están preparadas para afrontar los cambios tecnológicos, o solo se necesita mayor atención en cuanto se le pueda otorgar más conocimientos por las mismas entidades reguladoras, como charlas en cuanto a sistemas o software para agilizar este proceso de compraventa y los post gestión de la facturación.

#### Proceso Administrativo

es el desarrollo que relaciona las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común y poner en marcha una estrategia empresarial, como nos dice Chiavenato (2018), así como aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, y en los últimos años, el recurso que está tomando mayor relevancia, los recursos tecnológicos, con el fin de que una organización sea más efectiva. Pero para crear un proceso efectivo se debe conocer el ámbito en la que una empresa está operando como los aspectos legales, los competidores, los clientes y el enfoque tecnológico.

Así, los administradores, teniendo como base esas actividades, deben ejecutar debidamente su trabajo a través de una gestión eficaz y eficiente en todos los ámbitos. Según Munch, L (2010), el proceso administrativo se entiende en dos fases: una estructural, donde se determina el diseño o modelo de negocio, lo que debe hacerse y cómo se debe hacerse y se dispone una estructura para hacerlo. Y operacional, donde se hacen las actividades necesarias como parte de la operatividad de la empresa, cómo se está haciendo y cómo se realizó.

La importancia de este radicará en la predicción de las situaciones futuras que se pueda tener en la empresa y el control adecuado de los recursos Por lo tanto, un proceso debe ser transparente y fácil de entender por las partes de la organización que lo conforman,

como dicen Waheed y Zaim(2015) que puede ayudar a todos los participantes de la empresa en centrarse en el crecimiento de la organización, estas interacciones son importantes para evaluar las deficiencias para que ambas partes puedan tomar las medidas necesarias para minimizar estas deficiencias (p. 1206).

### Planeación y Organización

Es la destreza de prever las consecuencias antes de que sucedan y las acciones que se dan a corto plazo para mejores beneficios a futuro, se logra gracias a una buena planeación, que conlleva a tomar buenas decisiones a lo largo del camino de la organización o ya sea tener proyectos con buen prospero, como la implementación de un sistema.

La planeación está considerada como la primera fase del proceso administrativo que aporta al establecimiento de la misión, visión, y entre otros más, de acuerdo a la estructura del negocio, y que debe ser adaptable a cambios, en este contexto, D'Alessio (2014) nos dice que las organizaciones se encuentran expuestas a diversas situaciones y por ello que todas ellas deben estar apoyadas en el juicio ético basada en los valores impartidos en la organización para alcanzar competitividad trazada a un futuro, es decir si hubiera un cambio organizacional, que puede ser planeado y no planeado, se debe tener los valores arraigados para que los empleados no pongan resistencia al cambio. La implementación de estrategias organizacionales tiene un efecto positivo, impactando en el rendimiento de la gestión, que se refleja en una mejor capacidad identificar y responder a los cambios en el entorno externo de la organización y al aumento de la competitividad; de ahí la necesidad de implementar estrategias organizacionales y prácticas de gestión estratégica. Según Ștefan, Abrudan, Miricescu y Vlăsceanu. (2016), la estrategia puede definirse como los principales objetivos de la organización en su conjunto a largo plazo, las principales formas de lograr con los recursos asignados, con el fin de obtener una ventaja competitiva en función de la misión de la organización. (p. 428). La estrategia muestra cómo funciona la organización, cómo utiliza los recursos para cumplir su misión, de conformidad con la política que ha definido.

Muchos estudios han demostrado que una organización alcanza sus objetivos con éxito cuando han hecho un trabajo con planeación, en este contexto Sierra y Bernal (2013), nos dice que no todas las empresas elaboran de manera formal su plan operativo, sino también de forma informal, que en su mayoría son pequeñas empresas, que tienen acciones con una importancia significativa para marcar una ruta a los colaboradores, como el reconocimiento de los objetivos, pero que suelen hacerla de forma empírica .

Si bien hay tres tipos de planeación que suelen ser utilizados comúnmente en las empresas para ver los horizontes a futuro, pues para las personas, los conceptos no necesariamente significan lo mismo

## Tipos de planeación

### Planeación Estratégica

Este tipo de planeación se entiende como un proceso que se prolonga a largo plazo, que tiene un tiempo entre 3 a 5 años a futuro, donde los gerentes deben responsabilizarse de obtener un rendimiento sobre los gastos que podría acarrear la planificación, esto como un estudio de anticipación para involucrar fondos para ese futuro próximo. Cabe mencionar que la planificación estratégica considera a una organización como una unidad del todo, y es por ello que forma el origen para los planes específicos subsiguientes, ya que aquí se determina sobre los objetivos institucionales, los recursos que se emplearan y las políticas que conducirá a la operación y manejo de esos recursos.

El interrogante que los gerentes examinan es que acciones deben elaborarse a largo plazo para lograr las metas organizacionales, a pesar de ser conducida por los altos niveles jerárquicos de dirección, se enfrentan a una mayor incertidumbre que los otros modelos de planeación y representa un ejemplo de escenario general para toda la empresa.

### Planeación Táctica

Se basa en manifestar planes a corto plazo, que tienen una duración de solo 1 año o menos hacia el futuro, que resalten las operaciones presentes de las diversas áreas de la organización. Los gerentes usan la planeación táctica para describir las acciones que deben hacerse en esas áreas para obtener éxito, es por ello que es conducida y ejecutada por los ejecutivos de nivel medio.

La planeación táctica y la estratégica son necesarias, es por eso que tienen que estar altamente relacionadas, ya que la primera debe solidificar en lo que se trabajara a corto plazo a fin de cooperar a la organización a que logre sus objetivos a largo plazo, designado por la planeación estratégica.

Los parámetros primordiales son efectividad y eficiencia para la utilidad de los recursos y la coordinación de estos para el resultado de los objetivos específicos, y de otro punto, corresponde a cuestiones de cada una de las áreas operativas de la empresa, que rigen los lineamientos propuestos por la planeación estratégica.

Es así que cuanto más se alarga el tiempo que comprende en los distintos procesos, se vuelve más estratégica la planeación. Por tanto, una planeación será estratégica si se refiere a toda la empresa, será táctica, si se refiere a gran parte de la planeación de un

producto o de publicidad.

### Planeación Operativa

Los planes operativos se guían de acuerdo a los lineamientos de los planes estratégicos y tácticos, que exponen y proponen las actividades más precisas que se deben ejecutar en los últimos niveles jerárquicos de la empresa, que de igual manera es dirigida por los jefes de menor condición jerárquica, apoyado en el talento humano. Son de corto plazo, que puede significar meses de esfuerzo en la realización de tareas específicas que cada trabajador posee en su unidad de operación.

Las actividades pueden ser programables, y el modelo de un sistema de operaciones solicita de decisiones relacionadas al producto, en cuanto a cantidad y calidad, y el proceso que va demandar la fabricación de dicho producto, junto con la situación de las instalaciones. Los sistemas de administración de las operaciones muestran los insumos, el proceso de transformación, los productos y el sistema de retroalimentación siguiendo procedimientos y reglas definidas con toda precisión.

### Fases del proceso de la planificación Etapa 1.

#### Evaluar las condiciones actuales

Este análisis conforma la evaluación acerca de la situación actual de la empresa y sus recursos que posee, la competencia que se encuentra como un factor externo que puede resultar una amenaza, el autodiagnóstico que pueden incluir los indicadores económicos y la planeación de escenarios, tomando en cuenta las tendencias de los mercados actuales. Si bien es tener una visión panorámica acerca del entorno de la organización, se debe sacar provecho para buscar nuevas oportunidades.

#### Etapa 2. Determinar objetivos y metas

Los conceptos de objetivos y metas suelen confundirse muchas veces, el primero hace hincapié a fines específicos que pueden ser medidos y bien planteados a cortos plazos de tiempo, son como pasos condicionantes para poder alcanzar una meta, y este segundo se entiende que se plantea a largo plazo, que ha sido visualizado para un futuro, los que es importante para una organización y da un sentido de propósito a donde se quiere llegar.

#### Etapa 3. Establecer un plan de acción

Dicho lo anterior, para conseguir esos objetivos, se requiere de los cursos de acción, es decir las actividades que deben llevarse a cabo, estos son considerados como medios específicos, y a razón del medio y la calidad de la planificación, suelen llamarse estrategias o tácticas.

#### Etapa 4. Asignar recursos

Para la asignación de los recursos y la post entrega de estos, primero se necesita de una presupuestario, que nos muestra la cuantificación monetaria de los recursos financieros, físicos, humanos, de tiempo o de otra índole con lo que cuenta una organización. Las decisiones que se toman en cuanto a los recursos pueden llegar a ejercer una influencia capital en el devenir del proyecto.

#### Etapa 5. Ejecución

La delegación de las tareas se realiza de acuerdo a las acciones promovidas por los objetivos y con los beneficios de datos para la retroalimentación.

#### Etapa 6. Control

Se debe controlar la decisión de planificación la organización ha de dirigir las actividades del trabajo en progreso para asegurar que se cumplan los objetivos, o en algunos casos, se reajusten para poder cumplirlos.

Asimismo, una organización que desea planificar un nuevo proceso o recurso a nivel operacional, ventas u otra área, la herramienta que puede utilizar es el Benchmarking, que consiste en investigar a nuestros competidores y no competidores para detectar actividades de desempeño y generar un plan de acción y poder superarlos con otros criterios, acompañado de un análisis del entorno, para poder identificar, evaluar y tomar una opción más viable. A partir de aquí se elabora un presupuesto para deliberar cuanto nos contará en términos monetarios integrar este nuevo recurso.

#### Tipos de estructuras organizativas

Por otro lado, Burger y Pelsler (2018) sostienen que las organizaciones son instituciones de la sociedad, que existen para agregar valor a la economía, a la sociedad y a los individuos (p. 144). Asimismo, el propósito de una organización es crear y comercializar valor; la forma en que se percibirá el valor variará entre las partes interesadas de una organización. Por lo tanto, para alinear el propósito de sus áreas funcionales con cualquier colaborador que perciba que tiene un interés en la organización, los gerentes necesitan determinar las expectativas de valor de los colaboradores de rolque interactúan. Los gerentes tendrían que identificar con precisión quiénes son los grupos de interés de su función organizacional específica para empezar, en caso de que esto ocurriera.

Si bien es cierto, en toda organización se trata de establecer lazos entre las tareas de las personas que trabajan en la empresa, pues también hay elementos que intervienen en

función de conseguir un fin, para lograr esos objetivos. Es así que se necesita una estructura organizativa para poder trabajar bajo un orden y dirección específica junto con la combinación de los recursos humanos, técnicos, financieros.

Estos elementos se interrelacionan conformando grupos de trabajo, por consiguiente, las personas que ocupan esos puestos de trabajo deben tener una definición concisa acerca de sus funciones y responsabilidades, esto bajo la subordinación y coordinación de una autoridad superior que se encuentra en los niveles de jerarquía, formándose así una estructura.

La empresa y su complejidad puede acarrear más actividades que tienen que ser altamente controlables, y la manera más ordinaria es de agrupar como una unidad organizativa a los puestos de trabajo, ya sea por las funciones o especialización a la que se dediquen, por la producción de un producto o el desarrollo de un servicio, de acuerdo al segmento de clientes por la cual va dirigido, a la zona geográfica, dependiendo de la ubicación, o por otra diversas razones que favorezcan a la departamentalización de la empresa.

La estructura organizacional está representada por un gráfico conocido como organigrama, que debe permitir la inclusión de nuevos puestos si lo hubiera, siguiendo una jerarquía de dominios, y debe ser claro para que sea entendible para todas las personas, desde el puesto más bajo hasta el más alto.

#### Modelo lineal o jerárquico

La organización más típica de las mypes, ya que se trabaja bajo una estructura organizativa piramidal basada en el jefe único y absoluto, sea el dueño o gerente, en el que cada trabajador responde a los subordinados que dependen solo de ellos, por la cual las decisiones y órdenes lo designan el mando supremo, que puede resultar limitados en algunas ocasiones.

#### Modelo funcional

Esta estructura es la más utilizada en las pymes, porque hay especialistas de niveles inferiores en racionalizar las tareas a través de la subordinación a los trabajadores, de ahí proviene la definición de estructura funcional. Apoyado en órdenes y manual de funciones para descentralizar la responsabilidad reduciendo los tiempos de ocio como jefe y como líder incentivando con distintas recompensas por la labor eficiente del trabajador.

#### Modelo en línea y de asesoramiento (staff) (Estructura mixta o jerárquica - funcional)

Una estructura marcada por la diferenciación de poder, donde los técnicos o el equipo de staff solo está limitado a asesorar e informar a los jefes de mando, y estos últimos a

tomar las decisiones recayendo sobre ellos toda clase de responsabilidad. Los consejos técnicos que brindan el staff deben ser escuchados antes de ejecutar alguna acción.

#### Modelo de comité

La característica principal es el accionar en conjunto de los mandos superiores, con el objetivo de tener una visión panorámica y poder tomar una decisión. Esta clase de estructura comparte las responsabilidades y asume la autoridad con la participación de varias personas.

#### Modelo Matricial

Esta estructura se suele utilizar para la recreación de proyectos, ya que combina dos personas con autoridad, el jefe del proyecto (horizontal) y el jefe del departamento (vertical), el primero normalmente es el que demuestra más superioridad y el segundo, respectivamente, tiene su manera de guiar la productividad.

#### Nuevas formas organizativas complejas

Los cambios del mundo empresarial obligan a reestructurar los modelos de negocio y la forma organizativa, una empresa debe ser capaz de innovarse en un entorno tan competitivo. Por ello, las estructuras organizacionales deben ajustarse para que puedan descentralizar el poder de decisión y reducir la jerarquización, sin embargo, hay empresas que subcontratan para reducir costes, o recurren a la llamada franquicia. Todo es válido cuando se trata de mejorar la capacidad de respuesta frente a los cambios organizacionales, por ejemplo, el modelo trébol, o de red.

#### Organización formal e informal

Algunas organizaciones o negocios pequeños persiguen el inquietante acto de evadir las responsabilidades tributarias o incluso de sí mismos. Sucede cuando no tienen ni conocimientos como están constituidos, sea porque carecen de un organigrama y un objetivo en común.

Por tanto, la organización informal trabaja de forma empírica sin mando de dirección, o surge cuando la situación lo requiera, ocasionando indiferencias o relaciones de enemistad, porque no hay posición jerárquica definida. Los principios que sustentan la organización formal son los de eficacia y eficiencia mientras que en los de informal priman los de emotividad y afectividad.

#### Integración de Recursos

Durante el proceso de desarrollo de una de la empresa, la competencia principal es el significado más profundo, y es el mayor frente a la competencia externa. Como la empresa tiene recursos limitados. Deben centrarse en un pequeño número de competencias



fundamentales con vistas a conseguir una posición dominante en el mercado. Y luego, de extender esta competencia central, una empresa trata de crear oportunidades para su crecimiento. Huang y Chung (2016) nos dice que comienza con la formación de la estrategia de la propia compañía, al principio, una empresa tiene los recursos financieros. Puede utilizar recursos financieros para atraer al personal talentoso, y para desarrollar tecnología. A través de procedimientos de gestión, puede combinar los dos recursos y cultivar un núcleo de competencia. Después de que una empresa es dueña de su competencia central, puede pasar a sus intenciones estratégicas (p.147).

#### Ventaja competitiva y estrategia

El cultivo de las competencias básicas es esencial para el desarrollo de las actividades empresariales modernas, de modo que puedan sobrevivir en este volátil entorno industrial. Con el fin de mejorar la imagen de una empresa y su competitividad, necesita comprender su ventaja competitiva. Competitividad es la capacidad única que tiene una empresa, lo cual es relativo a sus competidores, y pueden causar un buen rendimiento en la obtención de mejores beneficios o mayor cuota de mercado.

La integración es el proceso de lograr la unidad de esfuerzo entre los diversos subsistemas en la organización. La integración potencia la recombinação de conocimientos especializados, en los que la suma resultante es superior a la de sus componentes. Es importante que las empresas dispongan de procedimientos y rutinas altamente coordinados en todos sus departamentos para importar y procesar información. Tal como nos mencionan Hsun y Chang (2017), una empresa que desee aumentar su capacidad de integración a largo plazo debe crear mecanismos de resolución de conflictos. Comprensión mutua de cada área funcional permite coordinar los procesos superpuestos y evitar conflictos (p.345). Para asegurar el crecimiento y la supervivencia a largo plazo en entornos complejos, las empresas deben reconocer sus fortalezas y debilidades y coordinar los recursos para el desarrollo futuro. Cuando una empresa tiene la capacidad de ajustar su estrategia y estructura, la empresa puede integrar recursos para generar nuevas aplicaciones y satisfacer las cambiantes demandas del mercado. El aprendizaje de las relaciones es una capacidad externa que se considera que mejorará en el futuro los comportamientos entre las empresas y sus socios.

Los recursos de una empresa son los medios que permiten alcanzar esos objetivos o metas, y que pueden ser de distintas clasificaciones, tanto humanos, que es considerado como el motor para el funcionamiento de una empresa, por ello se debe contar con un área que se preocupe desde la selección hasta el bienestar en el ambiente de trabajo, cual sea

el tamaño del negocio, así ellos se sentirán motivados para trabajar en cualquier proceso de la empresa.

La mayoría de los recursos que necesitará para ejecutar el plan de integración posterior a la fusión son personas en su empresa, consultores y proveedores externos. Los planes de integración a menudo subestiman los costos y tiempo necesario para formar a las personas en los nuevos sistemas. Sea realista con plazos, fechas de vencimiento y presupuestos, y especialmente la cantidad de tiempo que se requerirá de su personal en la formación y adaptación a nuevos sistemas. Como resultado, es posible que experimente una pérdida temporal de productividad. Otro recurso clave que con frecuencia recibe una presupuestación inadecuada es la tecnología. Como, por ejemplo, el costo de incorporar una empresa a una nueva plataforma de tecnología de información es a menudo de hasta 10.000 dólares por empresa equivalente a tiempo completo. Los recursos para la integración posterior a la fusión suelen ser inadecuados porque las empresas sucesoras no están dispuestas a ser realistas sobre el capital necesario para llevar a cabo la fusión.

También están los financieros, como el dinero en efectivo, las aportaciones de los socios y las utilidades que genera la empresa, y que también son ajenos cuando hay necesidad de un préstamo de terceros. Si bien estos recursos tienen que tener un buen manejo para la rentabilidad y liquidez de la empresa, se debe realizar un plan para saber dónde invertir ese dinero, ya que en caso haya regularidades en el entorno externo se tendrá un resguardo para contraatacar, ya sea en recursos materiales, como en estructura, maquinaria y materia para ampliar la capacidad de operación, es decir, si en una pequeña fábrica textil las prendas son confeccionadas en su totalidad por un solo trabajador, además se requiere que tengan conocimiento las fases del proceso de fabricación y en el uso de diversas herramientas. Mientras otras, utilizan un sistema de producción en cantidad, con procesos se han mecanizados y que los trabajadores se han especializado en solo una determinada actividad, lo cual significa un costo de oportunidad que tuvieron al implementar tecnología.

Ahora, el recurso tecnológico se está volviendo un determinante para varios procesos dentro de una empresa, como instrumentos auxiliares, se puede mencionar a los sistemas de producción, administrativos, de ventas y facturación, capacitación del personal, entre otras. Las grandes empresas cuentan con áreas encargadas de planear la adquisición de un sistema, que integren y manejen las operaciones de producción e inventario y de los aspectos de distribución y ventas. Por lo tanto, los recursos en el proceso productivo hasta llegar al cliente se encuentran asegurados.

Pero en el caso de la mayoría de empresas pequeñas todavía aplican las modalidades empíricas, para administrar los recursos y por eso se pierde calidad en la producción o ventas y desencuentro o no fidelidad de los clientes. Por ello es necesario la integración de recursos tecnológicos en una organización para conseguir los objetivos empresariales con eficacia y eficiencia.

#### Dirección y Liderazgo

La dirección empresarial forma parte de la definición para lograr los objetivos comunes, es así que el liderazgo permite la conducción del talento humano, a contribuir con todas sus capacidades y esfuerzos hacia las tareas y funciones laborales, organizadas de acuerdo al modelo de cada negocio.

Según Iborra, Dasí, Dolz y Ferrer (2014), aseguran que es importante entender los elementos que influyen en el trayecto hacia la eficacia y eficiencia, pero también de mejorar los el uso de los procesos internos y recursos de toda la empresa para alcanzar objetivos. Así también la motivación formará parte de ello, lo cual afecta tanto a los colaboradores y clientes, en el comportamiento organizacional, por tanto, la dirección de una empresa será regida bajo el dominio con alta capacidad de tomar decisiones.

En primer lugar, un cambio en el enfoque de la gestión es un proceso muy difícil y, en segundo lugar, incluso lleva años ver los efectos de las decisiones en esta área, por lo tanto, la aplicación requiere coherencia y paciencia. Es probable que estos requisitos estén causando a muchas empresas a ignorar la necesidad de cambiar su enfoque de la gestión hacia la gestión por valores, a la hora de planificar el desarrollo del negocio. Además, Bartczak y Śmilowska (2016), nos indica que las otras razones del escaso interés en la gestión por parte de los valores pueden provenir de la dificultad para entender su por un gran número de gerentes, y desde su enfoque humanista del arte de la gestión (p.33).

La implementación para el actor empresarial no implica que un actor sepa en detalle qué hacer en cada episodio o es capaz de seguir su propio propósito o estrategia predefinida. Implementación del actor empresarial requiere la capacidad de priorizar las cuestiones a afrontar frente a aquellas a las que seguirá ajustándose a las formas actuales de interacción. Implementación de la estrategia de un actor también depende de la capacidad de juzgar cuándo tratar de coaccionar a una contraparte para que haga lo que sea necesario un tema o cuando conceder al conocimiento y las intenciones de otro, cuando dar y cuando cuándo buscar el consentimiento. Munksgaard y Ford (2017), nos señala que la interacción empresarial adopta muchas formas en su extensión, su intensidad y en las motivaciones de quienes participan en él, que van desde la cooperación compleja

hasta la cooperación a corto plazo operaciones de suma cero. El actor comercial debe ser capaz de operar eficazmente dentro de cada forma de interacción con una sola contraparte y mover la interacción en una dirección que se relacione con su propósito (p.342).

No es lo mismo ser un jefe que un líder, ya que el primero obliga y pone condiciones para que el personal haga su trabajo, bajo mandatos y provocando miedo, mientras que un líder motiva y se muestra como ejemplo y hace que lo deseen. Es así que el liderazgo influye en la conducta y desarrollando en los colaboradores trabajen para el objetivo de la empresa, y que conforma parte de las acciones del directivo o gerente.

Según Lussier y Achua (2016), hay capacidades que un líder estratégico debe tener para ser efectivo, como prever acontecimientos externos que pueden afectar el desempeño comercial, encontrar ventajas competitivas para seleccionar las oportunidades de negocio a seguir, la construcción de un equipo de empleados eficientes y motivados, como decidir metas y comunicarse eficazmente.

Ser un líder significa que hay una necesidad de tomar una decisión estratégica para la organización, ya que afectaría a la organización en el largo plazo. Además de eso, para que un líder pueda tomar una buena decisión para la organización, cada los líderes deben estar equipados con habilidades de inteligencia emocional para que puedan ejercer eficazmente sus funciones de liderazgo. Daud y Wan Hanaf (2018), la inteligencia emocional se ha convertido en una medida para reconocer a los líderes eficaces y se ha convertido en un instrumento para desarrollar habilidades de liderazgo viables. Sin embargo, a lo largo del año, el debate ha sido intenso en torno a la importancia de las emociones como uno de los factores en el proceso de toma de decisiones (p.816).

Semuel, Siagian y Octavia (2016), concluyen que el liderazgo (indicado por el capital humano y las prácticas éticas) afecta directamente el desempeño de la empresa (demostrado por la tasa de crecimiento y el retorno sobre las ventas de la empresa). El liderazgo también afecta indirectamente el desempeño de la compañía a través de la innovación. (p.1158). El liderazgo no afecta a la estrategia de diferenciación (indicada por la introducción de un nuevo producto/servicio y la oferta de un producto/servicio diferente) directamente, sino que lo hace indirectamente a través de la innovación (indicada por la renovación del sistema administrativo y la mentalidad y la introducción de nuevos productos o servicios). La innovación afecta el desempeño de la empresa, ya sea directa o indirectamente, al influir de antemano en la estrategia de diferenciación.

#### Áreas funcionales de una empresa

Para el desarrollo en conjunto de la empresa, depende del trabajo cooperativo entre

todas áreas funcionales que componen una estructura organizacional para alcanzar dicho objetivo propuesto por los directivos y que mejorar el funcionamiento en general. Actualmente se designan de acuerdo a la magnitud de la empresa y el movimiento para su estructuración. A ello se le atribuye los estudios de Fayol, citado por Gonzales (2015), que definió las actividades principales en una organización, como las funciones tácticas, comerciales, de seguridad, contabilidad, y administrativas.

También llamadas como áreas de responsabilidad, divisiones o departamentos que poseen un vínculo con las actividades de desempeño que realiza la empresa, que vienen a ser las funciones y labores uniformes de la empresa, pero estas divisiones son de acuerdo a que la organización lo requiera, cada empresa es distinta, por lo tanto, tendrán diferentes formas de organización. Según Ren-Fang (2018) la cooperación entre los departamentos en la empresa es un factor clave en lo que respecta a desarrollo comunitario exitoso (p. 126).

En una empresa de mediana envergadura se tiene lo siguiente, primero, el área de Dirección General conformada por las Juntas Directivas, que está constituido por profesionales y calificados que trazan una ruta de lineamientos de corto, mediano y largo plazo, con el fin de ver el horizonte de la empresa. Sin embargo, en una micro y pequeña empresa, estas obligaciones le corresponden al dueño del negocio, donde el trabajo es exigente, porque es el único encargado de diseñar el plan de negocios, proyectar los flujos de recursos, entre otras actividades, que se dan muchas veces de manera empírica.

El dueño o gerente inicia con la fase, conocida como administración de operaciones, que por lo general, se relaciona a las actividades de la selección del personal hasta la compra de insumos o productos finales, dependiendo del rubro respectivamente, asimismo, gestiona cada parte compone, como el pago o programación al pago del personal y proveedores, revisar que el horario laboral se cumpla, el higiene en la empresa, el control de caja e inventarios, verificar la calidad de los procesos o la atención, la firma de los cheques y las cuentas por cobrar, que conforman la gestión del negocio en sí. Pero con el tiempo, este puesto va cediendo para convertirse en una dirección general.

Otra área es la contable y financiera, toda empresa, grande o pequeña, debe llevar un sistema contable, ya sea interna o como servicio externo, que permita saber el detalle de los ingresos y egresos del negocio, estar pendiente del régimen de las declaraciones mensuales y anuales, que hoy en día es obligatorio mediante los libros electrónicos, las posibles retenciones que hagan los clientes o como emisión propia de la empresa, los impuestos de renta , así como la disposición a insertar a los trabajadores en planilla y otras

obligaciones tributarias ante la SUNAT, así proceder y aportar con la diligencia de emisión de facturas electrónicas y los cobros. Las proyecciones de ingresos deben también ser respaldadas por la empresa, o el dueño, ya que, por temas de fraudes, se debe tener cuidado con el movimiento del dinero, para no afectar al desarrollo del negocio. El capital social organizacional tiene un efecto positivo en el impacto con el desempeño organizacional, como nos dice Kula y Sahin (2016) que lo definen como la suma de los recursos reales y potenciales incorporados, disponible a través de la red de relaciones poseídas por un individuo en la empresa (p. 157); y que pueden verse afectados por corrupciones dentro de la misma.

El área de ventas, es el motor del negocio, ya que de ello depende su subsistencia, por ello la estrategia del mercadeo deber ser la más capaz para vender, la labia del personal hasta la forma de promocionar equivale el punto de inicio de la calidad de atención, lo cual incluye la publicidad, y las metas que se propone para ventas. Aquí la dedicación del personal de mostrador, así como los vendedores que salen a vender, debe ser la más eficiente. Aunque algunos estudios se han centrado en la relación entre los factores del lugar de trabajo y el agotamiento en esta área, de la manera en que estos factores influyen en el agotamiento no ha sido investigado adecuadamente. Como dice Bayhan, Metin, y Tayfur (2016), se centra en la confianza de la organización, que simplemente reflejan la voluntad de los empleados de ser vulnerables en las organizaciones que trabajan (p. 1949). En consecuencia, este grado de vulnerabilidad aumenta en situaciones en las que las partes son interdependientes de cada una de ellas.

Es así que una empresa, puede tener más áreas funcionales, que requieren de planes para alcanzar los objetivos y metas, pero que deben de trabajar bajo una estructura sincronizada, puesto que los problemas de cada área pueden perjudicar a la otra, es decir si el área de logística no pidió los suficientes insumos para producir cierta cantidad de un producto, el área de producción quedara atascada, desgastando tiempo y dinero, por el personal inmovilizado. Es así que los planes necesitaran de actualizaciones, capacitación y mejoramiento a fin de salvaguardar los intereses de la organización tanto monetarios como humanos. Una organización que facilita el trabajo frecuente y conexiones de confianza impulsará a generar más innovación que aquellas cuyo silo, compartimentación o competencia interna busca eliminar las oportunidades e incentivos en los individuos que exploran con interacción.

Sin embargo, France (2019) manifiesta que cuando los desafíos u oportunidades específicas exigen respuestas más ágiles, se involucra con equipos de alto rendimiento y

se centra en los aspectos de los grupos de trabajo para los que las limitaciones organizativas habituales sean levantadas (p. 17). No hay un solo jefe que dirija el trabajo; en cambio, el logro de las metas proporciona que los miembros del equipo se sientan influenciados desde sus perspectivas únicas y experiencias vividas.

#### El control

Si bien en los planes operativos, se establece los objetivos cuantificables y medibles, hay una última etapa por la cual puede resultar primordial para todo tipo de empresa, que es el control, dichas equivocaciones en las fases del proceso productivo se puede corregir y mejorar, ya que en las empresas para un futuro exitoso se necesita realizar los ajustes sobre el campo laboral.

Dentro del contexto del proceso administrativo, la empresa tiene recursos que los emplea a la disposición de etapas, como la planificación, dirección, la organización, y el control, que es la última fase que entrega los cambios a incorporar, al ver hecho un análisis de los objetivos y medidas de desempeño adquiridas en la parte de administración y permitan tener más en claro los resultados a tener. Tal como sostiene Jones y George (2014), cuando los gerentes planean y organizan una estructura organizacional que va permitir aprovechar todos los recursos de una empresa, crean valor para el cliente. Entonces cuando se controla se está monitoreando si esta estructura está siendo manejada correctamente, si se podría mejorar o modificarse.

De hecho, el control de gestión se desempeña sobre las personas más no en las cosas. A manera de ejemplo, se decide disminuir costes, los encargados de suscitar estas decisiones tienen que actuar en tal sentido para aspirar a reducir dichos importes. Por ello, el control es una etapa relevante donde las conductas y reacciones de los colaboradores son atendidas como parte del comportamiento de toda la organización. Esto entromete una segunda condición para que se efectúe un objetivo: motivar a quien ha de comprometerse para que trabaje en lograrlo, ya que no puede haber ímpetu que se concrete en acciones donde falte vivacidad y constancia.

Asimismo, Jones y George (2014), nos mencionan las siguientes clases de control:

#### Control de resultados

El control de resultados examina el nivel de obtención de los objetivos prefijados. Al responsabilizar a los colaboradores de conseguir resultados establecidos, en muchos casos se omiten de evaluar las actividades que hayan realizado. Este sistema facilita funcionar con libertad, por lo que es válido para diversas gestiones con peculiaridad: lo que cuenta son los logros. Por ello, compone el soporte de la descentralización en la gestión. Aunque

su práctica es apropiada para los niveles más altos de la pirámide de mando, también se puede destinar para grados inferiores.

Un estudio hecho por Ravas y Ravas (2015), en una empresa minera, se tiene por objetivo garantizar: el cumplimiento de la información contable y financiera. publicado con las normas que les sean aplicables; directrices de gestión de aplicaciones desarrollado en relación con dicha información; salvaguarda de bienes; prevenir y detectar Fraude e irregularidades en la contabilidad financiera; confiabilidad de la información diseminados y utilizados internamente para fines de control, en la medida en que contribuyan al desarrollo de la información contable y financiera publicada; confiabilidad de los estados financieros y otra información publicada en el mercado anual de prensa (p.284).

#### Control de Conductas

Pretende que las personas realicen sus labores bajo una normativa de manuales de procedimientos, que se traducen en algunos contextos como una cultura burocrática, para que se cumpla los resultados de la empresa. Este control prioriza el desglose de las funciones, pero dentro de este sistema, la ventaja está en promover la armonización entre las áreas y la solidificación de determinadas acciones que conformar el qué hacer de una empresa y la consecución de sus procesos para que los colaboradores lo realicen con autonomía.

Una investigación hecha por Fiolleao, Libby y Thorne (2018), muestra una proporción significativa de subordinados que son presionados por de hecho, es importante que los auditores entiendan la naturaleza de la relación entre superiores y subordinados y su efecto potencial en el riesgo de auditoría (p.135). El equilibrio de poder dentro de la organización y la estructura de los contratos de compensación (condiciones de despido, sensibilidad de la retribución a los cambios en los resultados declarados, etc.) afectan al nivel de actividad disfuncional.

#### Control de Clanes

Los beneficios del control de clanes en los equipos de proyectos de tecnología de información. Estos beneficios incluyen, pero no son limitado a, motivar a los miembros del equipo para que muestren un comportamiento deseable, fomentando una perspectiva común sobre la empresa, fomentar el espíritu de equipo y reducir los costos de monitoreo. Según Strobele y Wentges (2018), el inconveniente del control del clan es que una cultura del clan (demasiado) fuerte podría fomentar un comportamiento estrecho de miras, introvertido y el pensamiento de grupo, y por lo tanto obstaculizan el cambio organizacional cuando es necesario (p.191).



Como se mencionó anteriormente, cada clan ejerce control social sobre sus miembros, y hay varios factores que influyen en el clan comportamiento. Como resultado, no es fácil para guiar el comportamiento del clan en la dirección deseada. Por otro lado, existe el autocontrol y el control de los compañeros de todos modos debe ser consciente del hecho de que una estrategia de control de clanes bien diseñada es una oportunidad.

Resulta trascendente que, para un cambio organizacional, se debe contar con un sistema de control, como ingrediente principal para mejorar el desempeño laboral y comercial, a pesar que haya incontables actividades en las áreas funcionales, finanzas, ventas, almacén, entre otras. Además, si no se controla un proceso, no se estará midiendo el alcance a las metas, es por ello que algunas organizaciones hacen uso de sistemas de información como una herramienta para reducir malversaciones por parte de los empleados, como dice Robbins, Decenzo y Coulter (2013), que hay robos de parte de los empleados en la desviación de fondos, fraudulencia en reportes de gastos, hasta extraer equipos, software o suministros de las instalaciones de la organización. Pero los más afectados siempre han sido los negocios minoristas, ya que no cuentan con sistemas de tecnología, para controlar los inventarios y de información, controlar los ingresos con comprobantes de pagos y sus egresos.

Como parte de la corrupción que hay en las empresas, y situaciones de estafas y fraudes en valores monetarios y bienes, esto ha crecido considerablemente, como consecuencia de una administración con una gran falta de valores morales y éticos, llevando al negocio a destruirse. Es por ello que, tanto para el control interno como externo, se requiere de una adecuada sistematización que permita que dichos controles sean eficaces frente a todos los objetivos que deben conseguir, amplios, variados, y en ciertos aspectos, difíciles.

La estrategia de un control en la empresa decreta no solo la renovación de todos los eslabones de un proceso, sino la supervivencia de la misma., el control de las operaciones, el de los procesos informativos y contables, el control de los resultados, el control de las estrategias y el control de las responsabilidades sociales, forman la estructura general que da aporte a toda la organización, tal como lo sostiene Eslava (2013).

De referente a la gestión de los procesos de ventas, es importante tenerlo en cuenta al momento de implementar un sistema de inventario para el control, los procedimientos en los comprobantes electrónicos y la gestión documental derivada de estos. Y otro punto importante desde la vista de un administrador, es que sobre las TIC o también conocidas como sistemas de información, reposan con gran solidez el procedimiento de tomas de

decisiones para que aporten en beneficio de la organización hacia el control de los procesos contables y financieros, así como la información compartida, por lo tanto, irán orientados a obtener mayor eficiencia e integridad de los procesos.

En conclusión, la gestión del control empresarial, han de llevar a establecer distintos tipos de sistemas en las organizaciones, las concepciones básicas para su entendimiento desde la situación donde se constituyen normas reformatorias para mejorar íntegramente, suministrando información acerca del análisis situacional para la realización futura de planes, presentándose como apoyo al hacer una reingeniería de algún proceso, su práctica se hace necesaria al incurrir directamente en la administración y efectivamente en el éxito de la productividad de todos los recursos de la organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.1. Tipo**

Hernández nos dice (2014), la investigación es un grupo de desarrollos metódicos y practica que se dan en la observación de un caso. La aplicada se entiende como el uso de los saberes prácticos, para el beneficio de la sociedad en general, además de aprender nuevos saberes que desarrollen el rubro. A diferencia de la investigación básica que busca averiguar cómo se desempeñan los elementos para un uso posterior, mientras en la investigación aplicada tiene como objetivo hacer un uso inmediato del conocimiento existente.

##### **3.1.2. Enfoque**

esta investigación contiene un enfoque cuantitativo, ya que como los señala Hernández (2014) los datos recolectados se tabulan y analizan estadísticamente para evidenciar hipótesis y así lograr establecer probar teorías, es decir totalizar los resultados que se han encontrado en una muestra, que señala a una población mayor.

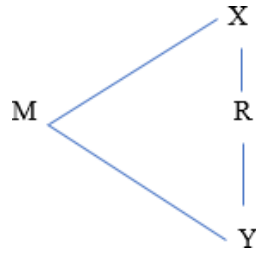
Sería importante también que la investigación se replique. Finalmente, con este enfoque se busca validar los acontecimientos investigados, en base a las relaciones causales entre los componentes.

##### **3.1.3. nivel**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran que este nivel describe la relación existente entre las variables investigadas en un periodo de tiempo dado. Puede ser correlacional o de causa-efecto.

##### **3.1.4. Diseño de investigación**

Una vez que se especificó el planteamiento del problema, y se definió los puntos anteriores de la investigación, se debe visualizar la manera efectiva de contestar los objetivos y las preguntas definidas. Esto significa elegir un diseño de investigación y aplicarlos al contexto del estudio. Es de gran relevancia tener claro el tipo, nivel y diseño, en especial este último, como dice, Hernández (2014) si el diseño está comprendido esmeradamente, los resultados del estudio tendrán mayores posibilidades de generar conocimiento. En conclusión, como finalidad para respaldar y servir de gran ayuda al momento de obtener información real, exacta y de fácil entendimiento.



Dónde:

M: Muestra definida de las mypes

X: Gestión de un sistema de facturación

Y: Procesos Administrativos

R: Punto de relación de la gestión de un sistema de facturación y los procesos administrativos.

### 3.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

#### 3.2.1. Gestión del sistema de facturación

##### **Definición conceptual:**

“La gestión de un sistema de facturación desde la perspectiva técnica son sistemas de información y operativos interrelacionados que reúnen, procesan, almacenan y distribuyen información que una empresa implementa para optimizar procesos, y desde la parte de los negocios permite dar soluciones inmediatas, pero que involucra dimensiones en cuanto a los aspectos de administración, los procesos de negocios, cambios organizacionales, estándares de regulaciones y leyes apropiadas” (Laudon y Laudon, 2012).

##### **Definición operacional:**

Se medirán los planes operativos, cambios en la organización, gestión de inventarios, marco legal, documentación de compraventa, que son temas que intervienen en la gestión de un sistema de facturación; a través de un cuestionario, la cual se resume en 18 preguntas que consta de cinco dimensiones y diez indicadores.

#### 3.2.2. Proceso Administrativo

##### **Definición conceptual:**

“El proceso administrativo está conformado por la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades de una empresa, que tienen que poseer un enfoque integrado de manera recíproca para alcanzar los objetivos y que representa un medio para poner en marcha una estrategia empresarial y tomar decisiones en cuanto a la creación de nuevos proyectos” (Chiavenato, 2018).

**Definición operacional:**

Se medirán la planeación y organización, integración de recursos, dirección y liderazgo, las áreas funcionales y el control en una empresa, que son puntos fundamentales en el proceso administrativo; a través de un cuestionario, la cual se resume en 14 preguntas que consta de cinco dimensiones y diez indicadores.

### **3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

En la mayoría de las coyunturas de investigaciones se suele trabajar con un conjunto de individuos para después inducir los resultados a la totalidad, que frecuentemente se conoce como el proceso de inferencia estadística, ya que no es posible estudiar todos los elementos que se expone al problema. Para lograr este proceso es requerido que el número de individuos y su criterio de selección, sean los más convenientes, por ello es necesario definir lo que es población y muestra.

Según el autor Hernández (2014), establece que el término población, indica un grupo de todos los casos que tienen en acuerdo establecidas diferenciaciones, que deben posicionarse notoriamente por sus particularidades, con la intención de delimitar cuáles serán los parámetros de la muestra. Por otro lado, existen clases de población, de las cuales las más resaltantes son la población finita, que puede medirse, es decir un conjunto que tiene una cantidad limitada de elementos y una población infinita, cuando es imposible calcularlos.

Asimismo, Hernández sostiene que una muestra es un grupo pequeños de la población de interés sobre el cual se recolectarán los datos y que su determinación tiene que ser precisa, por lo que es un reflejo de la población, es decir estadísticamente representativa. Al seleccionar la muestra suelen presentarse casos en las que suelen haber errores, el primero es que en algunas ocasiones se deniega participantes que deberían estar y no son seleccionados, otro es incluyen participantes que no forman parte de la población delimitada y el tercero es seleccionar participantes que no se pueden elegir.

A continuación, se desarrollan los aspectos básicos en esta fase de la presente investigación para el estudio del problema y llegar a resultados con criterios de confiabilidad, así como el manejo apropiado de los elementos que son seleccionados para su estudio estadístico y la comprobación de hipótesis que se dará más adelante.

#### **3.3.1. Población**

Para la investigación se determinó trabajar con una población infinita, puesto que no se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o componer una relación en la que encontramos a las unidades elementales que forman la población, es decir un marco muestral. (Hernández, 2014).

La población objetivo de esta investigación está conformada por los dueños o gerentes de las empresas en el sector mypes, que están formalizadas de acuerdo a ley y se encuentran dentro del giro comercial y producción, del distrito de Lurigancho-Chosica.

### **3.3.2. criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Hernández (2014), manifiesta que la inclusión busca integrar a los individuos de una población que tienen unas mismas características.

Para el estudio se tomará en consideración a los 171 dueños o gerentes de las empresas del sector mypes, de giros comerciales y producción, de tipo formales.

#### **Criterios de exclusión**

Para que el estudio sea eficiente, deben existir bajas con respecto a la relación entre las variables, por ende, son un conjunto de individuos que sus características pueden distorsionar la investigación (Hernández, 2014).

Para el estudio no se tomará en consideración a dueños o gerentes que pertenecen a una empresa informal dentro del sector mypes, tampoco se tomará en cuenta aquellos que no están dentro del giro comercial y producción y aquellos que no desean participar.

### **3.3.3. 3.3Muestra**

Se fundamenta en hallar una muestra que sea característico del universo o población con cierta probabilidad de error (se pretende minimizar) y nivel de confianza (maximizar), según Hernández (2014), así la fórmula estadística para determinar la muestra, será para una población infinita, ya que de esta manera la investigación pueda ser más convincente y preciso.

La fórmula que se manejó para calcular la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Significado de Variables que se manejó en la fórmula.

n = tamaño de la muestra.

Z = nivel de confianza 95%=1.96%

p = variabilidad positiva 50

q = variabilidad negativa 50

e = error 0.075

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.075^2}$$

$$n = 171$$

El resultado es:

Tamaño de la muestra: 171 empresas que necesitamos para representar a las mypes del distrito de Lurigancho-Chosica, con 95% de confianza y 7.5% de error máximo.

### **3.3.4. Muestreo**

El muestreo según Hernández (2014), en un estudio cualitativo, para aproximarse al planteamiento del problema, se debe determinar correctamente el muestreo que contengan los supuestos acerca de lo que compone una base de datos válida, aceptable y confiable.

Se considera el muestreo probabilístico, necesario en los diseños de investigación transversal donde se pretende la recolección de una muestra directamente de la población que se desea estudiar, y probabilístico, de tipo aleatorio simple porque todos los elementos de una población tienen la misma oportunidad de ser elegidos, además que son seleccionados al azar, que luego pasarán a medirse y analizarse con pruebas estadísticas en una muestra. Las unidades muestrales tienen cualidades muy parecidas a la población, de manera que se tendrá estimaciones más cercanas y que depende también del error en el muestreo, que es posible computar.

### **3.3.5. unidad de análisis**

Dueños o gerentes de las empresas en el sector mypes, que están formalizadas de acuerdo a ley y se encuentran dentro del giro comercial y producción, del distrito de Lurigancho-Chosica

## **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **3.4.1. Técnica**

La recolección de información y el post análisis estadístico de los datos obtenidos, es necesario escoger la técnica más adecuada para esta extracción, es así que los investigadores conocen diversos modelos, pero que la técnica a seleccionar tiene que



obtener lo más preciso de la muestra, para su posible estudio. Por ello la técnica de la encuesta, será utilizada en el presente trabajo de investigación, que nos permitirá acceder a una introspección hacia las mypes del distrito de Lurigancho Chosica.

### 3.4.2 Instrumento

En el estudio de las variables de investigación se utiliza el instrumento del cuestionario, preparado y aprobado, compuesta por 32 ítems o preguntas, que reflejan el valor real de los indicadores de las dimensiones que han sido planteadas y que serán aplicadas a los dueños o gerentes que se obtuvo como muestra.

**Tabla 1**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión del sistema de facturación	Encuesta	Se utilizará el instrumento del cuestionario, elaborado con 18 números de ítems, que será validado por juicio de 3 expertos, así también poseerá un alfa de Cronbach para ver la confiabilidad del instrumento.
Proceso Administrativo	Encuesta	Se utilizará el instrumento del cuestionario, elaborado con 14 números de ítems, que será validado por juicio de 3 expertos, así también poseerá un alfa de Cronbach para ver la confiabilidad del instrumento.

### Validez

Hernández (2014), “la validez implica al instrumento de medición para comprobar si verdaderamente mide el grado de lo que se desea medir” (p. 200).

El instrumento fue validado por el juicio de expertos, que cuentan con criterios de contenido sobre lo que se pretende medir.

## Fórmula de coeficiente de validación

$$C = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

Dónde:

CV: Coeficiente de validación

X<sub>ij</sub>: Valoración del criterio “i”, por el experto “j”

C: N° de criterios

K: N° de expertos que validan

**Tabla 2**

*Validación por juicio de expertos*

Variable 1: Gestión del sistema de facturación				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	90%	90%	90%	270%
Objetividad	90%	90%	90%	270%
Pertenencia	90%	90%	90%	270%
Actualidad	90%	90%	90%	270%
Organización	90%	90%	90%	270%
Suficiencia	90%	90%	90%	270%
Intencionalidad	90%	90%	90%	270%
Consistencia	90%	90%	90%	270%
Coherencia	90%	90%	90%	270%
Metodología	90%	90%	90%	270%
<i>Fuente: Elaboración propia</i>			<b>TOTAL</b>	<u>2700%</u>
			<b>CV</b>	<u>90%</u>

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable gestión del sistema de facturación es de 90%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

**Tabla 3***Validación por juicio de expertos*

<b>Variable 2: Proceso Administrativo</b>				
<b>CRITERIOS</b>	<b>EXP. 01</b>	<b>EXP. 02</b>	<b>EXP. 03</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Claridad</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Objetividad</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Pertinencia</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Actualidad</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Organización</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Suficiencia</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Intencionalidad</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Consistencia</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Coherencia</b>	90%	86%	90%	266%
<b>Metodología</b>	90%	86%	90%	266%
Fuente: Elaboración propia			<b>TOTAL</b>	2660%
			<b>CV</b>	89%

La validez promedio del instrumento por juicio de expertos en la variable proceso administrativo es de 89%, obteniendo una calificación excelente (81% - 100%).

A continuación, se presenta el grado y el nombre de los tres expertos que participaron cordialmente en la validación del instrumento.

**Tabla 4***Nombre de expertos en ambas variables*

<b>Grado y Nombre</b>	
Experto N°1	Dr. Bardales Cárdenas, Miguel
Experto N°2	Mg. Cervantes Ramón, Edgard Francisco
Experto N°3	Mg. Ruiz Guevara, Fernando Pedro

Fuente: Elaboración propia

### **Confiabilidad**

La confiabilidad determina las hipótesis de éxito de la investigación, lo cual obedece a la confiabilidad de los elementos. El trabajo de investigación necesariamente se guía a través de un método o procedimiento con una secuencia de pasos que deben ejecutarse correctamente para que el estudio tenga éxito.

Para el cálculo de la confiabilidad se distingue el Coeficiente Alfa de Cronbach., que contiene una ventaja competitiva al emplear directamente la medición y llegar a la concreción del coeficiente, que solicita una sola gestión del mecanismo de medición y reporta estimaciones que fluctúan entre 0 y 1. (Hernández, Fernández y Baptista., 2003).

Se realizó una prueba piloto en 15 personas con el fin de comprobar la confiabilidad de los instrumentos, así también se aplicó el cuestionario con la escala de tipo Likert.

**Tabla 5**

Alfa de Cronbach	
Valor	Nivel de aceptación
0.25	Confiabilidad baja
0.50	Confiabilidad media
0.75	Confiabilidad aceptable
0.95	Confiabilidad elevada

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2010)

**Tabla 6**

***Estadísticos de fiabilidad –Alfa de Cronbach global***

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,878	29

***Fuente: Muestra piloto***

Según la estimación que nos arroja el Alfa de Cronbach global la confiabilidad es aceptable, pues nos da un resultado de ,878.

**Tabla 7**

***Estadísticos de fiabilidad –Alfa de Cronbach Variable 1***

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,641	16

***Fuente: Muestra piloto***

Según la estimación que nos arroja el Alfa de Cronbach para la variable gestión del sistema de facturación, la confiabilidad es media, pues nos da un resultado de ,641.

**Tabla 8**

*Estadísticos de fiabilidad –Alfa de Cronbach Variable 2*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,893	13

*Fuente: Muestra piloto*

Según la estimación que nos arroja el Alfa de Cronbach para la variable procesos administrativos, la confiabilidad es aceptable, pues nos da un resultado de ,893.

### **3.5. PROCEDIMIENTOS:**

Para la investigación se recolectará la información a través del cuestionario, lo cual, para una mayor organización, se reunirá en una base de datos aplicado en Excel. Luego pasará al procesamiento de datos y la generación de resultados estadísticos en el programa SPSS Statistic, utilizando el coeficiente del Alfa de Cronbach.

### **3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

#### **3.6.1. Análisis Descriptivo**

Según Hernández (2010), los trabajos descriptivos permiten explicar acerca de una determinada circunstancia, que haya sido supeditada al análisis. Se faculta en aclarar realidades, es decir cómo es y cómo se muestra determinado elemento e indaga en establecer propiedades primordiales del objeto, persona o cosa de estudio.

El procedimiento inicio en la recolección de datos de la muestra, consecutivamente se pasó a agrupar e interpretar la información de forma ordenada, de tal manera que nos permita identificar rápidamente posturas particulares del comportamiento de dichos datos, mediante el uso de las tablas de distribución de frecuencias, porcentajes, gráficos, entre otros, con el uso del Excel y el software estadístico IBM SPSS V.25.

#### **3.6.2. Análisis Inferencial**

Un propósito de la investigación es que se debe probar la hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo y estimar parámetros. La hipótesis formulada será objeto de verificación, con el empleo de la estadística

inferencial, para determinar la relación entre las variables, a través de un coeficiente.

la estadística no paramétrica menciona los métodos estadísticos que no necesitan determinar un supuesto sobre la repartición de la que se originaron los datos muestrales para determinar deducciones poblacionales (Hernández, 2010). Es decir, que no demandan la prueba de la normalidad de la población extraída de la muestra.

La Correlación de Spearman viene a ser un estudio que se localiza dentro de los métodos no paramétricos, el cual procura el análisis entre el sentido y la magnitud de la mutualidad de dos variables cualitativas, es decir el grado de relación entre ambas variables, no imprescindiblemente lineal. Asimismo, permite identificar si, al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable. (Martínez, Sanchez y Faulín, 2006).

### **3.7. Aspectos Éticos**

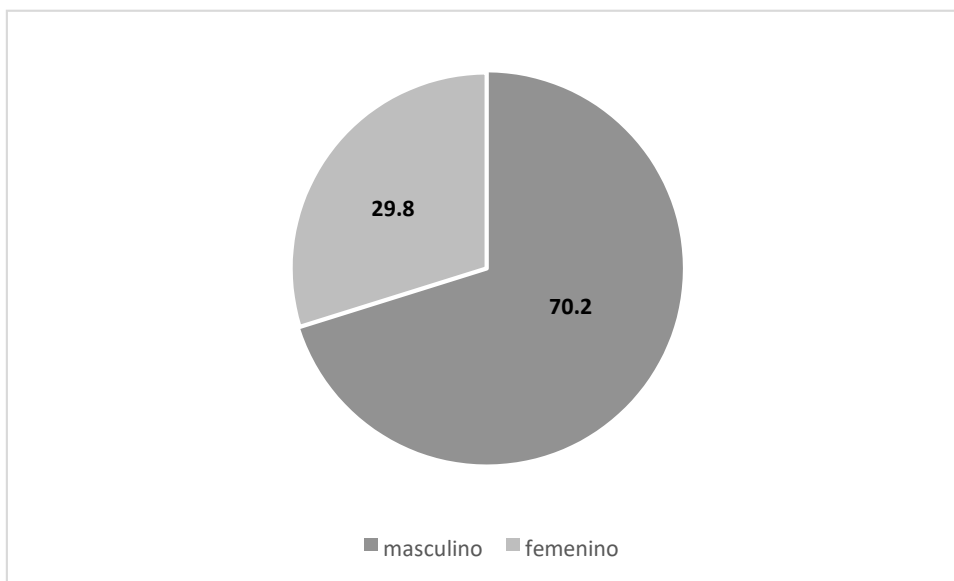
La información de los dueños o gerentes de las mypes encuestados serán anónimos y confidenciales.

Los beneficios de la investigación sirvieron para la conocer los problemas que se presentan en las pequeñas y medianas negocios del distrito de Lurigancho y así poder realizar las sugerencias para la gestión de la facturación electrónica y puedan mejorar el proceso administrativo.

Los resultados obtenidos fueron codificados y analizados estadísticamente, por ende, se evidencio el elemento ético del investigador en base al reglamento de la Universidad.

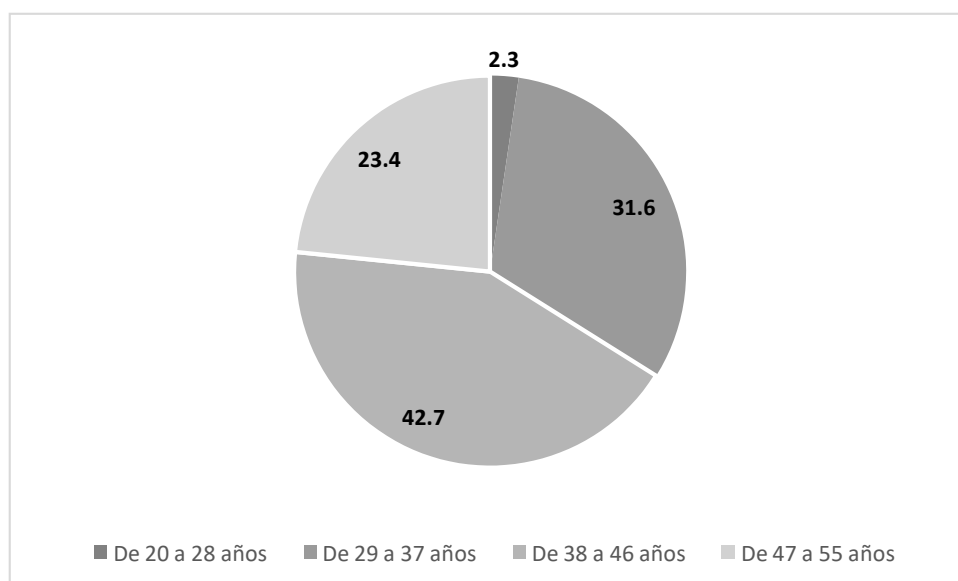
#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA



**Figura 1: Género de los encuestados**

En la figura 1. Se observa que, del total de encuestados, un 70,2% son varones y 29.8% son mujeres.



**Figura 2: Edad de los encuestados**

En la figura 2. Se observa del total de encuestados, un 42,7% tienen edad entre 38 a 46 años, 31,6% entre 29 a 37 años, 23,4% entre 47 a 55 años y un 2,3% están dentro de las edades de 20 a 28 años.

### Estadístico de planes operativos

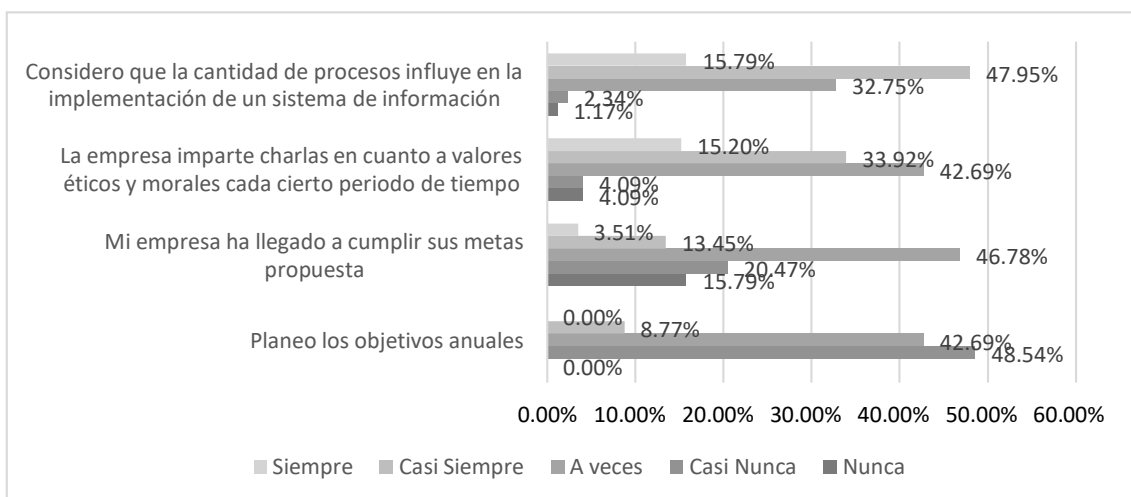


Figura 3. Planes Operativos

#### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de planes operativos de la variable gestión del sistema de facturación, podemos observar que la mayoría de entrevistados, un 47.95% consideran que casi siempre la cantidad de procesos influyen en la implementación de un sistema de información, asimismo el 42.69%, que dentro de sus empresas solo a veces se imparten charlas en cuanto a valores éticos y morales cada cierto periodo de tiempo y han llegado a cumplir metas propuestas y que 48.54% casi nunca planean sus objetivos anuales.

### Estadístico de cambios en la organización

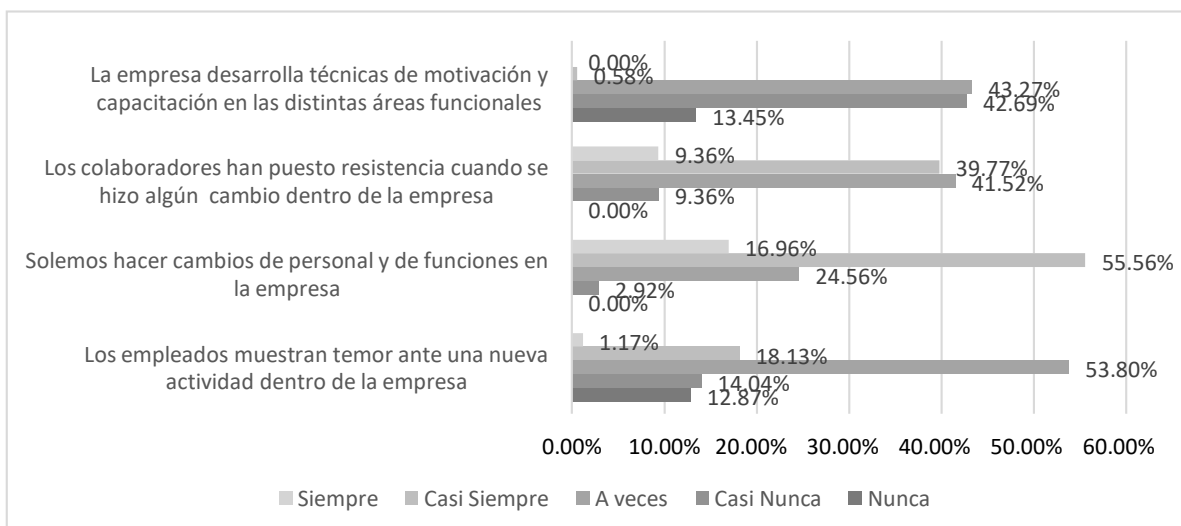


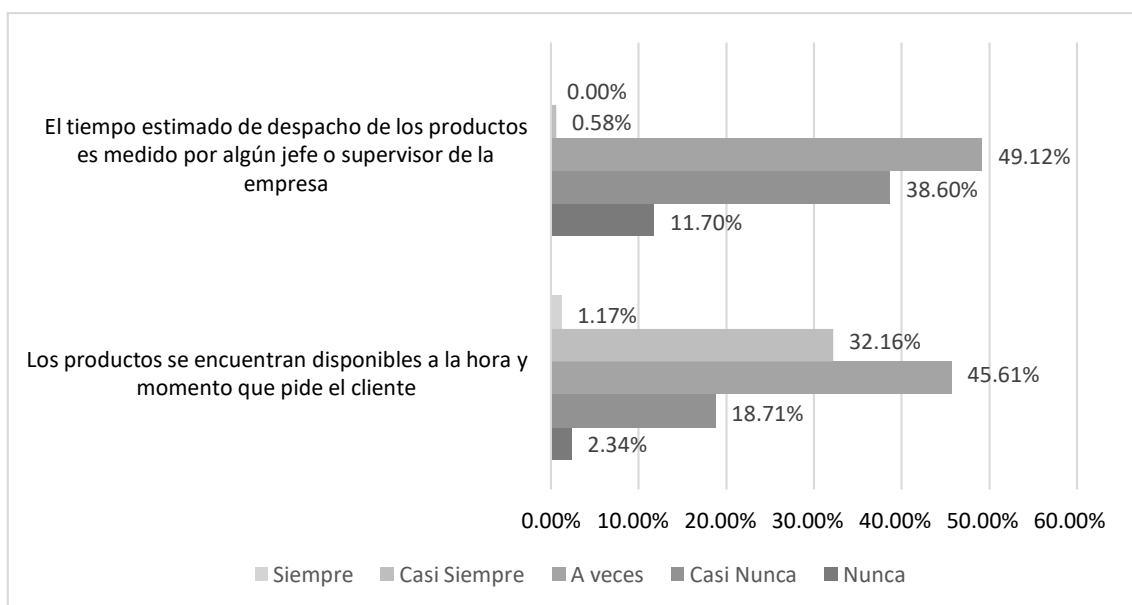
Figura 4. Cambios en la Organización



### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de cambios en la organización de la variable gestión del sistema de facturación, podemos observar que la mayoría de entrevistados, 43.27% a veces y casi nunca, 42.69%, la empresa desarrolla técnicas de motivación y capacitación en las distintas áreas funcionales, los colaboradores a veces, 41.52%, han puesto resistencia y sienten temor, un 53.80%, cuando se hizo algún cambio o se incorporado una nueva actividad dentro de la empresa, que se manifiesta en relación a que casi siempre, el 55.56% suele hacer cambios de personal y de funciones en la empresa.

### Estadístico de gestión de inventarios

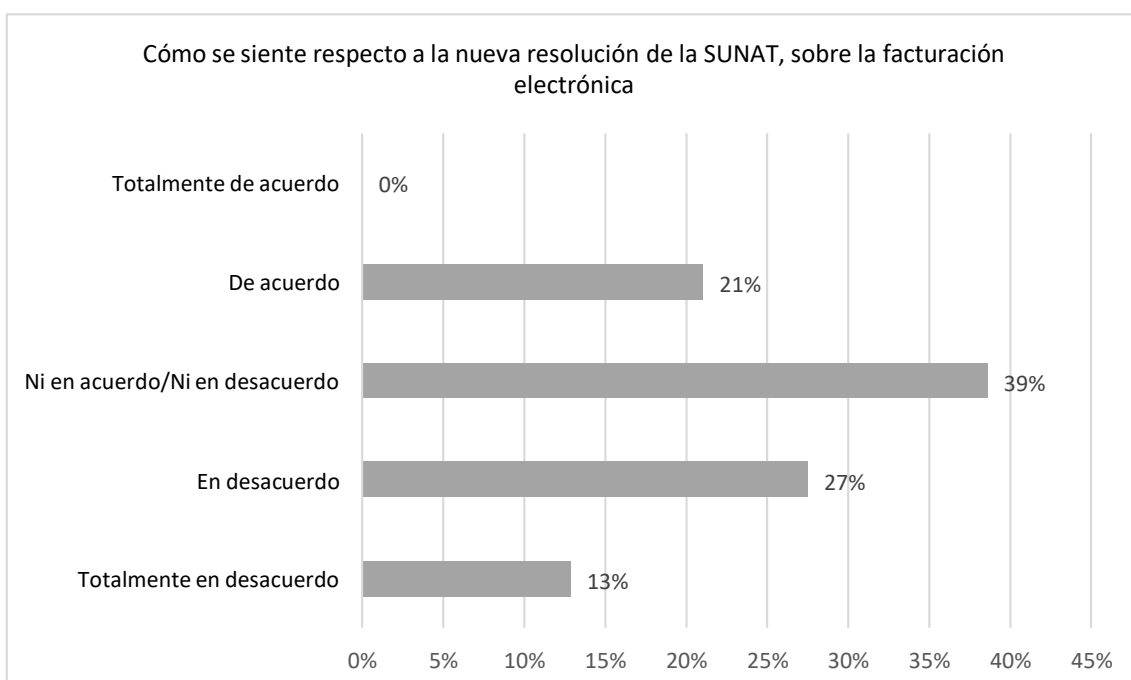
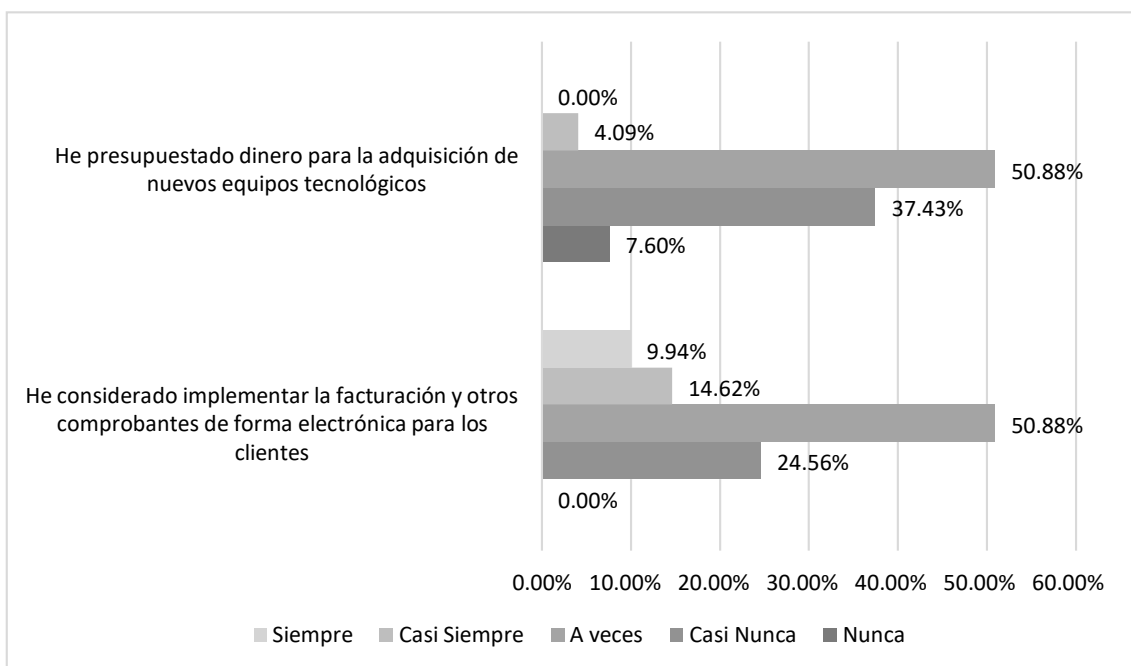


**Figura 5. Gestión de Inventarios**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de gestión de inventarios de la variable gestión del sistema de facturación, podemos observar que la mayoría de entrevistados nos dicen que solo a veces, 49.12%, el tiempo estimado de despacho de los productos es medido por algún jefe o supervisor de la empresa y un 45.61% manifiesta que los productos se encuentran disponibles a la hora y momento que pide el cliente.

## Estadístico de marco legal facilitador



**Figura 6. Marco legal facilitador**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de marco legal facilitador de la variable gestión del sistema de facturación, podemos observar que la mayoría de entrevistados a veces, 50.88% han presupuestado dinero para la adquisición de nuevos equipos

tecnológicos y a su vez han considerado implementar la facturación y otros comprobantes de forma electrónica para los clientes. El 39% de los dueños o gerentes se sienten ni en acuerdo, ni en desacuerdo respecto a la nueva resolución de la SUNAT, sobre la facturación electrónica.

### Estadístico de documentación de la compra venta

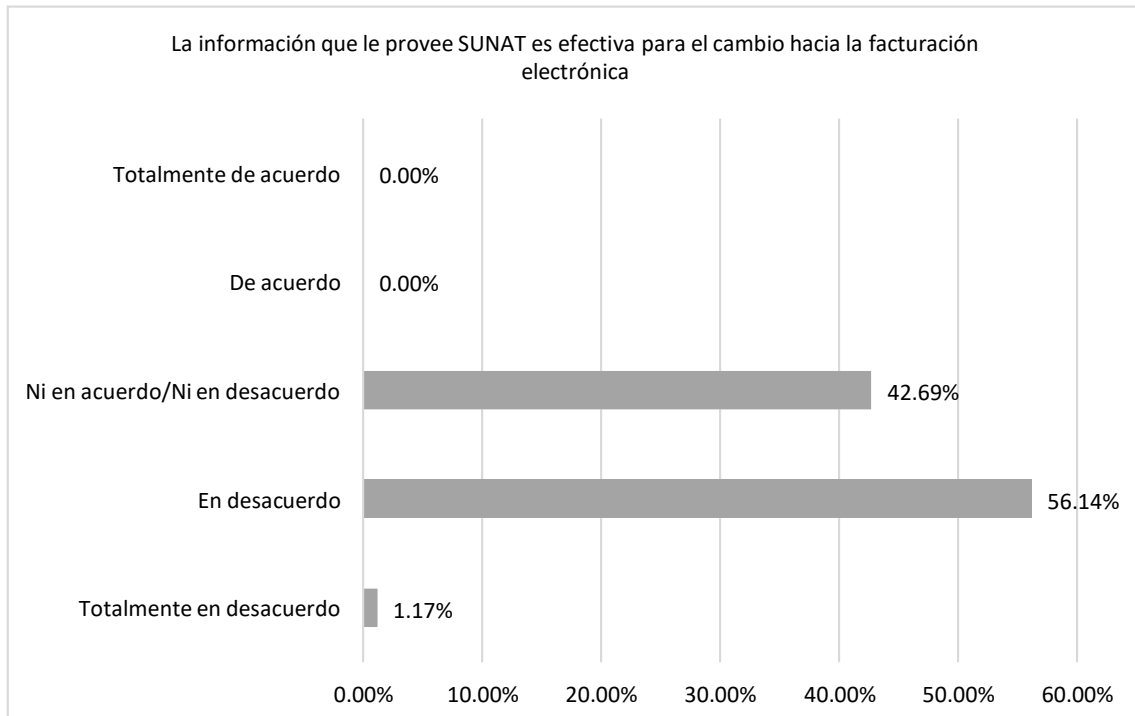
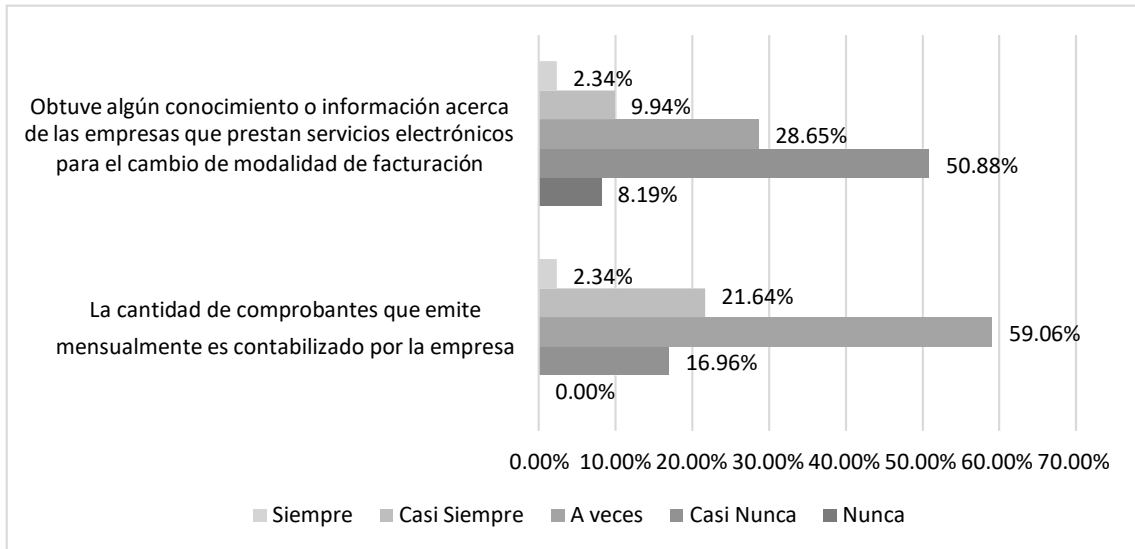
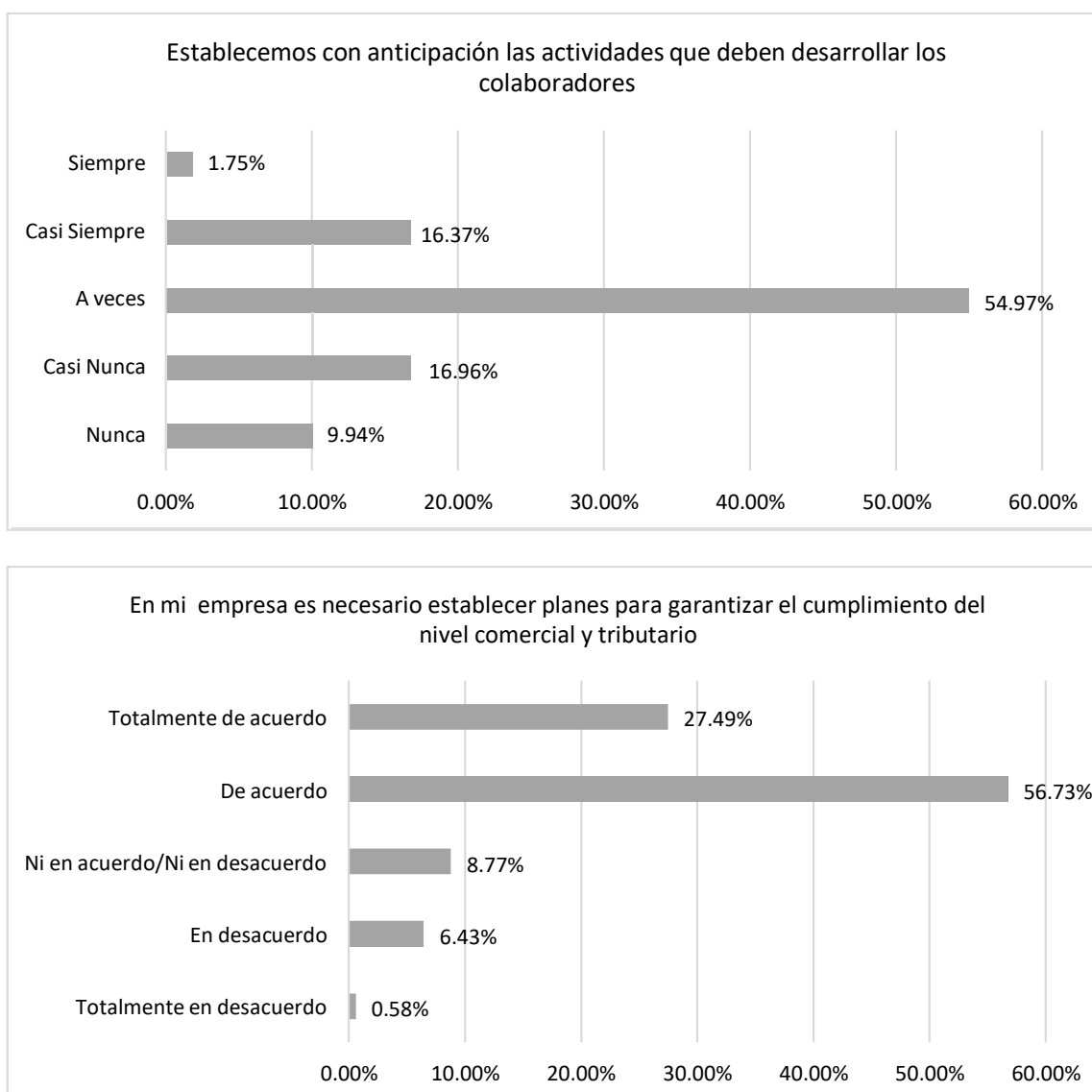


Figura 7. Documentación de la compra venta

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de documentación de la compra venta de la variable gestión del sistema de facturación, podemos observar que la mayoría de entrevistados casi nunca, el 50.88% obtuvieron algún conocimiento o información acerca de las empresas que prestan servicios electrónicos para el cambio de modalidad de facturación y que solo a veces, el 59.06%, manifiestan que la cantidad de comprobantes que emiten mensualmente es contabilizada por la empresa. Asimismo, se observa que un gran porcentaje, 56.14% de dueños o gerentes que están en desacuerdo que la información que le provee SUNAT es efectiva para el cambio hacia la facturación electrónica.

### Estadístico de planeación y organización

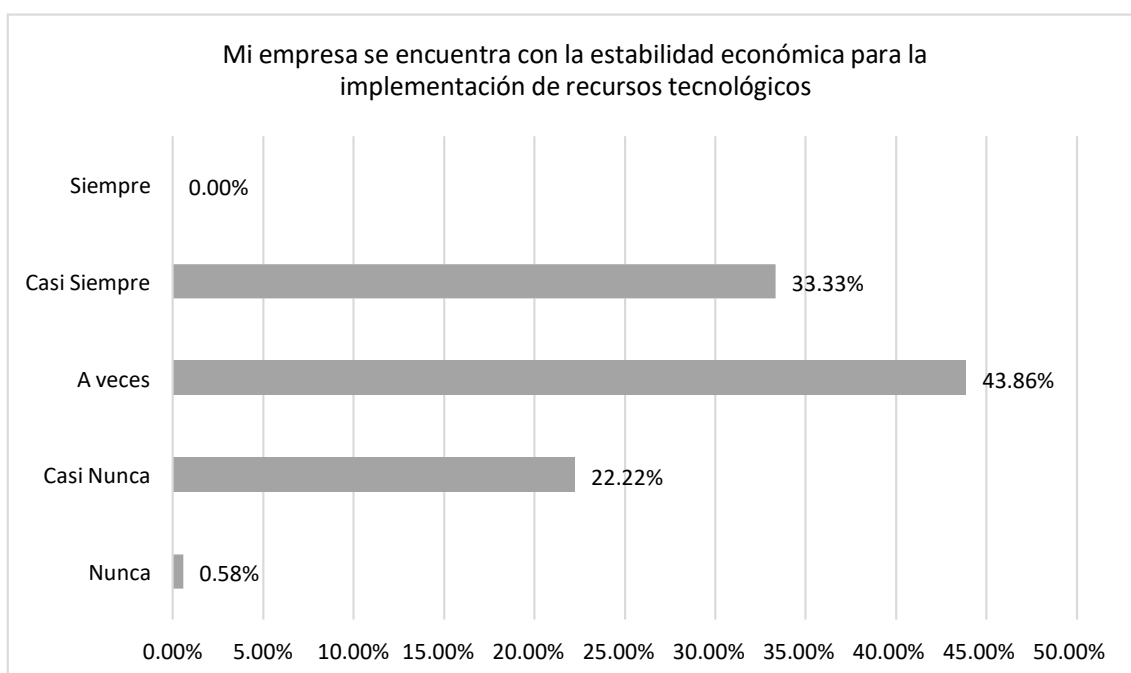


**Figura 8. Planeación y organización**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de planeación y organización venta de la variable procesos administrativos, podemos observar que la mayoría de entrevistados, 54.97% a veces establecen con anticipación las actividades que deben desarrollar los colaboradores con que se mantenga niveles de capacidad, y un 56.73% están de acuerdo que en una empresa es necesario establecer planes para garantizar el cumplimiento del nivel comercial y tributario.

### Estadístico de integración de recursos

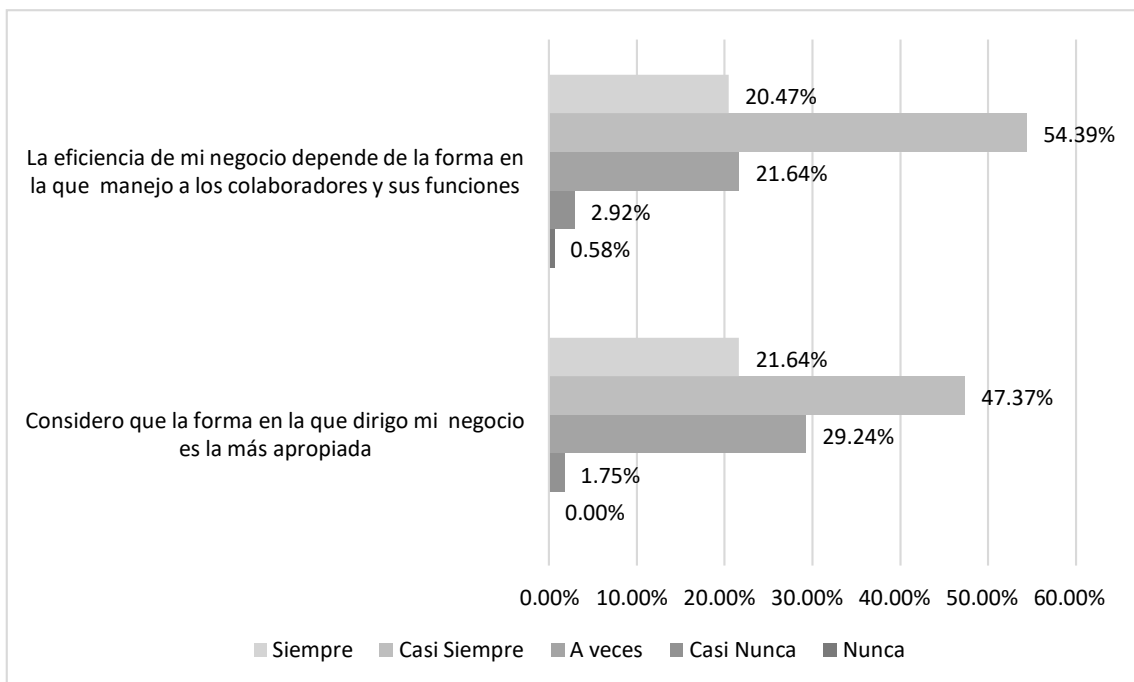


**Figura 9. Integración de recursos**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores de integración de recursos de la variable procesos administrativos, podemos observar que la mayoría de entrevistados, 43.86% manifiestan que a veces la empresa se encuentra con la estabilidad económica para la implementación de recursos tecnológicos.

## Estadístico de la dirección y liderazgo

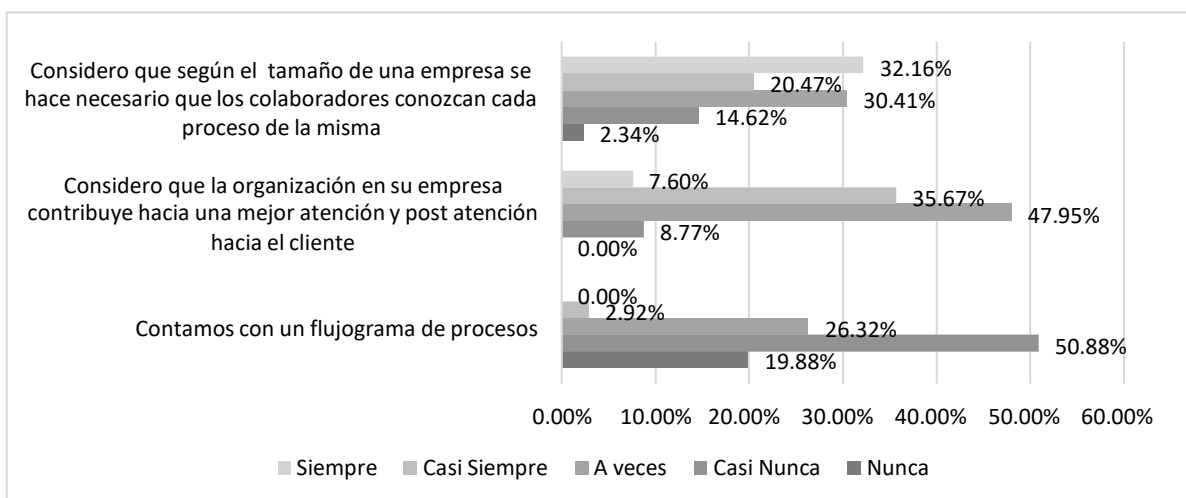


**Figura 10. Dirección y liderazgo**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores dirección y liderazgo de la variable procesos administrativos, podemos observar que la mayoría de entrevistados, un 54.39% casi siempre consideran que la eficiencia de su negocio depende en la forma como manejan a los colaboradores y sus funciones y un 47.37% casi siempre contemplan que es apropiada la forma como dirigen la empresa.

## Estadístico de áreas funcionales

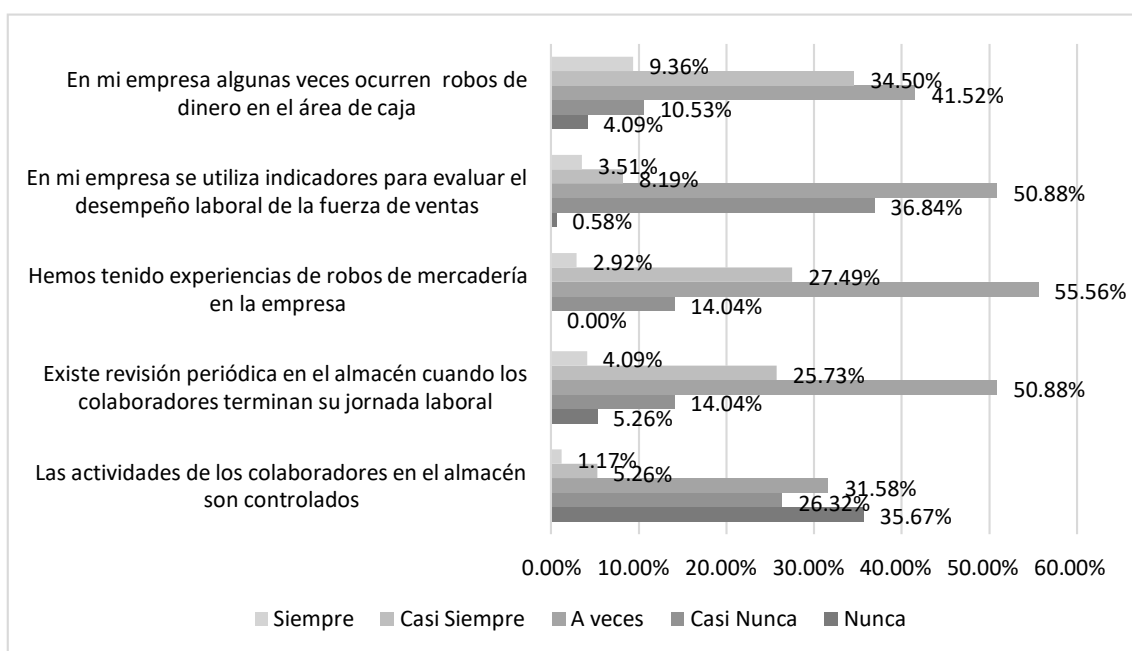


**Figura 11. Áreas funcionales**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores áreas funcionales de la variable procesos administrativos podemos observar que la mayoría de entrevistados nos dicen que casi nunca cuentan con un flujograma de procesos, lo que se ve reflejado en la respuesta de que solo a veces consideran que la organización de una empresa contribuye hacia una mejor atención y post atención hacia cliente, del mismo punto que siempre es necesario que los colaboradores conozcan cada proceso de la misma, según el tamaño de la empresa.

### Estadístico del control



**Figura 12. El control**

### Interpretación:

Con respecto a los indicadores el control de la variable procesos administrativos, podemos observar que la mayoría de entrevistados, un 35.67% nunca controlan las actividades en el almacén, que el 50.88% solo a veces existe revisión cuando los colaboradores terminan su jornada laboral y a su vez, un 55.56% han tenido experiencias de robos de mercadería y 50.88%, a veces utilizan indicadores para evaluar el desempeño laboral de la fuerza de ventas. Y, por último, un 41.52% manifestaron que a veces suele ocurrir robos de dinero en el área de caja.

## 4.2. ESTADÍSTICO INFERENCIAL

### 4.2.1. Contrastación de Hipótesis

La correlación del coeficiente de Spearman se corrobora por el estudio Grado de relación según coeficiente de correlación, que está basado en Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista (2010) mostrado en el siguiente cuadro:

**Tabla 9**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, S. y Fernández, C. y Baptista, (2010, p.238)

### Contrastación de hipótesis general

#### Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos.

H0: No existe relación entre la gestión del sistema de facturación con los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019

H1: Existe relación entre la gestión del sistema de facturación con los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.



**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión del sistema de facturación con los procesos administrativos*

		Correlaciones		
			GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	PROCESO ADMINISTRATIVO
<b>Rho de Spearman</b>	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Nº	171	171
	PROCESO ADMINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Nº	171	171

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

### **Interpretación:**

Considerando la hipótesis general planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 25.

En la tabla 10 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$ . Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que existe relación entre las variables.

En consecuencia, existe suficiente evidencia estadística para afirmar la relación entre la gestión del sistema de facturación con los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho - Chosica, año 2019; mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.640. Es decir, se considera una correlación positiva considerable.

### **Contrastación de hipótesis específicas**

#### **Contrastación de hipótesis correlacional entre planeación y organización y la gestión del sistema de facturación.**

H0: No existe relación entre planeación y organización con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

H1: Existe relación entre planeación y organización con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 11**

*Prueba de hipótesis correlacional entre planeación y organización y la gestión del sistema de facturación*

Correlaciones			
		LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN
<b>Rho de Spearman</b>	LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,440**
		N	171
	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	Coefficiente de correlación	,440**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

### Interpretación:

Considerando la primera hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 25.

En la tabla 11 se observa que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$ . Por ende, se rechaza la hipótesis nula y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre la primera dimensión y la primera variable.

En conclusión, existe suficiente evidencia estadística para afirmar la relación entre planeación y organización con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho - Chosica, 2019., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.440. Es así, que se considera una correlación positiva media.

**Contrastación de hipótesis correlacional entre integración de recursos y la gestión del sistema de facturación.**

H0: No existe relación entre integración de recursos con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

H1: Existe relación entre integración de recursos con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

**Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 12**

***Prueba de hipótesis correlacional entre integración de recursos y la gestión del sistema de facturación***

Correlaciones			
		INTEGRACION DE RECURSOS	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN
<b>Rho de Spearman</b>	INTEGRACION DE RECURSOS	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	171
	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	Coeficiente de correlación	,119
		Sig. (bilateral)	,122
		N	171

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

**Interpretación:**

Considerando la segunda hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 25.

En la tabla 12 indica que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.122, es decir que es mayor al  $p = 0.05$ . Por lo que se acepta la hipótesis nula y en consecuencia se rechaza la hipótesis alterna, donde indica que no existe relación entre la integración de recursos y la gestión del sistema de facturación.

En conclusión, de acuerdo al coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.119, se considera una correlación positiva media.

**Contrastación de hipótesis correlacional entre dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación.**

H0: No existe relación entre dirección y liderazgo con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

H1: Existe relación entre dirección y liderazgo con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

**Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 13**

***Prueba de hipótesis correlacional entre dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación***

Correlaciones				
		LA DIRECCION Y LIDERAZGO		GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN
<b>Rho de Spearman</b>	LA DIRECCION Y LIDERAZGO	Coefficiente de correlación	1,000	,042
		Sig. (bilateral)	.	,587
		N	171	171
	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	Coefficiente de correlación	,042	1,000
		Sig. (bilateral)	,587	.
		N	171	171

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

**Interpretación:**

Considerando la tercera hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 25.

En la tabla 13 indica que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.587, es decir que es mayor al  $p = 0.05$ . Por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, donde indica que no existe relación entre la dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación.

En conclusión, de acuerdo al coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.042, se considera una correlación positiva débil.

### Contrastación de hipótesis correlacional entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación.

H0: No existe relación entre áreas funcionales con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

H1: Existe relación entre áreas funcionales con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

#### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 14**

#### *Prueba de hipótesis correlacional entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación*

Correlaciones				
			AREAS FUNCIONAL ES	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN
<b>Rho de Spearman</b>	AREAS FUNCIONALES	Coefficiente de correlación	1,000	,452**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	171	171
	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	Coefficiente de correlación	,452**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	171	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

#### Interpretación:

Considerando la cuarta hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 25.

En la tabla 14 indica que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$ . Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación.

En conclusión, existe suficiente evidencia estadística para afirmar la relación entre áreas funcionales con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho-Chosica, 2019., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.452. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

**Contrastación de hipótesis correlacional entre el control de las empresas y la gestión del sistema de facturación.**

H0: No existe relación entre el control de las empresas con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

H1: Existe relación entre el control de las empresas con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.

**Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la hipótesis nula.

Si el valor Sig. es  $< 0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 15**

***Prueba de hipótesis correlacional entre el control de las empresas y la gestión del sistema de facturación***

		Correlaciones	
		EL CONTROL DE LAS EMPRESAS	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN
Rho de Spearman n	EL CONTROL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N°	171
	GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN	Coeficiente de correlación	,325**
		Sig. (bilateral)	,000
		N°	171

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia – base de datos.

**Interpretación:**

Considerando la quinta hipótesis específica planteada, se ha procedido a realizar el análisis correspondiente en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada, utilizando el software del SPSS 25.

En la tabla 15 indica que el valor de Sig. (Bilateral) es equivalente a 0.000, es decir que es menor al  $p = 0.05$ . Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde indica que si existe relación entre el control y la gestión del sistema de facturación.

En conclusión, existe suficiente evidencia estadística para afirmar la relación entre el control de las empresas con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho-Chosica, 2019., mediante un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.325. En otras palabras, se considera una correlación positiva media.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos sobre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, permitirán comparar con los antecedentes citados en trabajos previos y analizar el producto obtenido a raíz de la encuesta hecha a los entrevistados en cuanto a la elaboración de planes, implementación de recursos tecnológicos, la capacidad como líder para un cambio organizacional, el manejo del flujo de información y consecuencias de las corrupciones empresariales, además midiendo la relación entre gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos, que se aplicó el software SPSS 25.

Se determina que existe una correlación positiva considerable entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos, ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ( $Rho=0.640$ ), es decir que ante la presencia de una mayor gestión de sistema de facturación se da un mayor nivel de eficiencia y eficacia del proceso administrativo en una empresa.

Estos resultados guardan relación con los hallados por Jiménez y Solis (2017) en su estudio sobre una propuesta tecnológica cuyo objetivo fue desarrollar un sistema de facturación enfocado a los requerimientos de la microempresa, enfocado en negocio ferretero dedicada a la venta del por menor de artículos de ferretería, que refiere que el grado de experiencia en el desarrollo de software acorde a requerimientos de los usuarios, ha sido elevado, ya que, al acrecentar el trabajo en el campo de sistemas de información, y con la ayuda de las investigaciones realizadas, permitieron agilizar la gestión de los procesos administrativos de manera más efectiva, como mejorar el control de inventario, la cantidad de stock de los productos, entre otros procesos, lo cual ayuda al crecimiento global de la misma, ya que genera que la empresa sea más eficiente y posea una ventaja competitiva para que las Mypes queden satisfechas con sus necesidades requeridas desde un inicio.

Asimismo, guardan relación con el estudio de Castro (2017), en su estudio sobre sistema de control de inventario y facturación que muestra una correlación de  $Rho=0,961$ , a razón que las micro y pequeñas empresas que han sido encuestadas, dan a entender que para administrar los bienes de la empresa no hay políticas de administración que respalden una mejor organización quedando, así como procesos deficientes y que si las poseen no se cumplen, residiendo la obligación en un solo colaborador. Si es que los pequeños empresarios mantienen los registros de mercadería y los comprobantes generados por estos, sea caso de facturas y boletas, en mayor orden, la facilitación para encontrar dichos



documentos sustentatorios serían más eficientes en una fiscalización por parte de la SUNAT, para demostrar la existencia de lo declarado.

En relación a los indicadores de la constitución de planes de acción y actividades en desarrollo de la variable proceso administrativo, podemos observar que la mayoría de entrevistados está en acuerdo con que es necesario establecer planes para garantizar el cumplimiento del nivel comercial y tributario.

Por otro lado midiendo la relación entre planeación y organización y la gestión del sistema de facturación, podemos observar que existe una relación positiva media entre ambas variables; ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ( $Rho=0.440$ ), es decir que para mejorar la gestión del sistema de facturación, la empresa debe mejorar en los aspectos en cuanto a la planeación y organización de sus actividades o las que se implementaran a futuro para reducir la incertidumbre en todas las áreas que componen dicha estructura organizacional.

Este conjunto de resultados descritos líneas arriba, guarda relación con lo referido por Ordoya (2015), para quien la automatización de los procesos elementales dentro de una empresa implica el desarrollo de un sistema que tienen que ver con la parte de compras, inventario y facturación para enfrentar la facturación electrónica ; por un lado tenemos los documentos de facturación, luego los libros electrónicos de dicha inteligencia generada en la etapa anterior y por último tener una alta capacidad de respuesta. Por consiguiente, para implementar dicha inteligencia tecnológica en base a los tres factores dados por los autores ya mencionados podemos concretar que se basa en la especialidad propia de la gestión de la facturación, que todas las áreas deben anticipar sus actividades para manejar información actualizada, por ende, enfocarnos en el inventario y compra va a permitir que exista mejorar la facturación al final de todo el proceso y que pueda ser útil para la elaboración de libros contables electrónicos que se centraría en la contabilidad y de esa manera trabajar de manera más eficaz en el desempeño de la empresa.

También guardan relación con el estudio de Castro (2017) , en su estudio sobre sistema de control de inventario y facturación que muestra una correlación entre la planificación organizacional ( $Rho=0,880$ ) y facturación están relacionados, de acuerdo a la encuesta realizada, las mypes afirmaron que toman decisiones con gran desconocimiento del desabasto que tienen en su almacén los productos así como el estudio de la demanda, por lo tanto se genera errores de orden de mercaderías, dando paso a una mal proceso de facturación sin anticipar los bienes disponibles.

En relación a los indicadores de la percepción de la rentabilidad y liquidez de una

empresa para futuras inversiones de la variable proceso administrativo, podemos observar que la mayoría de entrevistados a veces cuentan con la estabilidad económica para la implementación de recursos tecnológicos, y que a la vez consideran que es importante acoplar estos sistemas de información pero que desconocen o tienen poca información sobre ello. También se puede observar que la mayoría de encuestados consideran que casi siempre la cantidad de procesos influyen hacia la implementación de un sistema de información, cabe mencionar que la facturación es parte de una gestión de sistematización, puesto que se traduce como una fortaleza para potenciar al negocio y aprovechar oportunidades, solo a veces son capaces de reconfigurar los canales de distribución para entregar productos y servicios de forma rápida y eficiente.

Así también midiendo la relación entre integración de recursos y la gestión del sistema de facturación, podemos observar que no existe una relación, encontrando una significancia bilateral de 0,122, es decir que hay ausencias de tecnologías de información dentro de las mypes, por lo tanto, deben implementar e innovar con equipos y post procesos tecnológicos para mejorar la capacidad del sistema de facturación.

Estos resultados no guardan relación con lo referido por Castro (2017), quien refiere que las organizaciones, que aplican la orientación al sistema de control de inventarios y facturación ( $Rho= 0,961$ ), en caso de las mypes lograrían obtener un mayor desempeño mayor. Es por ello, que es primordial el uso de un medio tecnológico para el control de inventarios que beneficiaría el proceso de supervisión, así como el encargado responsable de cada departamento de la empresa tenga acceso directo a la información. No es imprescindible incorporar un Sistema ERP, sino elaborar un formato que se ajuste a las necesidades de la empresa, tomar las decisiones correctas, tener una alta e idónea capacidad de facturación, en base a la información obtenida del stock de los productos, es por ello que se puede deducir que tan importante es la integración de recursos este tipo de micro y pequeñas empresas, ya que genera una ventaja competitiva de entender mejor la gestión del sistema de facturación en comparación con una gestión tradicional.

En relación a los indicadores de las capacidades de los líderes en la guía de los cambios organizacionales de la variable proceso administrativo, podemos observar que la mayoría de entrevistados casi siempre consideran la eficiencia depende del manejo que ellos organizan las actividades de los colaboradores y creen que lo hacen de la forma correcta. Con ello se suma que no están en desacuerdo ni acuerdo respecto a la nueva resolución de la SUNAT quedando en evidencia su desapego y miedo ante esta nueva gestión.

Midiendo la relación entre dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación, podemos observar que no existe relación, puesto que se encontró una significancia bilateral = 0,587, es decir que hay una fuerte resistencia al cambio de parte de las mypes hacia la nueva alineación sobre el sistema de facturación que ha impuesto el ente encargado de velar por las nuevas normativas de emisión de comprobantes de pagos.

Los resultados no guardan relación con los hallados por Fiestas (2017) quien nos indica que su investigación demuestra de forma clara que la orientación hacia la satisfacción del cliente, con una correlación( Rho= de 0.819) , es importante, en su estudio manifiesta que el 61.3% de los clientes dan a entender que el desempeño es regular en dicha empresa que ha implementado la facturación electrónica, es por ello que llega a la conclusión que se debe mantener capacitado al personal, mantenerlo en constante actualizaciones con el sistema de facturación que se encuentren trabajando, para que así permita un fortalecimiento en sus procesos internos, es importante también que los jefes o encargados de dichos cambios puedan comprometerse con mayor motivación para darles tranquilidad a sus colaboradores y que estos transmitan brindar un servicio de calidad, lo que permitirá incrementar de manera considerable el agrado de los clientes y el valor percibido de la facturación electrónica.

Tenemos también el estudio en relación a los indicadores de la magnitud de la empresa en la forma de flujos de información de la variable proceso administrativo, podemos observar que la mayoría de entrevistados manifiestan que casi siempre una buena organización en una empresa mejora la atención y post atención del cliente, quedando este satisfecho.

Por otro lado, midiendo la relación entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación, podemos observar que existe una relación positiva media entre ambas variables; ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho=0.452), es decir que las mypes tienen el compromiso de intensificar el vínculo entre las áreas funcionales para suscitar una mayor eficiencia en la gestión del sistema de facturación.

Estos resultados son concordantes con los referidos por Bayona (2018) quien refiere que se han establecido relaciones directas entre la capacitación al personal y los procesos administrativos, con una correlación positiva media de Rho=0,644. Los resultados señalan, además, que debe existir una coexistencia entre las distintas áreas; es decir, que al nivel de implementar cambios dentro organizaciones se ve afectado positivamente o negativamente por la capacidad del gerente para liderar la integración y trabajen de forma

armoniosa.

Del mismo modo, el conjunto de información que se trabaja en cada área deberá ser compartido entre toda la organización con el fin que se marche hacia un mismo objetivo. El manejo estratégico afectará el impulso para aceptar nuevas actividades a incorporarse y favorecerá el nivel de capacidad de respuesta de los colaboradores siempre que la organización posea el grado necesario de flexibilidad.

De acuerdo a la investigación en relación a los indicadores consecuencias de las corrupciones empresariales de la variable proceso administrativo, podemos observar que

la mayoría de entrevistados manifiestan a veces han estado expuestos al robo de mercadería en la empresa, que se corrobora con la siguiente pregunta, puesto que señalan que no hay revisión dentro del almacén y que casi nunca hay control dentro de las áreas.

Y así también tenemos la medición de la relación entre el control y la gestión del sistema de facturación, podemos observar que existe una relación positiva media entre ambas variables; ya que el coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de (Rho=0.325), es decir que se tiene que ganar mayor control sobre el negocio para prosperar con un sistema de facturación.

En esta última instancia, según el estudio de Meléndez (2017), se concuerda respecto a al sistema de facturación, que ahora es electrónica, que sugestiona beneficios en el campo administrativo y tributario, el 72% de los encuestados están de acuerdo que la facturación electrónica excluye la adquisición de facturas falsas. Este gran avance que se dio en el Perú a partir del año 2009 y en otros países ya es una realidad, ahorro por las impresiones en hoja de papel, puesto que anteriormente se utilizaban 3 copias, mayor seguridad en la protección de los documentos, menor probabilidad de falsificación de facturas dentro del área de ventas que afectan a la contabilidad, facilidad en los sucesiones de auditoría, rapidez en la ubicación de la información, competitividad, y entrega de documentos a los clientes de manera más eficiente. La facturación electrónica es muy lucrativa para las empresas que la implementan, es por ello que la SUNAT debe realizar mejor plan de difusión y capacitación gratuita a todas las empresas sobre el uso de la facturación electrónica ya que su empleo, disminuye la evasión de impuestos, aumenta la transparencia dentro de la empresa y genera mayor compromiso sobre el control dentro de las organizaciones.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en el proceso de desarrollo de la investigación, se determinan las siguientes conclusiones.

**Primera.** Se evidencia que existe una correlación positiva media con Rho de Spearman 0.440 y un nivel de significancia de 0.000, entre la planeación y organización y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, de acuerdo con el resultado obtenido para mejorar la gestión del sistema de facturación, la empresa debe mejorar en la dimensión de planeación y organización.

**Segunda.** Se determina que existe correlación positiva media con Rho de Spearman 0.119 y un nivel de significancia de 0.122 entre la integración de recursos y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, en base a los resultados la empresa debe incorporar e innovar recursos para mejorar la capacidad de un sistema de facturación.

**Tercera.** Se obtiene un coeficiente de correlación positiva débil con Rho de Spearman 0.042 y un nivel de significancia de 0.587 entre dirección y liderazgo y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, en relación con el resultado obtenido es necesario enriquecer la dimensión dirección y liderazgo para disminuir la resistencia al cambio y mejorar la gestión del sistema de facturación.

**Cuarta.** Se observa que existe correlación positiva media con Rho de Spearman 0.452 y un nivel de significancia de 0.000, entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, en consecuencia, es necesario reforzar las áreas funcionales y así poder generar mayor eficiencia en la gestión del sistema de facturación.

**Quinta.** Se determina también la evidencia una correlación positiva media con Rho de Spearman 0.325 y un nivel de significancia de 0.000, entre la relación entre el control y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, en base a los resultados obtenidos la empresa tiene que acrecentar el control para prosperar con un sistema de facturación.

**Sexta.** Se determina que existe una correlación positiva considerable del Rho de Spearman 0.640 y un nivel de significancia de 0.000, entre gestión del sistema de facturación con los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019, es decir que, a mayor gestión del sistema de facturación, será más eficiente y eficaz el proceso administrativo en las mypes del sector comercial y productivo.

## VII. RECOMENDACIONES

Los resultados expuestos en la presente investigación permiten proponer las siguientes recomendaciones:

**Primera.** Se recomienda a la gerencia anticipar los planes sobre la ejecución de algún proyecto con acciones a corto plazo para poder darle seguimiento y evaluar la gestión por mes, bimestral o semestral y cumplir con las políticas de las instituciones gubernamentales al fin de mejorar los procesos de sistematización y facturación, para evitar multas, y una mala imagen de evasión de impuestos. Asimismo, esto se podría llevar a cabo utilizando herramientas de gestión, como el Cuadro de Mando Integral, que puede resultar muy beneficioso a pesar que una empresa sea pequeña, permitiendo tener una perspectiva global y junto con la combinación del diagrama de Gannt, se accede a poner las actividades en orden y un tiempo establecido para poder cumplir con dicha planificación.

**Segunda** Se recomienda a la gerencia incorporar recursos tecnológicos e innovar con sistemas, con disposición para atender las necesidades de la empresa y rapidez en la venta y facturación, con la incorporación de un sistema de inventario para mejorar la productividad total y con ello dándole mayor satisfacción al cliente. Es por ello, que la implementación de los sistemas ya no es un lujo, puesto que en años atrás se pensaba que solo las grandes empresas podrían invertir, hoy en día hay diversas alternativas de solución que van desde el alquiler de un sistema con homologación de facturación hasta la adquisición de un sistema propio, cabe recalcar que será dependiendo del presupuesto económico que posea cada micro o pequeña empresa, pero que es necesario para estar a la vanguardia generando procesos más competitivos.

**Tercera.** Se recomienda a los dueños o gerentes adquirir una postura de líderes, para reducir la resistencia y aportar con conocimientos a los colaboradores ante posibles cambios en las actividades que puedan darse en la empresa, dando pase a un desarrollo mutuo de crecimiento, donde ganará tanto la organización como ellos mismos, es por ello que debe haber una constante motivación con planes y beneficios compensatorios. A pesar que las pequeñas y medianas empresas subestiman la relevancia de brindar capacitaciones con materiales didácticos dentro de las áreas de la empresa, preocuparse por los aprendizajes que puedan adquirir los colaboradores, comprender sus miedos, así

como entrenarlos para la utilización de computadoras o elevar sus destrezas en materia de comunicación verbal, será clave para obtener un rendimiento más eficiente en cuanto a la complementación de nuevas actividades o procesos.

**Cuarta.** Se recomienda a la gerencia esquematizar sus procesos, en primer lugar, con la elaboración de un organigrama de todas las áreas de la empresa, cual sea más conveniente que acceda a relacionarse con los objetivos, actividades, desarrollo y estructura interna. Esto permitirá delegar a cada colaborador una tarea en particular para tomar decisiones, además debe estar constituida de acuerdo a los requerimientos en función a su complejidad, sea micro o pequeña empresa, con números de cargos aptos, con el fin de cumplir ciertas metas, un mayor control interno, y mejorar la coordinación, gracias a la información correcta que se compartirá entre todas las áreas. Y, en segundo lugar, los manuales de organización pueden significar una medida adecuada para que los colaboradores conozcan que procedimientos y funciones se están haciendo responsables, cual a veces los negocios suelen no tenerlo en cuenta y sigue siendo una debilidad relevante en materia de gestión, siendo esta la base para un mejor funcionamiento de toda la empresa.

**Quinta.** Se recomienda a la gerencia tener mayor control sobre las distintas áreas que pueden conformar la empresa, que adquieran sistemas capaces de ayudarlos a prosperar en rendimiento sobre las ventas o producción, y gestionar de la manera más apropiada para crecer y adecuarse a la nueva era tecnológica, evitando así desviaciones de dinero o mercadería del almacén. Entonces, es necesario utilizar técnicas de control, si bien los elementos tecnológicos ayudan en gran parte, también se requiere de un análisis estadístico, como la utilización de una herramienta como el Dashboard que permite observar los indicadores de desempeño de un área o proceso en particular, las auditorías internas para verificar la rentabilidad de la empresa y sobre el presupuesto para calcular que los costos comerciales u operacionales se encuentren balanceados con los ingresos de ventas, y que guarda relación con el control de inventarios y facturación.



**Sexta.** Se recomienda a los dueños o gerentes implementar un sistema de facturación que esté alineado a la normativa dispuesta por la SUNAT, buscando alternativas en cuanto a plataformas de homologación inscritas en el OSE o adquiriendo propios softwares que estén de acuerdo al presupuesto de cada empresa, ya que incrementará la eficiencia de los procesos administrativos, sobre todo en el área de administración y contabilidad, asimismo, reducirá los gastos indirectos y se cooperará con el impacto ambiental, distanciando el uso tradicional de documentos físicos, porque dichos sistemas están direccionados a potenciar la productividad de toda la empresa, de modo que los datos estén más organizados y sea útil en la toma de decisiones. Además, planear con liderazgo, los recursos, las áreas funcionales y llevar un control a nivel general, aumentará la capacidad para poder conseguir un mejor alcance del sistema de facturación

## REFERENCIAS

- Arjonilla, S. (2009). *La gestión de los sistemas de información en la empresa*. España: Pirámide.
- Ahmed Mahdi Al-Jnabi, S., & Aldeen Awad Kareem, S. (2018). *The Supply Chain Role of Transaction Processing System in Customer Relationship Management*. [El papel de la cadena de suministro del sistema de procesamiento de transacciones en la gestión de las relaciones con los clientes]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.6E5A16B1&lang=es&site=eds-live>
- Almeida, J., Domingues, P., & Sampaio, P. (2014). *Different perspectives on management systems integration*. [Diferentes perspectivas en la integración de sistemas de gestión]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9FF4ED83&lang=es&site=eds-live>
- Bayona Antón, M. (2018). *Procesos administrativos y capacidad de respuesta en Industrias JHOMERON SA, Comas, 2018.* (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19393>
- Bayhan Karapinar, P., Metin Camgoz, S., & Tayfur Ekmekci, O. (2016). *The Mediating Effect of Organizational Trust on the Link between the Areas of Work Life and Emotional Exhaustion*. [El efecto mediador de la confianza organizacional en el vínculo entre las áreas de la vida laboral y el agotamiento emocional]. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 16(6), 1947–1980. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1130726&lang=es&site=eds-live>
- Bartczak, M., & Śmiłowska, A. (2016). Values as the Basic For a New Approach to Business Management. [Los valores como el básico para un nuevo enfoque de la gestión empresarial]. *Global Management Journal*, 8, 30–39. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=124449551&lang=es&site=eds-live>
- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (2ª.ed.). Colombia: Pearson.
- Bogdan Răvaș, & Oana-Carmen Răvaș. (2015). *A General Assessment of the Internal Control in Mining Companies*. [Una evaluación general del control interno en las empresas mineras]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.8CA3E4E0&lang=es&site=eds-live>

- Burger F.J., & Pelsler T.G. (2018). *A conceptual framework of organisational alignment to improve South African mining companies*. [Un marco conceptual de alineación organizacional para mejorar las empresas mineras sudafricanas]. *African Journal of Business and Economic Research*, (2), 141. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssas&AN=edssas.aa.a.jber.v13.n2.a8&lang=es&site=eds-live>
- Clark, T., Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2012). *Tu modelo de negocio*. España: Grupo Planeta.
- Campbell, J. y Nelson, D. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (3ª. ed.). México: Cengage Learning.
- Casalino, N., Rubichi, V., Gasparri, C., & Pizzolo, G. (2017). *Organization of Processes Digitization and e-Invoicing Services for an Effective Digital Transformation of Public Sector*. [Organización de procesos de digitalización y servicios de facturación electrónica para una transformación digital efectiva del sector público]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.52596F69&lang=es&site=eds-live>
- Castro Valverde, K. (2017). *Sistema de control de inventarios y facturación en MYPES pertenecientes al RER y Régimen General de la Avenida Las Flores- San Juan de Lurigancho 2017*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8948>
- Collier, D. y Evans, J. (2015). *AO Administración de Operaciones*. (5ª. ed.). México: Cengage Learning.
- Chang, C.-H. (2017). *Enhancing new product development performance from adaptive ability and relationship learning: the mediation role of resource integration*. [Mejora del rendimiento del desarrollo de nuevos productos a partir de la capacidad de adaptación y el aprendizaje de relaciones: el rol de mediación de la integración de recursos]. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(1/2), 62–75. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1050165>
- Chiavenato, I. (2018). *Proceso Administrativo*. (7ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Civelek, I. (2016). *Sustainability in Inventory Management*. [Sostenibilidad en la gestión del inventario]. *Current Topics in Management*, 18, 43–55. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=119768335&lang=es&site=eds-live>
- D'Alessio, F. (2014). *Planteamiento Estratégico Razonado: Aspectos conceptuales y aplicados*. Perú: Pearson Education.

- Daud, S., & Hanafi, W. N. W. (2018). *Blue Ocean Leadership Style and Strategic Decision Making Among Leaders at Government Link Companies (GLCs): The Role of Emotional Intelligence as Moderator*. [El estilo de liderazgo de Blue Ocean y la toma de decisiones estratégicas entre los líderes de Government Link Companies (GLC): el papel de la inteligencia emocional como moderador. *Global Business and Management Research: An International Journal*, (2), 816. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.567634650&lang=es&site=eds-live>
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes*. (3ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Essila, J. C. (2018). *The Impact of Enterprise Resource Planning on Job Shop Manufacturing Supply Chain Management*. [El impacto de la planificación de recursos empresariales en la gestión de la cadena de suministro de la manufactura de talleres]. *IUP Journal of Supply Chain Management*, 15(3), 48–67. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=133637302&lang=es&site=eds-live>
- France, D. R. (2019). *Fostering Connections in a Lattice Organization*. [Fomentando Conexiones en una Organización enrejada]. *People & Strategy*, 42(2), 16–21. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=136704605&lang=es&site=eds-live>
- Fernandez, G. (2014). *Planeación Estratégica*. México: Limusa.
- Fiestas Gil, J.F. (2018). La facturación electrónica y la satisfacción de los clientes en la empresa Transporte Confidencial de Información S.A, Lima 2017. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23251/Fiestas\\_GJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23251/Fiestas_GJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fiolleau, K., Libby, T., & Thorne, L. (2018). *Dysfunctional Behavior in Organizations: Insights from the Management Control Literature*. [Comportamiento disfuncional en las organizaciones: perspectivas de la literatura de control de gestión]. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 37(4), 117–141. <https://doi.org/10.2308/ajpt-51914>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.). Recuperado de <https://es.slideshare.net/jhonnypicone/herndez-et-al-metodologia-de-la-investigacion>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

- Hernández,R.(2014).*Metodología de la Investigación*.(6ª.ed.).Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hidalgo Rey, C.E. (2016). *Desarrollo e implementación de aplicación de escritorio para inventario y facturación en el restaurante La Cabaña Típica*. (Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12671/1/UPS-GT001698.pdf>
- Hsiang-Han Huang, & Tsung-ting Chung. (2016). *Building Competitive Advantages and Restructure Resources: A Case of Taiwan's Exhibition Industry*. [Construyendo ventajas competitivas y recursos de reestructura: un caso de Taiwán].*International Journal of Organizational Innovation*, 8(3), 112–124. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=ent&AN=112223603&lang=es&site=eds-live>
- Huang, A. (2018). *A risk detection system of e-commerce: researches based on soft information extracted by affective computing web texts*. [Un sistema de detección de riesgo de comercio electrónico: investigaciones basadas en información flexible extraída de textos de computación afectiva en la web].*Electronic Commerce Research*, (1), 143. <https://doi.org/10.1007/s10660-017-9262-y>
- Ibarra,M. , Dasi,A. , Dolz,C. y Ferrer,C. (2014).*Fundamentos de Dirección de Empresas*. (2ª.ed.).Madrid: Paraninfo.
- Jones,G. y George,J.(2014).*Administración Contemporánea*.(8ª .ed.).México: Mc Graw Hill Education.
- Jesse, N. (2014). *Process Automation Between Companies and Government Administrative Bodies: A German Vision of e-Service*. [Automatización de procesos entre empresas y organismos administrativos gubernamentales: una visión alemana del servicio electrónico.]. *International Journal of Business & Information*, 9(2), 217–234. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=99428823&lang=es&site=eds-live>
- Jin Xiu Guo1, jin. x. guo@stonybrook. ed. (2019). *Measuring Information System Project Success through a Software-Assisted Qualitative Content Analysis*. [Medición del éxito del proyecto del sistema de información a través de un análisis de contenido cualitativo asistido por software].*Information Technology & Libraries*, 38(1), 53–70. <https://doi.org/10.6017/ital.v38i1.10603>
- Jiménez Maquilón, P.B. y Solís Peñaherrera, F.K. (2017). *Propuesta tecnológica de un sistema de facturación de una microempresa de compra y venta de artículos de ferretería con enfoque electrónico*. (Tesis de grado, Universidad Estatal de Guayaquil). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23014/1/PROYECTO%20DE%20TESIS-PATSYJIMENEZ-KEVINSOLIS%28FINAL%29.pdf>

- Kula, S., & Sahin, I. (2016). *Organizational Social Capital and Performance of Drug Law Enforcement Departments*. [Capital Social Organizacional y Desempeño de los Departamentos de Ejecución de la Ley de Drogas]. *European Journal on Criminal Policy & Research*, 22(1), 153–170. <https://doi.org/10.1007/s10610-015-9272-z>
- Khader, S., Rekik, Y., Botta-Genoulaz, V., & Campagne, J.-P. (2014). *Inventory management subject to multiplicative inaccuracies*. [Gestión de inventario sujeto a imprecisiones multiplicativas]. *International Journal of Production Research*, 52(17), 5055–5069. <https://doi.org/10.1080/00207543.2014.895444>
- Laudon, K. Y Laudon, J. (2012). *Sistemas de Información Gerencial*. (10ª ed.). México: Pearson Education.
- Lussier, R. y Achua, C. (2016). *Liderazgo*. (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. (2ª ed.). México: Editorial Patria.
- Lucas Chávez, G.J. y Looor Altamirano, A.V (2013). *Sistema informático de inventario y facturación de mercadería con entorno web en la imprenta y gráficas Chone*. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria De Manabí Manuel Félix López). Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/83/1/TESIS%20JULIANA%20LUCAS%20-%20YANDRI%20LOOR.pdf>
- Martínez, M., Sánchez, V. y Faulín, J. (2006). *Bioestadística amigable*. Madrid: Díaz de Santos.
- Marcos José Alves Pinto Junior, & Juliana Veiga Mendes. (2017). *Operational practices of lean manufacturing: Potentiating environmental improvements*. [Prácticas operacionales de manufactura esbelta: potenciación de mejoras ambientales]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.3176888D&lang=es&site=eds-live>
- Meléndez Marveli, G. (2017). *La facturación electrónica y su incidencia en la reducción de la evasión del impuesto general a las ventas en las empresas comerciales de Lima – Metropolitana – año 2016*. (Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma). Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1406/1/TESIS%20MARVELI%20MELENDEZ%20GUTIERREZ-CONT2017.pdf>
- Munksgaard, K. B., & Ford, D. (2017). *The business actor and business management*. [El actor empresarial y la gestión empresarial]. *IMP Journal*, 11(2), 327–347. <https://doi.org/10.1108/IMP-06-2015-002>
- Nakandala, D., Lau, H., & Shum, P. K. C. (2017). *A lateral transshipment model for perishable inventory management*. [Un modelo de transbordo lateral para la gestión de inventarios perecederos]. *International Journal of Production Research*, 55(18), 5341–5354. <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1312587>

- Olaleye, S. A. (Sunday A., & Sanusi, I. T. (Ismaila T. (2019). *The need for green companies in Nigeria: a study of electronic invoicing*. [La necesidad de empresas verdes en Nigeria: un estudio de la facturación electrónica.] Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.CB83CB8&lang=es&site=eds-live>
- Onimole S.O. (2017). *Introducing change in organization: implication for human resource development practitioners*. [Introducción al cambio en la organización: implicación para los profesionales del desarrollo de recursos humanos]. IFE Psychología: An International Journal, (2), 383. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssas&AN=edssas.ifep.syc.v25.n2.a29&lang=es&site=eds-live>
- Ordoya Lock, A. (2015). *Implementación de un sistema de información para una MYPE comercial con componentes de libros y facturación electrónica*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica Del Perú). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6852>
- Pastrana Rique, G. (2017). *Los beneficios de la Ley MIPYME y su relación con el Estado de Resultado en el sector de transporte de combustible, distrito de Ate Vitarte, 2017*. (Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15606>
- Pombo, J. (2013). *Proceso Integral de la Actividad Comercial*. España: Paraninfo.
- Poel, K., Marneffe, W., & Vanlaer, W. (2016). *Assessing the electronic invoicing potential for private sector firms in Belgium*. [Evaluación del potencial de facturación electrónica para las empresas del sector privado en Bélgica]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.8D7CBE3C&lang=es&site=eds-live>
- Putney, T., & Sinkin, J. (2018). *After the merger: Creating a culture of success; Incorporating the right components into a post-closing integration plan improves the odds for a smooth transition and positive results*. [Después de la fusión: creando una cultura de éxito; La incorporación de los componentes correctos en un plan de integración posterior al cierre mejora las probabilidades para una transición sin problemas y resultados positivos]. Journal of Accountancy, (6), 26. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsgao&AN=edsgcl.565609453&lang=es&site=eds-live>
- Prado, E. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. España: Paraninfo.

- Ren-Fang CHAO. (2018). *The Transformation of Organizational Partnership in the Management of Common-pool Resource: A Case Study of Marine Protected Areas in Green Island, Taiwan* [La transformación de la asociación organizativa en la gestión de los recursos del fondo común: un estudio de caso de áreas marinas protegidas en Green Island, Taiwán] .Revista de Cercetare Si Interventie Sociala, 60, 122–142. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=128993446&lang=es&site=eds-live>
- Robbins,S. , Decenzo,D. y Coulter,M.(2013).*Fundamentos de la Administración*.(8ª.ed.).México: Pearson Education.
- Savchenko, L. y Grygorak, M.(2019). *Determination of parameters of the stochastic inventory management system in the conditions of economically-based shortage*.[Determinación de los parámetros del sistema de gestión de inventario estocástico en condiciones de escasez económica]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.63AA3D6F&lang=es&site=eds-live>
- Semuel, H., Siagian, H., & Octavia, S. (2017). *The Effect of Leadership and Innovation on Differentiation Strategy and Company Performance*. [El efecto del liderazgo y la innovación en la estrategia de diferenciación y el rendimiento de la empresa]. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237, 1152–1159. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.171>
- Silva Perez, G.F. (2014). *Desarrollo e implementación de un sistema de facturación y control de inventario utilizando la librería EXTJS para la intranet de la librería Rincón Andino*. (Tesis de grado, Pontificia Universidad del Ecuador Sede Ambato). Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/957>
- Skavlem, J. P., & Schmitz, A. R. (2017). *How to manage sales and use tax risk*. [Cómo gestionar el riesgo fiscal de ventas y uso]. *Journal of Accountancy*, 223(4), 52–55. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=122600703&lang=es&site=eds-live>
- Soriano Cruz, V. y Méndez Hernández, A.E.(2015).*Diseño e implementación de un sistema de facturación y control de inventario para comercializadoras de prendas de vestir y accesorios*.(Tesis de grado, Universidad Estatal Península De Santa Elena Extensión – Playas).Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/2380>
- Ströbele, A., & Wentges, P. (2018). *The Role of Organizational Social Capital in the Design of Management Control Systems*. [El papel del capital social organizacional en el diseño de sistemas de control de gestión.].*Journal of Management Accounting Research*, 30(2), 187–205. <https://doi.org/10.2308/jmar-52071>



- Ștefan, S. C., Giurgiu, A., Abrudan, M.-M., Miricescu, D., & Vlăsceanu, C. (2016). *Why T&C companies need to develop global strategies? Empirical evidences on the influence of the organization's global strategy on its competitiveness and performances*. [¿Por qué las empresas de TyC necesitan desarrollar estrategias globales? Evidencias empíricas sobre la influencia de la estrategia global de la organización en su competitividad y desempeño]. *Industria Textila*, 67(6), 428–433. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=teh&AN=120131943&lang=es&site=eds-live>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.(13 de Diciembre del 2009). *Resolucion de Superintendencia[Nª 286-2009].DO: El Peruano*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2009/286-09.pdf>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria.(27 de Diciembre del 2013). *Resolucion de Superintendencia [Nª 374-2013].DO: El Peruano*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2013/374-2013.pdf>
- Vicente Palacio, A. (2018). *Changes in Productive Organisation, Outsourcing and Multiservice Companies (A New Workers' Category: "Sub-Ceded" Worker)*. [Cambios en la organización productiva, la subcontratación y las empresas multiservicio (categoría de un nuevo trabajador: trabajador cedido)]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.28215C0D&lang=es&site=eds-live>
- Warnier,V., Lecocq,X. y Demil,B.(2019). *"Business model thinking", business ecosystems and platforms: The new perspective on the environment of the organization*. [“Pensamiento del modelo de negocio”, ecosistemas y plataformas empresariales: la nueva perspectiva sobre el entorno de la organización]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.30B94272&lang=es&site=eds-live>
- Waheed, S., & Zaim, A. H. (2015). *A Model for Talent Management and Career Planning*. [Un modelo para la gestión del talento y la planificación de la carrera profesional]. *Educational Sciences: Theory and Practice*, 15(5), 1205–1213. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1101271&lang=es&site=eds-live>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

TÍTULO: “LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DE LURIGANCHO CHOSICA, 2019”

AUTORA: RAMOS QUIROZ, MARIA ISABEL

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variable 1 : Gestión de un sistema de facturación				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPERCIÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de Valoración
¿Cuál es la relación entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?	Describir la relación que existe entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.	Existe relación entre la gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.	Planes Operativos	Nivel de cumplimiento de planes a corto plazo	1		
				Nivel de cumplimiento de objetivos	2		
				Nivel de cumplimiento de metas	3		
				Nivel de cumplimiento de valores éticos que posee la empresa	4		
				Nº de procesos de negocio que intervienen para la creación de un sistema de información	5		
			Cambios en la organización	Grado de incertidumbre que enfrentan los empleados	6,7,8	ORDINAL	
				Utilización de técnicas de motivación, capacitación, entrenamiento, entre otras.	9		
				Nivel de rotación de existencias en el almacén en la	10		
			Gestión de inventarios	disponibilidad de productos	11		
			Marco Legal Facilitador	Tiempo estimado de despacho e ineficiencias administrativas			
				Grado de aceptación de los empresarios para la emisión de comprobantes electrónicos	12,13		
				Presupuesto disponible para el			

la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?	gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.	<b>HE3:</b> Existe relación entre la dirección y liderazgo con la gestión del sistema de	equipamiento tecnológico en la empresa	14	
			Documentación de la compraventa	Cantidad de comprobantes emitidos mensualmente	15,16

<p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?</p> <p><b>PE5:</b> ¿Cuál es la relación entre el control de las empresas y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019?</p>	<p><b>OE4:</b> Identificar la relación que existe entre áreas funcionales y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.</p> <p><b>OE5:</b> Identificar la relación que existe entre el control de las empresas y la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.</p>	<p>facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.</p> <p><b>HE4:</b> Existe relación entre áreas funcionales con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.</p> <p><b>HE5:</b> Existe relación entre el control de las empresas con la gestión del sistema de facturación de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019.</p>	<p>Registro de empresas prestadoras de servicios electrónicos</p> <p>17,18</p>	<p align="center"><b>Variable 2: Procesos Administrativos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="974 430 1198 494">Dimensiones</th> <th data-bbox="1198 430 1590 494">Indicadores</th> <th data-bbox="1590 430 1702 494">Ítems</th> <th data-bbox="1702 430 1825 494">Escala de medición</th> <th data-bbox="1825 430 2033 494">Escala de Valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="974 494 1198 662" rowspan="2">Planeación y organización</td> <td data-bbox="1198 494 1590 558">Elaboración de planes operativos que posee la empresa</td> <td data-bbox="1590 494 1702 558">1</td> <td data-bbox="1702 494 1825 1308" rowspan="13">ORDINAL</td> <td data-bbox="1825 494 2033 662" rowspan="5">(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 558 1590 662">Constitución de planes de acción y actividades en desarrollo</td> <td data-bbox="1590 558 1702 662">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="974 662 1198 742" rowspan="2">Integración de recursos</td> <td data-bbox="1198 662 1590 742">Percepción de la rentabilidad y liquidez de una empresa para futuras inversiones</td> <td data-bbox="1590 662 1702 742">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 742 1590 837">Implementación de recursos tecnológicos para la integración de sistemas de información</td> <td data-bbox="1590 742 1702 837">4</td> </tr> <tr> <td data-bbox="974 837 1198 933" rowspan="2">La dirección y liderazgo</td> <td data-bbox="1198 837 1590 933">Capacidades de los líderes en la guía para cambios organizacionales</td> <td data-bbox="1590 837 1702 933">5</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 933 1590 997">Eficiencia en los procesos internos de ventas y facturación</td> <td data-bbox="1590 933 1702 997">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="974 997 1198 1093" rowspan="2">Áreas Funcionales</td> <td data-bbox="1198 997 1590 1061">Divisiones organizacionales en la organización</td> <td data-bbox="1590 997 1702 1061">7,8</td> <td data-bbox="1825 997 2033 1228" rowspan="4">(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 1061 1590 1125">Magnitud de la empresa en la forma de flujos de información</td> <td data-bbox="1590 1061 1702 1125">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="974 1125 1198 1220" rowspan="2">El control de las empresas</td> <td data-bbox="1198 1125 1590 1220">Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de almacén</td> <td data-bbox="1590 1125 1702 1220">10,11,12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1198 1220 1590 1308">Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de ventas.</td> <td data-bbox="1590 1220 1702 1308">13</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de Valoración	Planeación y organización	Elaboración de planes operativos que posee la empresa	1	ORDINAL	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Constitución de planes de acción y actividades en desarrollo	2	Integración de recursos	Percepción de la rentabilidad y liquidez de una empresa para futuras inversiones	3	Implementación de recursos tecnológicos para la integración de sistemas de información	4	La dirección y liderazgo	Capacidades de los líderes en la guía para cambios organizacionales	5	Eficiencia en los procesos internos de ventas y facturación	6	Áreas Funcionales	Divisiones organizacionales en la organización	7,8	(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Magnitud de la empresa en la forma de flujos de información	9	El control de las empresas	Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de almacén	10,11,12	Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de ventas.	13
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de Valoración																																			
Planeación y organización	Elaboración de planes operativos que posee la empresa	1	ORDINAL	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre																																			
	Constitución de planes de acción y actividades en desarrollo	2																																					
Integración de recursos	Percepción de la rentabilidad y liquidez de una empresa para futuras inversiones	3																																					
	Implementación de recursos tecnológicos para la integración de sistemas de información	4																																					
La dirección y liderazgo	Capacidades de los líderes en la guía para cambios organizacionales	5																																					
	Eficiencia en los procesos internos de ventas y facturación	6																																					
Áreas Funcionales	Divisiones organizacionales en la organización	7,8		(1) Totalmente desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo																																			
	Magnitud de la empresa en la forma de flujos de información	9																																					
El control de las empresas	Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de almacén	10,11,12																																					
	Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de ventas.	13																																					

Consecuencias de las corrupciones empresariales, desviaciones y robos dentro de la empresa 14

<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño de investigación es de naturaleza no experimental de corte transversal. Dentro de este contexto toda investigación define su diseño en base a las hipótesis que se desarrolla en los trabajos de investigación. El enfoque de la investigación es cuantitativo, y es una investigación básica</p>	<p><b>TÉCNICA</b></p> <p>La técnica de la encuesta, será utilizada en el presente trabajo de investigación, que nos permitirá acceder a una introspección hacia las mypes del distrito de Lurigancho Chosica.</p> <hr/> <p><b>INSTRUMENTO</b></p> <p>Se utiliza el instrumento del cuestionario, preparado y aprobado, compuesta por 32 ítems o preguntas.</p>
	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>La población objetivo de esta investigación está conformada por los dueños o gerentes de las empresas en el sector mypes, que están formalizadas de acuerdo a ley y se encuentran dentro del giro comercial y de producción, del distrito de Lurigancho Chosica.</p>

ANEXO 2. MATRIZ DE VARIABLE DE OPERACIONALIZACIÓN							
VARIABLE 1:							
GESTION DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN							
DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
<b>PLANES OPERATIVOS</b>	Nivel de cumplimiento de planes a corto plazo	¿La empresa contempla planes a corto plazo?	SI				NO
	Nivel de cumplimiento de objetivos	¿Usted planea sus objetivos anuales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Nivel de cumplimiento de metas	¿Mi empresa ha llegado a cumplir sus metas propuestas?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Nivel de cumplimiento de valores éticos que posee la empresa	¿La empresa imparte charlas en cuanto a valores éticos y morales cada cierto periodo de tiempo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Nº de procesos de negocio que intervienen para la creación de un sistema de información	¿Considera usted que la cantidad de procesos influye en la implementación de un sistema de información?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN</b>	Grado de incertidumbre que enfrentan los empleados	¿Los empleados muestran temor ante una nueva actividad dentro de la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		¿Suele hacer cambios de personal y de funciones en la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		¿Sus colaboradores han puesto resistencia cuando hizo algún cambio dentro de su empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Utilización de técnicas de motivación, capacitación, entrenamiento, entre otras.	¿La empresa desarrolla técnicas de motivación y capacitación en las distintas áreas funcionales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>GESTION DE INVENTARIOS</b>	Nivel de rotación de existencias en el almacén en la disponibilidad de productos	¿Los productos se encuentran disponibles a la hora y momento que pide el cliente?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Tiempo estimado de despacho e ineficiencias administrativas	¿El tiempo estimado de despacho de los productos es medido por algún jefe o supervisor de la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>MARCO LEGAL FACILITADOR</b>	Grado de aceptación de los empresarios	¿Ha considerado implementar la facturación y otros comprobantes de forma electrónica para los clientes?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	para la emisión de comprobantes electrónicos	¿Cómo se siente respecto a la nueva resolución de la SUNAT, sobre la facturación electrónica?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Presupuesto disponible para el equipamiento tecnológico en la empresa	¿Ha presupuestado dinero para la adquisición de nuevos equipos tecnológicos?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DOCUMENTACIÓN DE LA COMPRAVENTA</b>	Cantidad de comprobantes emitidos mensualmente	¿La cantidad de comprobantes que emite mensualmente es contabilizado por la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		Cree usted que es importante el apoyo de otra empresa para optimizar los procesos de emisión de comprobantes electrónicos:	SI				NO
	Registro de empresas prestadoras de servicios electrónicos	¿La información que le provee SUNAT para el cambio hacia la facturación electrónica, es efectiva?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		¿Obtuvo algún conocimiento o información acerca de las empresas que prestan servicios electrónicos para el cambio de modalidad de facturación?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

**VARIABLE 2:**

**PROCESO ADMINISTRATIVO**

DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
<b>LA PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>	Elaboración de planes operativos que posee la empresa	¿Cree que en su empresa es necesario establecer planes para garantizar el cumplimiento del nivel comercial y tributario?	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo/Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	Constitución de planes de acción y actividades en desarrollo	¿Establece con anticipación las actividades que deben desarrollar los colaboradores?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>INTEGRACION DE RECURSOS</b>	Percepción de la rentabilidad y liquidez de una empresa para futuras inversiones	Mi empresa cuenta con una rentabilidad que garantice futuras inversiones que me permiten crecer empresarialmente:	SI				NO
	Implementación de recursos tecnológicos para la integración de sistemas de información	¿Cree que su empresa se encuentra con la estabilidad económica para la implementación de recursos tecnológicos?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>LA DIRECCIÓN Y LIDERAZGO</b>	Capacidades de los líderes en la guía para cambios organizacionales	¿El gerente de su empresa o usted como dueño considera que la forma en la que dirige su negocio es la más apropiada?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Eficiencia en los procesos internos de ventas y facturación	¿La eficiencia de su negocio depende de la forma en la que usted maneja a los colaboradores y sus funciones?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>ÁREAS FUNCIONALES</b>	Divisiones organizacionales en la organización	¿Usted cuenta con un flujograma de procesos?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		¿Considera que la organización en su empresa contribuye hacia una mejor atención y post atención hacia el cliente?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Magnitud de la empresa en la forma de flujos de información	¿Considera que según el tamaño de una empresa se hace necesario que los colaboradores conozcan cada proceso de la misma?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>EL CONTROL</b>	Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de almacén	¿Las actividades de los colaboradores en el almacén son controlados?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		¿Existe revisión periódica en el almacén cuando los colaboradores terminan su jornada laboral?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		¿Ha tenido experiencias de robos de mercadería en la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre



Desempeño laboral y comercial en las áreas funcionales de ventas.	¿En su empresa se utiliza indicadores para evaluar el desempeño laboral de la fuerza de ventas?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Consecuencias de las corrupciones empresariales, desviaciones y robos dentro de la empresa	¿En su empresa alguna vez ocurren robos de dinero en el área de caja?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario variable V1

## CUESTIONARIO DE “LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DE LURIGANCHO CHOSICA,2019”

\*Esta encuesta totalmente anónima y personal, dirigida solo para uso de estudios.

Buenos días/ tardes estamos realizando un estudio sobre cómo la gestión del sistema de facturación se relaciona con los procesos administrativos en las empresas del distrito de Lurigancho-Chosica.

#### INSTRUCCIONES

-Agradecemos dar su respuesta con la mayor transparencia posible y veracidad marcando con un X en los siguientes recuadros.

#### DATOS GENERALES

Género		Lugar donde vive		Edad
Masculino	1	Región:	Lima	Indique la edad que cumplió en su último cumpleaños.
Femenino	2	Provincia:	Lima	
<b>Distrito: Lurigancho Chosica</b>				

LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DE LURIGANCHO CHOSICA, 2019”		Escala				
<b>VARIABLE 1: Gestión del sistema de facturación</b>						
1	¿La empresa contempla planes a corto plazo?	SI				NO
2	¿Usted planea sus objetivos anuales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3	¿Mi empresa ha llegado a cumplir sus metas propuestas?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿La empresa imparte charlas en cuanto a valores éticos y morales cada cierto periodo de tiempo?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Considera usted que la cantidad de procesos influye en la implementación de un sistema de información?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Los empleados muestran temor ante una nueva actividad dentro de la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Suele hacer cambios de personal y de funciones en la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Sus colaboradores han puesto resistencia cuando hizo algún cambio dentro de su empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿La empresa desarrolla técnicas de motivación y capacitación en las distintas áreas funcionales?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Los productos se encuentran disponibles a la hora y momento que pide el cliente?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿El tiempo estimado de despacho de los productos es medido por algún jefe o supervisor de la empresa?	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

12	¿Ha considerado implementar la facturación y otros comprobantes de forma electrónica para los clientes?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	¿Cómo se siente respecto a la nueva resolución de la SUNAT, sobre la facturación electrónica?	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo/Ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
14	¿Ha presupuestado dinero para la adquisición de nuevos equipos tecnológicos?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
15	¿La cantidad de comprobantes que emite mensualmente es contabilizada por la empresa?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
16	Cree usted que es importante el apoyo de otra empresa para optimizar los procesos de emisión de comprobantes electrónicos:	<b>SI</b>				<b>NO</b>
17	¿La información que les provee SUNAT para el cambio hacia la facturación electrónica, es efectiva?	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo/Ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
18	¿Obtuvo algún acercamiento o ha recibido información de parte de las empresas que prestan servicios electrónicos para facturar electrónicamente?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

## Cuestionario variable V2

LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DE LURIGANCHO CHOSICA, 2019”		Escala				
<b>VARIABLE 2: Procesos Administrativos</b>						
1	¿Cree que en su empresa es necesario establecer planes para garantizar el cumplimiento del nivel comercial y tributario?	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en acuerdo/Ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
2	¿Establece con anticipación las actividades que deben desarrollar los colaboradores?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
3	Mi empresa cuenta con una rentabilidad que garantice futuras inversiones que me permiten crecer empresarialmente:	<b>SI</b>				<b>NO</b>
4	¿Cree que su empresa se encuentra con la estabilidad económica para la implementación de recursos tecnológicos?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
5	¿El gerente de su empresa o usted como dueño considera que la forma en la que dirige su negocio es la más apropiada?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
6	¿La eficiencia de su negocio depende de la forma en la que usted maneja a los colaboradores y sus funciones?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
7	¿Usted cuenta con un flujograma de procesos?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
8	¿Considera que la organización en su empresa contribuye hacia una mejor atención y post atención hacia el cliente?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
9	¿Considera que según el tamaño de una empresa se hace necesario que los colaboradores conozcan cada proceso de la misma?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
10	¿Las actividades de los colaboradores en el almacén son controlados?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
11	¿Existe revisión periódica en el almacén cuando los colaboradores terminan su jornada laboral?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
12	¿Ha tenido experiencias de robos de mercadería en la empresa?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13	¿En su empresa se utiliza indicadores para evaluar el desempeño laboral de la fuerza de ventas?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
14	¿En su empresa, algunas veces ocurren robos de dinero en el área de caja?	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## Anexo 4. Validación

### Experto N°1



#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mq. BARRALES GARDENAS, MIGUEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario - Gestión del sistema de facturación  
 I.5. Autor del instrumento: María Isabel Ramos Quiróz

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---

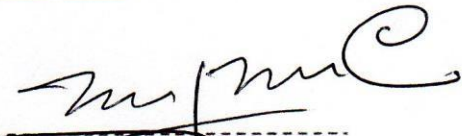


---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

Ate, 30 de abril del 2019

  
 Firma de experto informante  
 DNI 05437636

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. BANDALES CARDENAS, MIGUEL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCTOR EN TC - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION - RRHH - FINANZAS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario - Pruebas Administrativas  
 I.5. Autor del instrumento: María Isabel Ramos Quiroz

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV PROMEDIO DEVALORACION:**

90%

Ate 30 de abril del 2019

  
 -----  
 Firma de experto informante  
 DNI 08437036-----



## Experto N°2



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Covantes Ramiro, Edgard
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario - Gestión del sistema de facturación.
- I.5. Autor del instrumento: María Isabel Ramos Quiroz

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



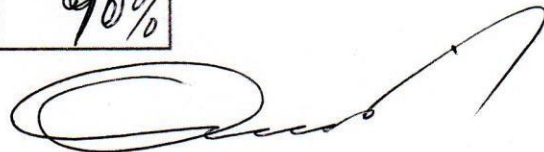
---

**IV PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Ate, \_\_ de abril del 2019

*02 Mayo*

90%



Firma de experto informante  
DNI 06614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**III. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. Cervantes Ramón, Edgard  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario - Procesos Administrat<sup>o</sup>  
 I.5. Autor del instrumento: María Isabel Ramos Quiroz

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>86%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



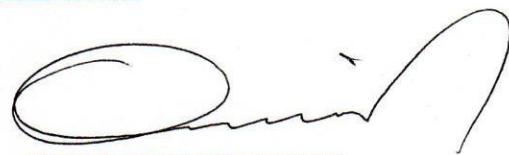
---

**IV PROMEDIO DEVALORACION:**

86%

Ate, \_\_ de abril del 2019

*02/mayo*



Firma de experto informante  
DNI 06614765

## Experto N°3



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Ruiz Guevara Fernando Pedro
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de la Gestión del Sistema de Facturación
- I.5. Autor del instrumento: María Isabel Ramos Quiroz

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21.40%	Bueno 41.60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						90%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90 %

Ate, 26 de abril del 2019

  
 -----  
 Firma de experto informante  
 DNI 109576008  
 -----



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Ruy Gustavo Fernando Polo
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV - Docente
- I.3. Especialidad del experto: Administra.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario del Proceso Administrativo
- I.5. Autor del instrumento: María Isabel Ramos Quiroz

### IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						90%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			
31	✓			
32	✓			

**IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---




---

**IV PROMEDIO DEVALORACION:**

90 %

Ate, 26 de abril del 2019

  
 -----  
 Firma de experto informante  
 DNI 709576009  
 -----




## Anexo 5. Normas Legales - SUNAT

FUNDADO EL 22 DE OCTUBRE DE 1825 POR EL LIBERTADOR SIMÓN BOLÍVAR

# El Peruano

www.elperuano.pe | Año 190 | DIARIO OFICIAL

AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN | Viernes 17 de julio de 2015



**Resolución de Superintendencia que modifica la normativa sobre comprobantes de pago para incorporar nuevos requisitos mínimos, realizar mejoras en el Sistema de Emisión Electrónica, implementar la boleta de venta electrónica consolidada y facilitar el traslado de bienes vendidos usando una factura electrónica emitida en el SEE - Portal**

RESOLUCIÓN DE SUPERINTENDENCIA  
N° 185-2015/SUNAT

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**



## RESOLUCION DE SUPERINTENDENCIA

N.º 374 -2013/SUNAT

SE REGULA LA INCORPORACIÓN OBLIGATORIA DE EMISORES ELECTRÓNICOS EN LOS SISTEMAS CREADOS POR LAS RESOLUCIONES DE SUPERINTENDENCIA N.ºS 182-2008/SUNAT Y 097-2012/SUNAT Y SE DESIGNA AL PRIMER GRUPO DE ELLOS

Lima, 27 DIC. 2013

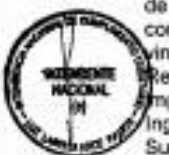
### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con el primer párrafo del artículo 2º del Decreto Ley N.º 25632 y normas modificatorias, Ley Marco de Comprobantes de Pago, se considera comprobante de pago todo documento que acredite la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios, calificado como tal por la SUNAT;

Que el artículo 3º del referido decreto establece que la SUNAT señalará, entre otros, las obligaciones relacionadas con comprobantes de pago a que están sujetos los obligados a emitirlos, los comprobantes de pago que permiten sustentar gasto o costo con efecto tributario, ejercer el derecho al crédito fiscal y cualquier otro sustento de naturaleza similar, así como los mecanismos de control para la emisión o utilización de los mismos, incluyendo la determinación de los sujetos que deberán o podrán utilizar la emisión electrónica;

Que además, el penúltimo párrafo del artículo mencionado en el considerando anterior dispone que la SUNAT regulará la emisión de documentos que estén relacionados directa o indirectamente con los comprobantes de pago, tales como notas de débito y notas de crédito, a las que también les será de aplicación lo dispuesto en dicho artículo;

Que haciendo uso de la telemática y con la finalidad de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, además de reducir los costos que representa la conservación en soporte de papel de comprobantes de pago y de libros y registros vinculados a asuntos tributarios, la SUNAT ha venido aprobando, entre otras normas, la Resolución de Superintendencia N.º 182-2008/SUNAT y normas modificatorias que implementa la emisión electrónica del Recibo por Honorarios y el llevado del Libro de Ingresos y Gastos de manera electrónica (Sistema portal) y la Resolución de Superintendencia N.º 097-2012/SUNAT y normas modificatorias que creó el Sistema de Emisión Electrónica desarrollado desde los sistemas del contribuyente (Sistema desarrollado por el contribuyente);





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL , docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: " La gestión del sistema de facturación y los procesos administrativos de las mypes de Lurigancho Chosica, 2019 ", cuya autora es **Ramos Quiroz, María Isabel** , constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 22%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 08 de agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BARDALES CARDENAS MIGUEL <b>DNI:</b> 08437636 <b>ORCID</b> ORCID 0000-0002-1067-9550	