



FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

TESIS

Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali
2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Ingeniero de Sistemas

AUTORES:

Jackeline Johana Arismendis Lovera

Kleber Alfredo Diaz Cardenas

Danilo Augusto Fidencio Torres Huansi

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sistemas de gestión de información y conocimiento

Sub Línea

Sistemas de gestión de información, de conocimiento y TIC's

UCAYALI - PERÚ

2022

JURADO EVALUADOR



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Saul Tovar Yachachi
Vocal



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

"Año de la soberanía y fortalecimiento nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 04:00 pm del día viernes 11 de noviembre del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y GESTIÓN DE VENTA EN LOS PERSONALES ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS DON GATO E.I.R.L. DISTRITO DE CALLERÍA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI 2022" elaborado por los Bachilleres KLEBER ALFREDO DIAZ CARDENAS, JACKELINE JOHANA ARISMENDIS LOVERA y DANILO AUGUSTO FIDENCIO TORRES HUANSI.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas**, **Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas** y **Vocal Mg. Saul Tovar Yachachi**; designados con RESOLUCIÓN N°137-2022-UPP-FIS de fecha 25 de octubre del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición, a los bachilleres **KLEBER ALFREDO DIAZ CARDENAS**, **JACKELINE JOHANA ARISMENDIS LOVERA** y **DANILO AUGUSTO FIDENCIO TORRES HUANSI**, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

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

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que los bachilleres **KLEBER ALFREDO DIAZ CARDENAS**, **JACKELINE JOHANA ARISMENDIS LOVERA** y **DANILO AUGUSTO FIDENCIO TORRES HUANSI** fueron:

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

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por mayoría con nota 15 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. **Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado**, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 04:40 pm Horas del mismo día, de lo que se da fe.



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Saul Tovar Yachachi
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Nosotros, Jackeline Johana Arismendis Lovera con DNI: 45684696, Kleber Alfredo Diaz Cardenas con DNI: 45207488 y Danilo Augusto Fidencio Torres Huansi con DNI: 46742423, egresados de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Privada de Pucallpa.

Declaramos bajo juramento que:

Somos autores de la tesis titulada: "Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022".

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

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

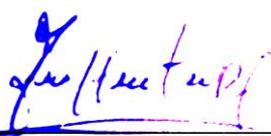
Pucallpa, 07 de setiembre del 2022.



Jackeline Johana
Arismendis Lovera
DNI: 45684696



Kleber Alfredo Diaz
Cardenas
DNI: 45207488



Danilo Augusto Fidencio
Torres Huansi
DNI: 46742423

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
PRIVADA DE PUCALLPA

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 101

Pucallpa 14 de octubre del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: "SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y GESTIÓN DE VENTA EN LOS PERSONALES ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA MULTISERVICIOS DON GATO E.I.R.L, DISTRITO DE CALLERÍA, DEPARTAMENTO DE UCAYALI - 2022", perteneciente al bachiller: KLEBER ALFREDO DIAZ CARDENAS, JACKELINE JOHANA ARISMENDI LOVERA y DANILO AUGUSTO FIDENCIO TORRES HUANSI.

Facultad : Ingeniería de Sistemas
Escuela : Ingeniería de Sistemas
Asesor : Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron 26,7%. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señor Decano.

Atentamente,

Dr. Jaime Augusto Rojas Elescano
Coordinador de Investigación de la UPP - FIS

DEDICATORIA

A nuestra familia, quienes fueron la motivación para lograr nuestra meta.

AGRADECIMIENTO

A nuestro DIOS todo poderoso, por ser nuestro guía y el soporte en esta lucha en nuestra vida profesional.

A nuestros Maestros universitario por compartir sus conocimientos, para si ser grandes profesionales.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, la investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance descriptivo correlacional, el método usado fue el hipotético deductivo, la muestra del objeto de estudio estuvo conformada por los trabajadores de empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. a quienes se les aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue elaborado a partir de la técnica de la encuesta, entre los principales resultados se obtuvo que respecto a la variable sistema de facturación electrónica, indican que, un 42.8% indico que es bueno, el 28.6% indico que es regular, el 14.3% indico que es malo, el 14.3% indico que es muy bueno y ninguno indico que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores, el sistema de facturación electrónica es bueno, respecto a la variable gestión de ventas, indican que, un 47.8% indico que es bueno, el 28.6% indico que es regular, el 14.3% indico que es malo, el 14.3% indico que es malo y ninguno indico que es muy malo lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores, la gestión de ventas es bueno, se llegó a la conclusión general que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de $\rho=0.921$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

Palabras claves: Sistema de facturación electrónica, Gestión de ventas

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of relationship that exists between the electronic invoicing system and sales management in the administrative staff of the multiservice company Don Gato E.I.R.L. Callería district, department of Ucayali 2022, the research has a quantitative approach, non-experimental design and correlational descriptive scope, the method used was the hypothetical deductive, the sample of the object of study was made up of the workers of the multiservice company Don Gato E.I.R.L. to whom the questionnaire was applied as a data collection instrument, the same one that was elaborated from the survey technique, among the main results it was obtained that with respect to the electronic invoicing system variable, they indicate that 42.8% indicated that it is good, 28.6% indicated that it is regular, 14.3% indicated that it is bad, 14.3% indicated that it is very good and none indicated that it is very bad, which shows that, in the perception of the workers, the The electronic invoicing system is good, regarding the sales management variable, they indicate that 47.8% indicate that it is good, 28.6% indicate that it is regular, 14.3% indicate that it is bad, 14.3% indicate that it is bad and none indicated that it is very bad, which shows that, under the perception of the workers, sales management is good, it was concluded that there is a level of positive relationship between the electronic invoicing system and sales management in the staff manages tive of the multiservice company Don Gato E.I.R.L. Callería district, department of Ucayali 2022, according to the results obtained by applying the Rho Spearman test where a coefficient of $\rho=0.921$ and a degree of significance of $P=0.001$ were found.

Keywords: Electronic invoicing system, Sales management

ÍNDICE

	Pagina
PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
Índice de tablas y figuras	xiii
Introducción	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación Teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	4
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.4.4. Justificación Social	4
	x

1.5. Delimitación del estudio	5
1.5.1. Delimitación Espacial	5
1.5.2. Delimitación Temporal	5
1.6. Viabilidad del estudio	5
1.6.1. Viabilidad Técnica	5
1.6.2. Viabilidad Financiera	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6
2.1.1. A nivel internacional	6
2.1.2. A nivel nacional	8
2.1.3. A nivel local	9
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Definición de términos básicos	13
2.4. Formulación de hipótesis	15
2.4.1. Hipótesis general	15
2.4.2. Hipótesis específicas	15
2.5. Variables	15
2.5.1. Definición conceptual de las variables	15
2.5.2. Definición operacional	16
2.5.3. Operacionalización de la variable	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	20
3.2.1. Población	20
3.2.2. Muestra	21
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.3.1 Técnica	21

3.3.2 Instrumentos	21
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	21
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. Presentación de resultados	23
4.2. Discusión	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	45
Anexo 2: Instrumento de aplicación	46
Anexo 3: Matriz de validación	48
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	54
Anexo 5: Base de datos	55
Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)	57

Índice de tablas y figuras

Índice de Tablas	Pagina
Tabla N° 1. Población de la investigación	20
Tabla N° 2. Resumen de validez de juicio de experto	¡Error! Marcador no definido. 22
Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre la sistema de facturacion	23
Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la interaccion	24
Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre las consultas	25
Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre el respaldo	26
Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la gestion de ventas	27
Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la coordinacion con el equipo	28
Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la comunicacion	29
Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre la orientacion a resultados	30
Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1	31
Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2	31
Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general	33
Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1	34
Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2	35
Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3	36

Índice de Figuras	Pagina
Figura N° 1. Niveles obtenidos sobre el sistema de facturacion	23
Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre la interaccion	24
Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre las consultas	25
Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre el respaldo	26
Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la gestion de ventas	27
Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la coordinacion en equipo	28
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la comunicacion	29
Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la orientacion a resultados	290

Introducción

En esta investigación se tiene el interés de determinar cómo la inteligencia de negocios se relaciona con la toma de decisiones en la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L en el año 2022, especializada en otros tipos de venta al por menor, fue creada y fundada el 11 de junio del /2014, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una empresa individual.

En ese contexto y de acuerdo a las normas y reglamentos de la Universidad Privada de Pucallpa, esta investigación está dividida en los siguientes capítulos:

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema, formulación de problemas y objetivos, justificación e importancia de la investigación, limitaciones y delimitación.

En el Capítulo II, se desarrolló el marco teórico fundamental para la investigación que articula a los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales, también la definición operacional y el desarrollo de hipótesis relacionadas al sistema electrónico de facturación y la gestión de ventas

En el Capítulo III, se desarrolló la metodología, cuyo procedimiento seguido fue en concordancia con la hipótesis se determinaron el enfoque, diseño y alcance de la investigación, la descripción de la población y la muestra usada, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y las técnicas que se usaron para el procesamiento de la información.

En el capítulo IV, se presenta los resultados de manera descriptiva e inferencial, el cual contiene los niveles encontrados, la prueba de normalidad y la prueba de hipótesis aplicando la prueba de Rho Spearman, para finalmente realizar la discusión

Finalmente, describe las conclusiones y recomendación producto del resultado y la metodología establecida, y concluye con las referencias bibliográficas utilizadas para la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial la factura electrónica, comenzó a utilizarse a mediados de la década delos 90, en Latinoamérica por ejemplo, su implementación se aceleró significativamente hasta convertir la región en el líder mundial en facturación electrónica, la búsqueda de seguridad, trazabilidad e integridad del mensaje ha conducido a la mayoría de los gobiernos de la zona a establecer una normativa que impulsa la obligatoriedad de su uso y los procesos de homologación para intercambiar facturas, en ese ámbito, las nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) han permitido cambiar los procesos tradicionales a partir de los cuales las empresas llevan a cabo su negocio.

Desde el 2012, a través de una iniciativa de la Sunat, se implementó la facturación electrónica en el Perú. Por lo que, hasta este momento, más de 300 mil empresas entre grandes, medianas y pequeñas ya emiten comprobantes de pago electrónicos. Pero, pocos saben por qué es tan beneficioso y por qué su emisión ha permitido reemplazar una importante cantidad de operaciones y gastos administrativos.

Llevar este control hizo que la gestión de ventas en las empresas sea más eficiente, los cambios en el entorno, avances

tecnológicos y nuevas tendencias sociales han afectado el comportamiento de los clientes provocando nuevas prácticas empresariales, en este contexto la gestión de ventas cumple un importante rol en la relación entre la empresa y los clientes.

La importancia de la gestión de ventas radica en la interacción de ésta con los clientes y su impacto en el desempeño de la organización; por lo que se deben establecer las interrelaciones entre la empresa y los clientes a partir del área de ventas.

En la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, con el objetivo de expandirse y mejorar sus procesos que se vea reflejado en la calidad de atención y servicio que brinda a sus clientes, a implementado un sistema de facturación para la gestión de ventas por lo que en esta investigación se va a analizar la correlación que podría existir entre el uso de este sistema y la gestión de ventas, y determinar cuál es el grado de relación entre estas dos variables.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022?

2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022?

3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar el nivel de relación que existe entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

2. Analizar el nivel de relación que existe entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

3. Analizar el nivel de relación que existe entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó en llenar vacío teóricos en el sentido que va a permitir determinar los procedimientos correctos del uso de un sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas, que se desarrolla en la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. del distrito de Callería, región de Ucayali.

1.4.2. Justificación Práctica

Desde la justificación práctica, permitió a la institución mejorar las metodologías usada en el uso de un sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas que este produce, con el fin de cumplir con los objetivos institucionales, mejorando sus procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios a través de un buen servicio.

1.4.3. Justificación Metodológica

Esta investigación se utilizó el método deductivo del enfoque cuantitativo, en ese método Según Hernández, et al. (2018), “las hipótesis se contrastan con la realidad para aceptarse o rechazarse en un contexto determinado” (p.122) y “Se basan en hipótesis preestablecidas, miden variables y su aplicación debe sujetarse al diseño concebido con antelación; al desarrollarse, el investigador está centrado en la validez, el rigor y el control de la situación de investigación” (p. 150), es decir se va a planteará el problema de investigación, se definirá el objetivo y su hipótesis.

A su vez se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez por parte de expertos y confiabilidad usando el Alfa de Cronbach, se usó la estadística inferencial y descriptiva en el marco del enfoque tipo y diseño metodológico que se designe, con el fin de asegurar que la información tenga un mínimo margen de error y poder comprobar la hipótesis propuesta.

1.4.4. Justificación Social

El estudio tuvo una importancia social, pues los resultados del estudio podrían servir como base para ejecutar planes de acción enfocados al adecuado uso un sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas por parte del personal administrativo en la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. del distrito de Callería, Ucayali 2022.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se desarrolló en el ámbito territorial de en la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. del distrito de Callería, Ucayali 2022.

1.5.2. Delimitación Temporal

El periodo escogido por los investigadores fue desde el mes de mayo del 2022 hasta agosto del 2022.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

Para la presente investigación, se contó con un asesor asignado por la Universidad Privada de Pucallpa que acompañó el desarrollo de cada capítulo, para la validación del instrumento se contó con el aval de expertos en investigación, para el procesamiento de datos se contará con un asesor estadístico.

1.6.2. Viabilidad Financiera

Esta investigación fue financiada íntegramente por los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel internacional

Reineri, C. (2018), en su investigación titulada “*Sistema de facturación electrónicas y el control fiscal*”, tesis de pre grado en la Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires, tuvo como objetivo fue determinar la relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y el control fiscal, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema de facturación electrónica y el control fiscal, es decir que el sistema de facturación electrónica trae grandes ventajas para la empresa produciendo un impacto favorable y un gran beneficio a la hora de controlar y evitar la evasión fiscal.

Aldás, C. (2018), en su investigación titulada “*Implementación de un sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín*”, tesis de maestría para la Universidad Técnica de Ambato, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la implementación de un sistema de facturación electrónica y la mejora de la gestión de ventas en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental y correlacional,

la muestra fue de 40 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa del sistema de facturación electrónica y la mejora de la gestión de ventas en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín.

García, C. (2018), en su investigación titulada *“Análisis de las ventajas de un sistema de facturación electrónica en microempresas ubicadas en la ciudadela universitaria salvador allende, parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil”*, tesis de pre grado en la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación sobre uso y beneficio del uso de un sistema de facturación electrónica en las microempresas situada en la ciudadela Universitaria Salvador Allende, de la Universidad de Guayaquil, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, se llegó a la conclusión que existe resistencia en sistematizar los procesos por parte de los microempresarios pero que las ventajas al momento de realizar un control fiscal es más eficiente.

Echevarría, J y Gonzales, J (2018), en su investigación titulada *“Sistema informático para la gestión de ventas e inventario de la empresa Karishmas”*, tesis de pre grado en la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia de un sistema informático en la mejora de la gestión de ventas e inventario de la empresa Karishmas, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño cuasi experimental y correlacional, la muestra fue de 36 trabajadores, se llegó a la conclusión que la implementación de un sistema significativo influye de manera positiva en la mejora de la gestión de ventas e inventario de la empresa Karishmas.

Chavez, P. (2018), en tu tesis titulada *“La gestión de venta y su incidencia en la rentabilidad en seguros Colvida del cantón Ambato”*, tesis de maestría en la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, el objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de la gestión de ventas en la rentabilidad en Seguros Colvida del

cantón Ambato, para la medición correcta de los niveles de eficiencia y eficacia, la investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental y alcance exploratorio descriptivo, la muestra fue de 15 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que la gestión de ventas incide significativamente en la rentabilidad de Seguros Colvida del cantón Ambato.

2.1.2. A nivel nacional

Pacheco, J. (2018), en su tesis titulada "*Sistema web de facturación electrónica y la mejora en la gestión de ventas en la Librería Art Book*", investigación de pre grado en la Universidad Cesar Vallejo, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema web de facturación electrónica y la mejora en la gestión de ventas, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional, se llegó a la conclusión que el sistema web de facturación mejora de manera significativa la gestión de ventas en la Librería Art Book.

Hilario, G. (2020), en su investigación titulada "*El sistema de facturación electrónica Systemsgino e-Invoicing y la gestión de ventas de la empresa Www.systemsgino.com E.I.R.L., Lima 2019*", tesis de maestría en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de facturación electrónica Systemsgino e-Invoicing y la mejora de la gestión de ventas e la empresa Www.systemsgino.com E.I.R.L, el enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue 14 clientes de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que el sistema de facturación Systemsgino e-Invoicing mejora de manera significativa la gestión de ventas con un grado de correlación de 0.874.

Núñez, F. (2019), en su tesis titulada "*Sistema de facturación electrónica y la rentabilidad en Contadores y Emprendedores SAC – San Juan de Lurigancho 2019*", investigación de pre grado en la

Universidad Peruana de las Américas, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y la rentabilidad en Contadores y Emprendedores SAC – San Juan de Lurigancho 2019, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional descriptivo, la población y muestra fue de 20 profesionales, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre el sistema de facturación electrónica y la rentabilidad en Contadores y Emprendedores SAC – San Juan de Lurigancho 2019, con un grado de correlación de 0.810.

Vilchez, R. y Ramos, E. (2019), en su investigación titulada *“Sistema de facturación electrónica y su incidencia en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES, distrito Piura – 2019”*, tesis de pre grado en la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo determinar si el sistema de facturación electrónica incide en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES del distrito de Piura 2019, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance correlacional, la muestra estuvo conformada por 375 mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que el sistema de facturación electrónica no incide en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES del distrito de Piura 2019, debido a que la administración pública no realiza una buena gestión informativa de sus temas relacionados, ya que sólo lo presentan en portales webs o en las mismas entidades, lo que produce el poco conocimiento del tema debido a la mala información

2.1.3. A nivel local

Timana, L. (2021), en su investigación titulada *“Implementación de un sistema de ventas y facturación electrónica en la empresa GEOCOPY E.I.R.L, Ucayali, 2019”*, tesis de pre grado en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, el objetivo de la investigación fue proponer la implementación de un sistema de venta y facturación electrónica en la empresa GEOCOPY E.I.R.L, Ucayali,

2019, la investigación fue cuantitativa, de diseño cuasi experimental y alcance correlacional, la muestra fue 20 trabajadores de la empresa a quienes se le aplicó un cuestionario, se llegó a la conclusión que la implementación de un sistema de ventas y facturación electrónica mejora los procesos en la empresa el cual ofrece una oportunidad de mejora en la atención al cliente por parte de la empresa

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Sistema de facturación electrónica

Definición

Según Delgado, I. (2018), “es el proceso de enviar facturas, estados de cuenta, recibos o cartas de reclamación a través de medios electrónicos, es más eficiente, confiable, rápida y barata que los métodos postales normales de facturación masiva” (p. 15).

Según Robles, et al. (2018), “es un sistema de procesamiento de las transacciones de bajo costo que aprovecha la tecnología de la información para transformar un proceso de cobro manual y orientado al papel en una versión electrónica de envío y archivo de datos más rápida y eficaz” (p. 25).

Según Zuluaga, J. (2021), “es un programa o aplicación informática que trata datos relativos a la facturación de una empresa de forma sistemática, es decir simplifica y facilita las tareas contables de facturación de una empresa o entidades similares.” (p. 19).

Dimensiones del sistema de facturación electrónica

Un sistema de facturación electrónica tiene las siguientes dimensiones:

Interacción

Según Robles, et al. (2018), “es visualizar, especificar, construir y documentar la semántica del uso del sistema representando un escenario, el cual ayuda a identificar los requerimientos del usuario y así poder entender que la estructura de

del sistema obtiene el rendimiento y la confiabilidad requeridos” (p. 20), tiene los siguientes indicadores:

- Facilidad.
- Rapidez.
- Operacionalidad.

Consultas

Según Robles, et al. (2018), “una consulta sirve para extraer información de una base de datos. Permite manipular datos: agregar, eliminar y cambiar” (p. 26), tiene los siguientes indicadores:

- Gestión de la información
- Capacidad de respuesta
- Tiempo de respuesta

Respaldo

Según Robles, et al. (2018), “La copia de seguridad, también llamada respaldo o backup, se refiere a la copia de archivos físicos o virtuales o bases de datos a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe” (p. 23), tiene los siguientes indicadores:

- Información segura
- Integridad
- Acceso a la información

2.2.2. Variable 2: Gestión de ventas

Definición

Según Mañas, L. (2018), “es la coordinación de personas y recursos para alcanzar el objetivo deseado. Estos objetivos a largo plazo pueden variar, sin embargo, generalmente se trata de mayor volumen de ventas, aumento de las ganancias y crecimiento continuo” (p. 26).

Según Vélez, C. (2020), “es un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa. Involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones.” (p. 18).

Según Adams, T. (2018), “es el proceso que incluye contratar, capacitar, motivar y coordinar al equipo de ventas de una organización, creando estrategias, orientando y optimizando las operaciones de acuerdo con el desarrollo del mercado y las necesidades de la empresa.” (p. 25).

Dimensiones de la gestión de ventas

La gestión de ventas tiene las siguientes dimensiones:

Coordinación con el equipo

Según Vélez, C. (2020), “Es trabajar con un equipo multidisciplinar de colegas para desarrollar soluciones eficaces, cerrar el negocio con potenciales clientes y dirigir la ejecución o implantación de la solución, presentando una imagen unificada de la empresa y enfocada en el cliente” (p. 25), tiene los siguientes indicadores:

- Equipos
- Desarrollo de productos
- Liderazgo

Comunicación

Según Vélez, C. (2020), “Son las habilidades de comunicación escrita y verbal, el cual permite tener la capacidad para crear sus propias presentaciones y realizarlas con brillantez (p. 26), tiene los siguientes indicadores:

- Evaluación
- Conocimiento de inquietudes
- Conocimiento de necesidades

Orientación a resultados

Según Vélez, C. (2020), “Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando es necesario tomar decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización.” (p. 27), tiene los siguientes indicadores:

- Intensidad.
- Autodirección
- Persistencia

2.3. Definición de términos básicos

Acceso a la información: Según Robles, et al. (2018), es conjunto de técnicas para buscar, categorizar, modificar y acceder a la información que se encuentra en un sistema

Autodirección: Según Vélez, C. (2020), es la capacidad de regular y adaptar el comportamiento a las demandas de una situación con el fin de lograr metas y valores elegidos personalmente.

Capacidad de respuesta: Según Zuluaga, J. (2021), es capacidad específica de un sistema o unidad funcional para completar las tareas asignadas en un tiempo determinado

Desarrollo de productos: Según Adams, T. (2018), es una de las fases del diseño de producto que abarca desde la definición de la forma, las cualidades y la validación del diseño hasta obtener toda la información necesaria para su producción y para el desarrollo de nuevos productos

Equipos: Según Vélez, C. (2020), es un grupo de personas que trabajan de manera coordinada para lograr un objetivo común

Evaluación: Según Mañas, L. (2018), es un proceso dinámico, que tiene por objeto analizar conductas, actitudes, rendimientos y logros relacionados con una serie de objetivos planteados a prior

Facilidad: Según Zuluaga, J. (2021), es una medida de lo fácil que es usar un producto para realizar tareas prescritas. Esto es distinto de los conceptos relacionados de utilidad y facilidad de uso.

Gestión de la información: Según Robles, et al. (2018), es un conjunto de procesos por los cuales se controla el ciclo de vida de la información, desde su obtención (por creación o captura), hasta su disposición final (su archivo o eliminación).

Información segura: Según Zuluaga, J. (2021), es conjunto de medidas preventivas y reactivas que permiten resguardar y proteger la información. Dicho de otro modo, son todas aquellas políticas de uso y medidas que afectan al tratamiento de los datos que se utilizan en una organización.

Integridad: Según Robles, et al. (2018), es la garantía de exactitud y fiabilidad de la información. Asegurando la integridad de la información y los datos se consigue prevenir cualquier modificación no autorizada de esta

Intensidad: Según Vélez, C. (2020), es el grado de fuerza con que se manifiesta un agente natural o artificial.

Liderazgo: Según Mañas, L. (2018), es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores

Operacionalidad: Según Robles, et al. (2018), es un proceso que consiste en definir estrictamente variables en factores medibles. El proceso define conceptos difusos y les permite ser medidos empírica y cuantitativamente.

Persistencia: Según Vélez, C. (2020), es un valor de gran importancia para llegar a un objetivo o una meta propuesta

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe un nivel de relación significativa entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. Existe un nivel de relación significativa entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

2. Existe un nivel de relación significativa entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

3. Existe un nivel de relación significativa entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Variable 1: Sistema de facturación electrónica

Según Robles, et al. (2018), “es un sistema de procesamiento de las transacciones de bajo costo que aprovecha la tecnología de la información para transformar un proceso de cobro manual y orientado al papel en una versión electrónica de envío y archivo de datos más rápida y eficaz” (p. 25).

Variable 2: Gestión de ventas

Según Vélez, C. (2020), “es un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa. Involucra una serie de políticas y

procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones.” (p. 18).

2.5.2. Definición operacional

Variable 1: Sistema de facturación electrónica

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. sobre el sistema de facturación electrónica y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se elaboró dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Variable 2: Gestión de ventas

Se obtuvo el puntaje para la operacionalización de la variable a través de la aplicación de un cuestionario al personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, sobre la gestión de ventas y sus tres dimensiones, cada dimensión tendrá tres indicadores y por cada indicador se elaboró dos preguntas usando la siguiente escala de Likert.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable: Sistema de facturación electrónica

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Interacción	Facilidad	1,2	¿Considera la interacción del sistema de facturación electrónica es fácil para el usuario? ¿El diseño de las presentaciones del sistema son fáciles y amigables para los usuarios?.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Rapidez	3, 4	¿La interacción que realiza el sistema es rápida? ¿Con que frecuencia existe tiempos muerto que no hacen rápido al sistema cuando se realizar una interacción?	
	Operacionalidad	5	¿La operacionalidad del sistema en la interacción es el adecuado?	
Consultas	Gestión de la información	6,7	¿La gestión de la información que el sistema ejecuta le permite realizar sus labores de manera eficiente? ¿Con que frecuencia ocurre errores en el sistema en la gestión de la información?	
	Capacidad de respuesta	8,9	¿La capacidad de respuesta del sistema es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones? ¿Con que frecuencia ocurre errores de respuestas relacionadas con la capacidad del sistema ?	
	Tiempo de respuesta	10	¿Los tiempos muertos del sistema con que frecuencia le permite la realización de su trabajo sin retrasos?	
Respaldo	Información segura	11,12	¿Con que frecuencia el sistema brinda información segura al momento de realizar un respaldo? ¿Con que frecuencia en el uso del sistema ocurre errores rondando información no segura?	
	Integridad	13,14	¿La integridad de los datos que respaldan al sistema es el adecuado? ¿Con que frecuencia ocurre errores en la integrad de datos que brinda el sistema?	
	Acceso a la información	15	¿El acceso a la información que brinda el sistema es el adecuado?	

Variable: Gestión de ventas

Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición
		N°		
Coordinación con el equipo	Equipos	1,2	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores? ¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
	Liderazgo	3, 4	¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado? ¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes ?	
	Desarrollo de productos	5	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?	
Comunicación	Evaluación	6,7	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones? ¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?	
	Conocimiento de inquietudes	8,9	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores? ¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?	
	Conocimiento de necesidades	10	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?	
Orientación a resultados	Intensidad.	11,12	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado? ¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa ?	
	Autodirección	13,14	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas? ¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?	
	Persistencia	15	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funcione?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, según Hernández et al. (2018), este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 21).

La investigación es aplicada, porque según Hernández, et al. (2018), “porque permite resolver problemas y aplica teorías existentes para el estudio de las variables seleccionadas” (p. 25).

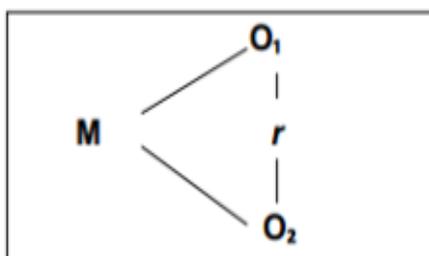
El método a utilizar en la presente investigación es: Hipotético – Deductivo, según Hernández et al. (2018), el “Método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.12).

El diseño de la investigación es no experimental, Según Hernández et al. (2018), estos estudios “no manipulan las variables, sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 185) y su alcance será descriptivo correlacional esto según Hernández et al. (2018), define que una investigación es descriptivo y correlacional porque “consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, definen variables describiendo tendencias de la

población o muestra, el cual permite establecer la relación entre las variables” (p. 90).

Según lo fundamentado en la teoría de investigación, se tiene el siguiente diagrama:

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra del personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L.

O1 = Sistema de facturación electrónica

O2 = Gestión de ventas

r = Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población fue el número de personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L., como se detalla a continuación:

Tabla N° 1: Definición de la población

N°	PERSONAL ADMINISTRATIVO	CARGO
1	CARLOS EDUARDO GÓMEZ GONZALES	GERENTE GENERAL
2	CARMEN ROSA MUÑOZ OLIVEIRA	ADMINISTRADOR
3	MARCIANO JOSE CARMONA DIAZ	ADMINISTRADOR
4	CESAR SALAZAR CABRERA	TECNICO
5	WILLIAN MURRIETA NUÑEZ	TECNICO
6	CHRISTIAN HUGO LINARES ISUIZA	CAJA
7	RITA BERENICE ANGULO MORENO	CAJA

Nota. Elaboración propia

3.2.2. Muestra

Se utilizó una muestra no probabilística, según Hernández et al. (2018), “es aquel sub grupo de la población, donde aquellos elementos elegidos no obedece a la probabilidad, si no a aquellas características que pueda tener la investigación” (p. 176), por lo que el criterio para la muestra que se considerara a los 7 personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La Encuesta

Se utilizó la técnica de la encuesta para esta investigación, al ser el más adecuado para la investigación, según Hernández et al. (2018), “Es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas” (p. 120).

3.3.2 Instrumentos

Cuestionario

De acuerdo a Hernández et al. (2018), “Es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta”.

El instrumento que se para ambas variables será un cuestionario de 30 ítems, 15 referente al sistema de facturación electrónica y 15 para la gestión de ventas, la escala será la de Likert, teniendo valores del 1 a 5.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Se realizó mediante la técnica de juicio de expertos (03), quienes emitieron su valides mediante la firma de las respectivas constancias.

Este es el resumen de resultados obtenidos:

Tabla N° 2: Resumen de validez de juicio de experto

N°	Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
1	Doctor	Guillermo Martín Montalvo Taboada	Aplicable
2	Doctor	Wendy Janina Ruiz Coral de Montalvo	Aplicable
3	Magister	Carlos Santiago Amado Ramírez	Aplicable

Confidencialidad

Según Hernández et al. (2018), La confiabilidad de un instrumento de medición es considerada como el grado en que, al aplicarse de manera repetitiva al mismo objeto de estudio u otro diferente, se producirán resultados iguales o similares.

Por lo que se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, sistematizando los resultados con un programa de cálculos como el Microsoft Excel y la utilización del programa de SPSS versión 25, los resultados están en anexo N° 4.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Una vez que se aplicó el instrumento de recolección de datos en la muestra, fue procesado, mediante la sistematización de una base de datos en una hoja de cálculo Excel con las respuestas obtenidas y luego se empleara un software estadístico como lo es el SPSS 25 para su tratamiento usando la estadística descriptiva e inferencial.

La presentación de la información fue mediante cuadros y gráficos estadísticos, tablas de frecuencias, porcentajes, prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov) y la prueba de Rho Spearman, para la hipótesis de los coeficientes de correlación entre las dos variables

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Análisis descriptivo

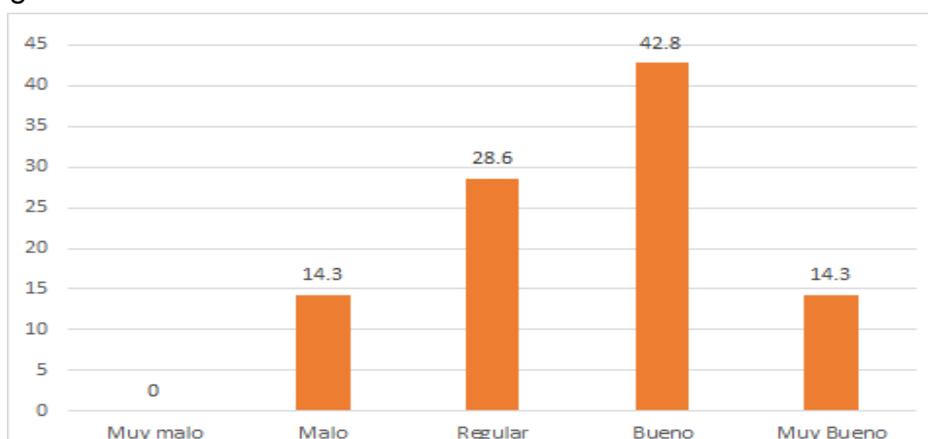
Variable 1: Sistema de facturación electrónica

Tabla N° 3. Niveles obtenidos sobre el sistema de facturación electrónica

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	2	28.6	42.9
Bueno	3	42.8	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 1. Sistema de facturación electrónica



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto al sistema de facturación electrónica, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 42.8% indico que es bueno, el 28.6% indicio que es regular, el 14.3% indico que es malo, el 14.3% indico que es muy bueno y ninguno indico que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores, el sistema de facturación electrónica es bueno.

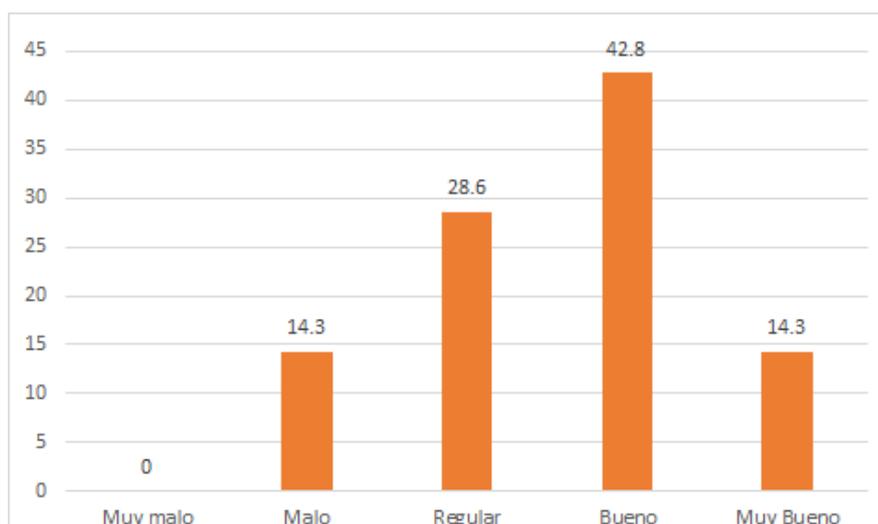
Dimensiones de la variable el sistema de facturación electrónica

Tabla N° 4. Niveles obtenidos sobre la interacción

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	2	28.6	42.9
Bueno	3	42.8	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 2. Niveles obtenidos sobre interacción



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto a la dimensión interacción del sistema de facturación electrónica, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 42.8% indico que es bueno, el 28.6% indicio que es regular, el 14.3% indico que es malo, el 14.3% indico que es muy bueno y ninguno indico que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción

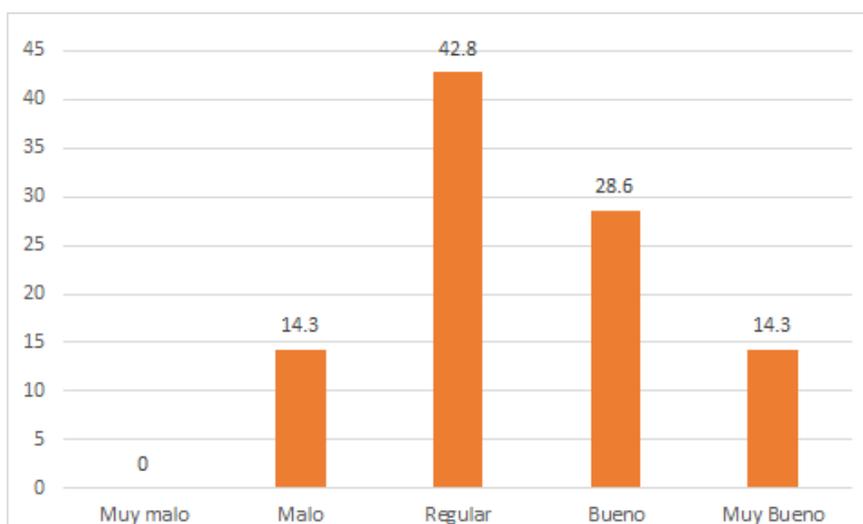
de los trabajadores, la interacción del sistema de facturación electrónica es bueno.

Tabla N° 5. Niveles obtenidos sobre la dimensión consultas

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	3	42.8	57.1
Bueno	2	28.6	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 3. Niveles obtenidos sobre la dimensión consultas



Nota. Elaboración propia

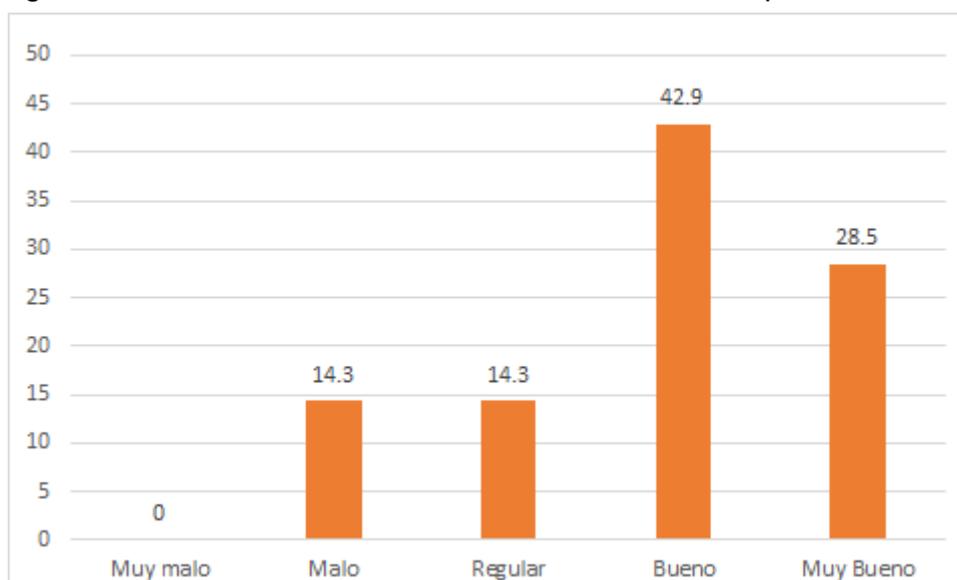
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto a la dimensión consultas del sistema de facturación electrónica, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 42.8% indicó que es regular, el 28.6% indicó que es bueno, el 14.3% indicó que es malo, el 14.3% indicó que es muy bueno y ninguno indicó que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores, las consultas del sistema de facturación electrónica es bueno.

Tabla N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión respaldo

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	1	14.3	28.6
Bueno	3	42.9	71.5
Muy Bueno	2	28.5	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 4. Niveles obtenidos sobre la dimensión respaldo



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto a la dimensión respaldo del sistema de facturación electrónica, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 42.9% indico que es bueno, el 28.6% indicio que es muy bueno, el 14.3% indico que es malo, el 14.3% indico que es muy malo y ninguno indico que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores el respaldo del sistema de facturación electrónica es bueno.

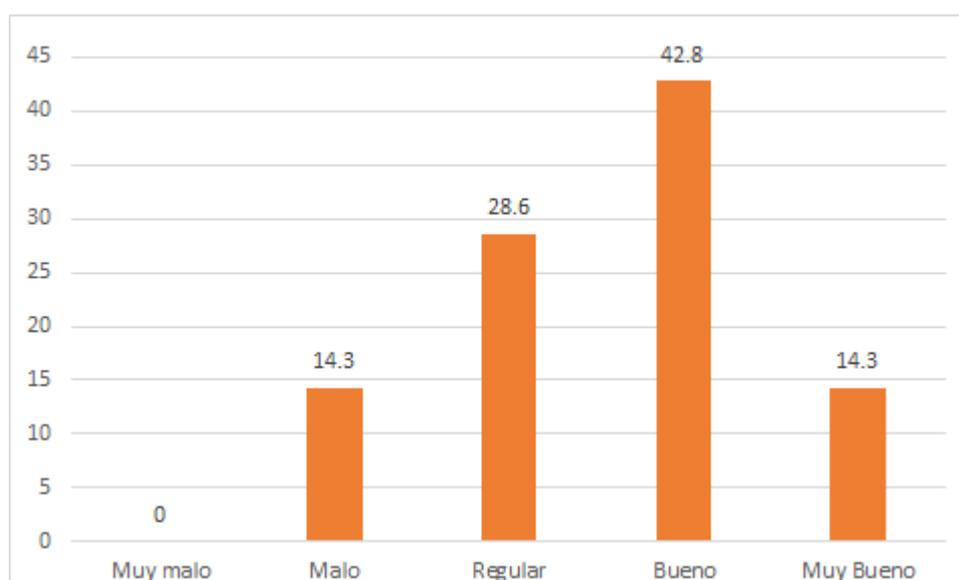
Variable 2: Gestión de ventas

Tabla N° 7. Niveles obtenidos sobre la gestión de ventas

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	2	28.6	42.9
Bueno	3	42.8	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 5. Niveles obtenidos sobre la gestión de ventas



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa distribuidora Patita Pucallpa SAC respecto a la gestión de ventas mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 42.8% indicó que es bueno, el 28.6% indicó que es regular, el 14.3% indicó que es malo, el 14.3% indicó que es muy bueno y ninguno indicó que es muy malo lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores, la gestión de ventas es buena.

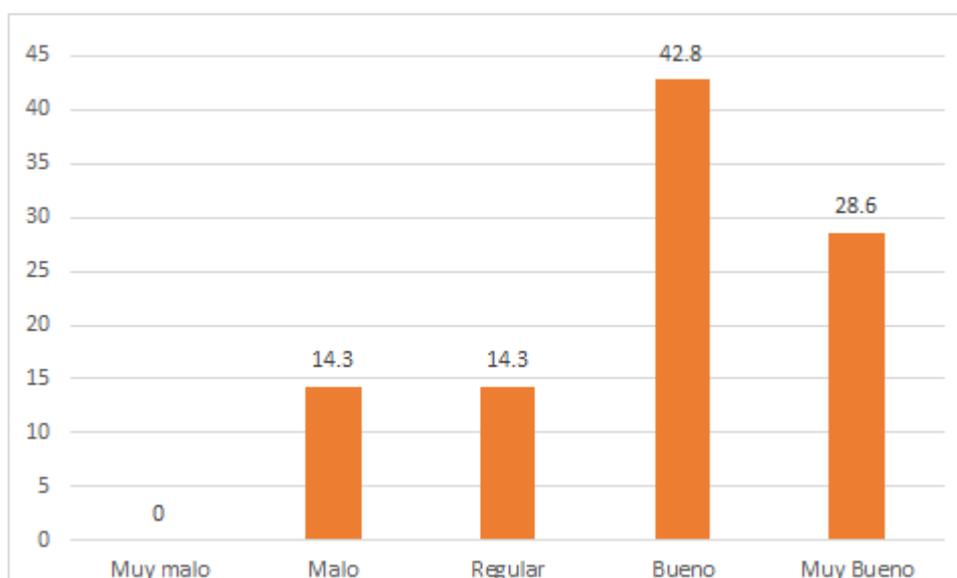
Dimensiones de la variable gestión de ventas

Tabla N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión coordinación con el equipo

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	1	14.3	28.6
Bueno	3	42.8	71.4
Muy Bueno	2	28.6	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 6. Niveles obtenidos sobre la dimensión coordinación con el equipo



Nota. Elaboración propia

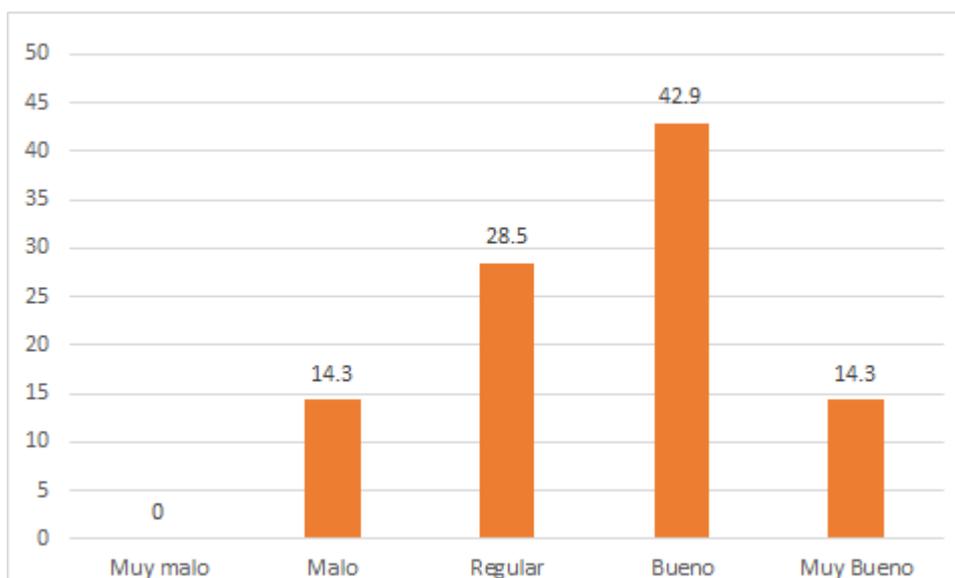
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto a la dimensión coordinación con el equipo de la gestión de ventas, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 42.9% indicó que es bueno, el 28.6% indicó que es muy bueno, el 14.3% indicó que es regular, el 14.3% indicó que es malo y ninguno indicó que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores la coordinación con el equipo para la gestión de ventas es buena.

Tabla N° 9. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión comunicación

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	2	28.5	42.8
Bueno	3	42.9	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 7. Niveles obtenidos sobre la dimensión comunicación



Nota. Elaboración propia

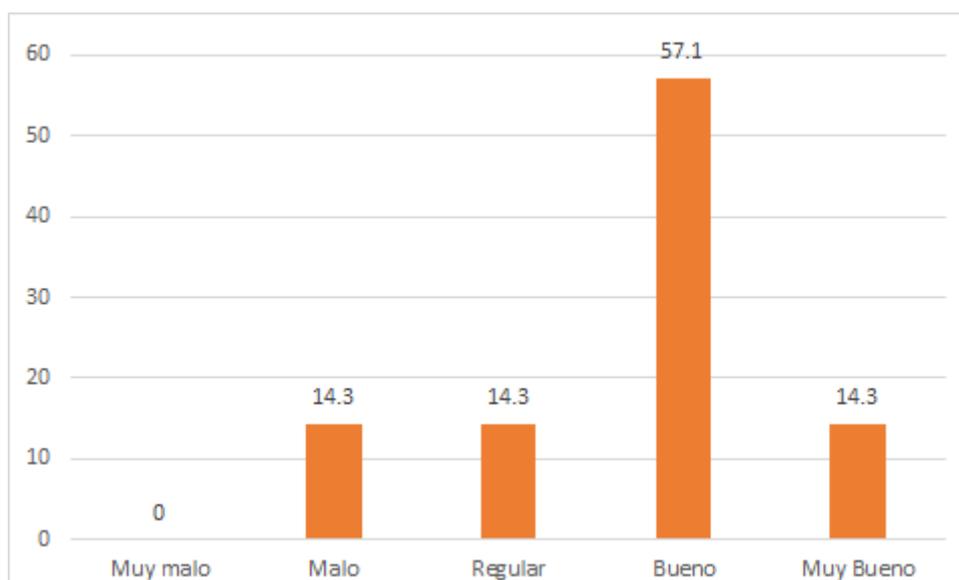
Interpretación: Los resultados de la percepción de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto a la dimensión comunicación de la gestión de ventas, mostrados en la tabla y el gráfico, indican que, un 42.9% indicó que es bueno, el 28.5% indicó que es regular, el 14.3% indicó que es malo, el 14.3% indicó que es muy bueno y ninguno indicó que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores la comunicación para la gestión de ventas es buena.

Tabla N° 10. Niveles obtenidos sobre sobre la dimensión Orientación de resultados

Clases	Frecuencias		
	Absoluta	Relativa (%)	Acumulada
Muy malo	0	0	0
Malo	1	14.3	14.3
Regular	1	14.3	28.6
Bueno	4	57.1	85.7
Muy Bueno	1	14.3	100
Total	7	100	

Nota. Elaboración propia

Figura N° 8. Niveles obtenidos sobre la dimensión Orientación de resultados



Nota. Elaboración propia

Interpretación: Los resultados de la orientación de resultados de los trabajadores de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. respecto a la dimensión Orientación de resultados de la gestión de ventas, mostrados en la tabla y el grafico, indican que, un 57.1% indico que es bueno, el 14.3% indico que es muy bueno, el 14.3% indico que es regular, el 14.3% indico que es malo y ninguno indico que es muy malo, lo que evidencia que, bajo la percepción de los trabajadores la orientación de resultados para la gestión de ventas es buena.

Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla N° 11. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 1

Software de gestión	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P -Sig.
Interacción	.351	7	.001
Consultas	.356	7	.002
Respaldo	.350	7	.003

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapairo Wilk para la variable sistema de facturación electrónica y sus dimensiones los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Tabla N° 12. Resultados de la prueba de normalidad de la variable 2

Control de inventario	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	P- Sig.
Coordinación con el equipo	.352	7	.004
Comunicación	.354	7	.003
Orientación a resultados	.356	7	.005

Nota. Elaboración propia

Descripción: De acuerdo a los resultados de la aplicación de la prueba de Normalidad según el test de Shapiro Wilk para la variable gestión de ventas y sus dimensiones, los valores de P Sig. son menores a 0.05 por lo tanto las variables no cumplen las condiciones de normalidad, por lo que se usó pruebas de hipótesis no paramétricas, en este caso la correlación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Contraste de la hipótesis general

ho: No existe un nivel de relación significativa entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

h1: Existe un nivel de relación significativa entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

Tabla N° 13. Prueba de hipótesis general

			Sistema de facturación electrónica	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Sistema de facturación electrónica	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 7	0.921 0.001 7
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.921 0.001 7	1.000 7

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre sistema de facturación electrónica y gestión de ventas, el resultado que se obtuvo del coeficiente de correlación es de $r_{ho}=0.921$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre ambas variables, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Hipótesis específicos

Contraste de la hipótesis específico

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

Tabla N° 14. Prueba de hipótesis específico 1

		Interacción	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Interacción	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001
	N	7	7
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	0.905
Sig. (bilateral)		0.001	
N		7	7

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre interacción y la gestión de ventas, el resultado que se obtuvo del coeficiente de correlación es de $r_{ho}=0.921$ y un grado de significancia de $P=0.001$ lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre esta dimensión de la variable sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 2

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.

Tabla N° 15. Prueba de hipótesis específico 2

		Consultas	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Consultas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 0.918 0.002 7
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.928 1.000 0.002 7

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre las consultas y la gestión de ventas, el resultado que se obtuvo del coeficiente de correlación es de $r_{ho}=0.918$ y un grado de significancia de $P=0.002$ lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre esta dimensión de la variable sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Contraste de la hipótesis específico 3

h₀: No existe un nivel de relación significativa entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

h₁: Existe un nivel de relación significativa entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022.

Tabla N° 16. Prueba de hipótesis específico 3

			Respaldo	Gestión de ventas
RHO DE SPEARMAN	Respaldo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	0.928
		N	7	7
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.928	1.000
		N	7	7

Nota. Elaboración propia

Descripción: Según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman para analizar la correlación entre el respaldo y la gestión de ventas, el resultado que se obtuvo del coeficiente de correlación es de $r_{ho}=0.928$ y un grado de significancia de $P=0.001$, lo que indica que existe un nivel de correlación positiva y alta entre esta dimensión de la variable sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas, por lo que existe una evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

4.2. Discusión

1. De acuerdo a los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, con un coeficiente de correlación de $\rho=0.921$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se observa que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación que existe entre un sistema de facturación y la gestión de ventas, en otro ámbito y tiempo de estudio, como en la que realizó Pacheco, J. (2018), quien tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el sistema web de facturación electrónica y la mejora en la gestión de ventas, llegando a la conclusión que el sistema web de facturación mejora de manera significativa la gestión de ventas en la Librería Art Book, esto se fundamenta en lo que según Robles, et al. (2018), define al sistema de facturación como “un sistema de procesamiento de las transacciones de bajo costo que aprovecha la tecnología de la información para transformar un proceso de cobro manual y orientado al papel en una versión electrónica de envío y archivo de datos más rápida y eficaz” (p. 25). y lo que, Según Vélez, C. (2020), la gestión de ventas “es un proceso mediante el cual se coordina un grupo de personas y recursos para alcanzar las metas de ventas de una empresa. Involucra una serie de políticas y procedimientos que sirven de guía para poder realizar toda esta serie de acciones.” (p. 18).

2. De acuerdo los resultados obtenidos donde se muestra que existe un nivel de relación positiva significativa entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación de $\rho=0.905$ y un grado de significancia de $P=0.001$,

se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de esta dimensión con la gestión de ventas, en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizó Hilario, G. (2020), quien tuvo como objetivo uno de sus objetivos específicos determinar la relación que existe entre la interacción y la mejora de la gestión de ventas e la empresa *Www.systemsgino.com E.I.R.L.*, llegando a la conclusión que la dimensión interacción del el sistema de facturación *Systemsgino e-Invoicing* mejora de manera significativa la gestión de ventas con un grado de correlación de 0.874, fundamentado en lo que Según Robles, et al. (2018), esta dimensión “es visualizar, especificar, construir y documentar la semántica del uso del sistema representando un escenario, el cual ayuda a identificar los requerimientos del usuario y así poder entender que la estructura de del sistema obtiene el rendimiento y la confiabilidad requeridos” (p. 20).

3. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación de $\rho=0.918$ y un grado de significancia de $P=0.002$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de esta dimensión con la gestión de ventas en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que Aldás, C. (2018), quien tuvo como uno de sus objetivos específicos analizar la relación que existe entre la dimensión consultas y la mejora de la gestión de ventas en la cooperativa de ahorro y crédito San Martin, llegando a la conclusión que existe una relación significativa de las consultas y la mejora de la gestión de ventas en la cooperativa de ahorro y crédito San Martin, fundamenta en lo que según Robles, et al. (2018), “una consulta sirve para extraer información de una base

de datos. Permite manipular datos: agregar, eliminar y cambiar” (p. 26)

4. Los resultados obtenidos muestra que existe un nivel de relación positiva entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, según los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró coeficiente de correlación de $\rho=0.928$ y un grado de significancia de $P=0.001$, se puede constatar que este resultado no es ajeno a otras investigaciones, donde se analiza el nivel de relación de esta dimensión con el control de inventarios , en otro ámbito y tiempo de estudio, como lo es la investigación que realizo Echevarria, J y Gonzales, J (2018), quien tuvo como uno de sus objetivos específicos analizar influencia del respaldo en la mejora de la gestión de ventas e inventario de la empresa Karishmas, llegando a la conclusión que la implementación que el respaldo del sistema significativo influye de manera positiva en la mejora de la gestión de ventas e inventario de la empresa Karishmas, fundamenta en lo que según Robles, et al. (2018), define respaldo como “La copia de seguridad, también llamada respaldo o backup, se refiere a la copia de archivos físicos o virtuales o bases de datos a un sitio secundario para su preservación en caso de falla del equipo u otra catástrofe” (p. 23)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Conclusión general

Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de $r_{ho}=0.921$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

Conclusiones específicas

1. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $r_{ho}=0.905$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

2. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $r_{ho}=0.918$ y un grado de significancia de $P=0.002$.

3. Se concluye que existe un nivel de relación positiva entre entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Callería, departamento de Ucayali 2022, de acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Rho Spearman donde se encontró un coeficiente de correlación $r_{ho}=0.928$ y un grado de significancia de $P=0.001$.

Recomendaciones

1. Al gerente general de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L, realizar planes de acción que permitan gestionar las ventas que se realiza en la empresa, con énfasis con la comunicación que permita la coordinación en equipo el cual este orientado a los objetivos institucionales, que incluya encada una de esas acciones al sistema de facturación electrónica como una herramienta transversal que interactúe rápidamente con los usuarios, permitiendo realizar consultas que gestione la información y brinde respuestas rápidas y que cuente con un respaldo a cual se pueda acceder con datos íntegros que permita tomar.

2. A los administradores realizar el monitoreo y acompañamiento continuo a los trabajadores en el uso del sistema de facturación electrónica y las otras herramientas, como el internet, y equipos, que permitan un uso eficiente de estos recursos el cual permite tener la información en tiempo real para la toma de decisión en la gestión de ventas que la empresa realiza.

3. A los trabajadores, hacer uso del hardware destinada al uso eficiente del sistema de facturación electrónica con eficiencia y efectividad, de acuerdo a las políticas de trabajo dispuestas por la gerencia y el monitoreo de los administradores, ya que la información que se ingrese en el sistema permitirá influye en las decisiones que permitan realizar ajuste en las actividades con el fin de cumplir con los objetivos institucionales y mejorar la gestión de ventas, brindando una mejor calidad de servicio.

4. A aquellos investigadores que en un futuro desarrollen investigaciones sobre un sistema de facturación electrónica y la gestión de negocios puedan tomar a esta investigación como un antecedente valido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldás, C. (2018). Implementación de un sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas en la cooperativa de ahorro y crédito San Martín. [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio institucional Uta. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28571/1/Tesis_%20t1462si.pdf
- Adams, T. (2018). Gestión de ventas. Ediciones Pirámide. <https://books.google.com.pe/books?id=i8b9wAEACAAJ>
- Delgado, I. (2018). La reforma de la Administración electrónica. Editorial Innap Investiga, Madrid. <https://books.google.com.pe/books?id=HqArDwAAQBAJ&pg>
- Chavez, P. (2018). La gestión de venta y su incidencia en la rentabilidad en seguros Colvida del cantón Ambato. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato de Ecuador]. Repositorio institucional UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20649/1/T2657i.pdf>
- Echevarria, J y Gonzales, J (2018). Sistema informático para la gestión de ventas e inventario de la empresa Karishmas”, tesis de pre grado en la Universidad Técnica Federico Santa María de Chile. Repositorio institucional Uf. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/46548>
- García, C. (2018). Análisis de las ventajas de un sistema de facturación electrónica en microempresas ubicadas en la ciudadela universitaria salvador allende, parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil. [tesis de pre grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35303>
- Hernández et al. (2018). Metodología de la investigación. Santa fe, Mexico: McGRAW-HIL.
- Hilario, G. (2020). El sistema de facturación electrónica Systemsgino e-Invoicing y la gestión de ventas de la empresa Www.systemsgino.com E.I.R.L., Lima 2019. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42850>

- Nuñez, F. (2019). Sistema de facturación electrónica y la rentabilidad en Contadores y Emprendedores SAC – San Juan de Lurigancho 2019. [tesis de pre grado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1345/VEGA%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mañas, L. (2018). Gestión de ventas. Editorial Cep. Madrid, España. <https://books.google.com.pe/books?id=4upCDwAAQBAJ>
- Pacheco, J. (2018). Sistema web de facturación electrónica y la mejora en la gestión de ventas en la Librería Art Book. [Tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26337>
- Reineri, C. (2018). “*Sistema de facturación electrónicas y el control fiscal*”. [tesis de pre grado, Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires]. Repositorio institucional. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC130649.pdf>
- Robles, et al. (2018). Los comprobantes fiscales digitales por internet con el SIFE: Desarrollo del sistema integral de facturación electrónica. Editorial Académica Española. Madrid, España. <https://books.google.com.pe/books?id=vy8jjgEACAAJ&dq>
- Vilchez, R. y Ramos, E. (2019). Sistema de facturación electrónica y su incidencia en la recaudación del impuesto general a las ventas en las MYPES, distrito Piura – 2019. [tesis de pre grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3054166>
- Timana, L. (2021). Implementación de un sistema de ventas y facturación electrónica en la empresa Geocopy E.I.R.L, Ucayali, 2019. [Tesis de pre grado, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24088>
- Vélez, C. (2019). Gestion de ventas: marketing, directo y utilización de redes sociales. Editorial Elearning S.L. Madrid España. <https://books.google.com.pe/books?id=vSLtDwAAQBAJ>

Zuluaga, J. (2021). Estatus Tributario. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?id=iQJhEAAAQBAJ&pg>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables			Metodología
			Nombre	Dimensiones	Indicadores	
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022?	Determinar el nivel de relación que existe entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.	Existe un nivel de relación significativa entre el sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.	Variable 1: Sistema de facturación electrónica	Interacción	Facilidad Rapidez Operacionalidad	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo DISEÑO No experimental ALCANCE Descriptivo Correlacional POBLACIÓN: 7 personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. MUESTRA: 7 personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. TÉCNICAS Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: -Tabla de frecuencia - Gráficos de barras ESTADÍSTICA INFERENCIAL: Para la constatación de las hipótesis se aplicará la Prueba Rho Spearman.
Problema Específico	Objetivo Específico	Hipótesis Específico		Consultas	Gestión de la información Capacidad de respuesta Tiempo de respuesta	
1. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022?	1. Analizar el nivel de relación que existe entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.	1. Existe un nivel de relación significativa entre la interacción y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.		Respaldo	Información segura Integridad Acceso a la información	
2. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022?	2. Analizar el nivel de relación que existe entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.	2. Existe un nivel de relación significativa entre las consultas y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.	Variable 2: Gestión de ventas	Coordinación con el equipo	Equipos Liderazgo Desarrollo de productos	
3. ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022?	3. Analizar el nivel de relación que existe entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.	3. Existe un nivel de relación significativa entre el respaldo y la gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022.		Comunicación	Evaluación Conocimiento de inquietudes Conocimiento de necesidades	
				Orientación a resultados	Intensidad. Autodirección Persistencia	

Anexo 2: Instrumento de aplicación

Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en el personal administrativo de la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información para el desarrollo de una tesis, cuya temática está relacionada el sistema de facturación electrónica y la gestión de ventas. Para cuyo efecto, le agradecemos de antemano la veracidad de sus respuestas, pues así lo exige la seriedad y la rigurosidad de la investigación.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems	Sistema de facturación electrónica					
D1	Interacción	1	2	3	4	5
01	¿Considera la interacción del sistema de facturación electrónica es fácil para el usuario?					
02	¿El diseño de las presentaciones del sistema son fáciles y amígaes para los usuarios?					
03	¿La interacción que realiza el sistema es rápida?					
04	¿Con que frecuencia existe tiempos muerto que no hacen rápido al sistema cuando se realizar una interacción?					
05	¿La operacionalidad del sistema en la interacción es el adecuado?					
D2	Consultas	1	2	3	4	5
06	¿La gestión de la información que el sistema ejecuta le permite realizar sus labores de manera eficiente?					
07	¿Con que frecuencia ocurre errores en el sistema en la gestión de la información?					
08	¿La capacidad de respuesta del sistema es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones?					
09	¿Con que frecuencia ocurre errores de respuestas relacionadas con la capacidad del sistema ?					

10	¿Los tiempos muertos del sistema con qué frecuencia le permite la realización de su trabajo sin retrasos?					
D3	Respaldo	1	2	3	4	5
11	¿Con que frecuencia el sistema brinda información segura al momento de realizar un respaldo?					
12	¿Con que frecuencia en el uso del sistema ocurre errores rondando información no segura?					
13	¿La integridad de los datos que respaldan al sistema es el adecuado?					
14	¿Con que frecuencia ocurre errores en la integrad de datos que brinda el sistema?					
15	¿El acceso a la información que brinda el sistema es el adecuado?					
Ítems	Gestión de ventas					
D1	Coordinación con el equipo	1	2	3	4	5
16	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?					
17	¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?					
18	¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado?					
19	¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes ?					
20	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?					
D2	Comunicación	1	2	3	4	5
21	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones?					
22	¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?					
23	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores?					
24	¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?					
25	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?					
D3	Orientación a resultados	1	2	3	4	5
26	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado?					
27	¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa ?					
28	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas?					
29	¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?					
30	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funcione?					

Anexo 3: Matriz de validación

Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en los personales administrativos para la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el item		Relación entre el item y las opciones de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Sistema de facturación electrónica	Interacción	Facilidad	¿Considera la interacción del sistema de facturación electrónica es fácil para el usuario?						✓		✓		✓		✓		
			¿El diseño de las presentaciones del sistema son fáciles y amigables para los usuarios?						✓		✓		✓		✓		
		Rapidez	¿La interacción que realiza el sistema es rápida?						✓		✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia existe tiempos muertos que no hacen rápido al sistema cuando se realizar una interacción?						✓		✓		✓		✓		
	Operacionalidad	¿La operacionalidad del sistema en la interacción es el adecuado?						✓		✓		✓		✓			
	Consultas	Gestión de la información	¿La gestión de la información que el sistema ejecuta le permite realizar sus labores de manera eficiente?						✓		✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en el sistema en la gestión de la información?						✓		✓		✓		✓		
		Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del sistema es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones?						✓		✓		✓		✓		
	¿Con que frecuencia ocurre errores de respuestas relacionadas con la capacidad del sistema?							✓		✓		✓		✓			
	Tiempo de respuesta	¿Los tiempos muertos del sistema con que frecuencia le permite la realización de su trabajo sin retrasos?						✓		✓		✓		✓			
	Respaldo	Información segura	¿Con que frecuencia el sistema brinda información segura al momento de realizar un respaldo?						✓		✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia en el uso del sistema ocurre errores rondando información no segura?						✓		✓		✓		✓		
		Integridad	¿La integridad de los datos que respaldan al sistema es el adecuado?						✓		✓		✓		✓		
¿Con que frecuencia ocurre errores en la integridad de datos que brinda el sistema?								✓		✓		✓		✓			
Acceso a la información	¿El acceso a la información que brinda el sistema es el adecuado?						✓		✓		✓		✓				
Coordinación con el equipo	Equipos	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?						✓		✓		✓		✓			

Gestión de ventas	Liderazgo	¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?								✓		✓		✓		✓			
		¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado?									✓		✓		✓		✓		
		¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes?										✓		✓		✓		✓	
	Desarrollo de productos	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?									✓		✓		✓		✓		
		Evaluación	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones?									✓		✓		✓		✓	
	¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?										✓		✓		✓		✓		
	Conocimiento de inquietudes		¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores?									✓		✓		✓		✓	
		¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?									✓		✓		✓		✓		
	Conocimiento de necesidades	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?									✓		✓		✓		✓		
	Orientación resultados	Intensidad	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado?									✓		✓		✓		✓	
			¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa?										✓		✓		✓		✓
		Autodirección	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas?									✓		✓		✓		✓	
			¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?										✓		✓		✓		✓
		Persistencia	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funciona?									✓		✓		✓		✓	



Validador

Dr. Ing. Sist. Guillermo Martín Montalvo Taboada.

Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en los personales administrativos para la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación				Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y las opciones de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Sistema de facturación electrónica	Interacción	Facilidad	¿Considera la interacción del sistema de facturación electrónica es fácil para el usuario?						✓		✓		✓		
			¿El diseño de las presentaciones del sistema son fáciles y amigables para los usuarios?						✓		✓		✓		
		Rapidez	¿La interacción que realiza el sistema es rápida?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia existe tiempos muertos que no hacen rápido al sistema cuando se realizar una interacción?						✓		✓		✓		
	Operacionalidad	¿La operacionalidad del sistema en la interacción es el adecuado?						✓		✓		✓			
	Consultas	Gestión de la información	¿La gestión de la información que el sistema ejecuta le permite realizar sus labores de manera eficiente?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en el sistema en la gestión de la información?						✓		✓		✓		
		Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del sistema es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia ocurre errores de respuestas relacionadas con la capacidad del sistema?						✓		✓		✓		
	Tiempo de respuesta	¿Los tiempos muertos del sistema con que frecuencia le permite la realización de su trabajo sin retrasos?						✓		✓		✓			
	Respaldo	Información segura	¿Con que frecuencia el sistema brinda información segura al momento de realizar un respaldo?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia en el uso del sistema ocurre errores rondando información no segura?						✓		✓		✓		
		Integridad	¿La integridad de los datos que respaldan al sistema es el adecuado?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en la integridad de datos que brinda el sistema?						✓		✓		✓		
Acceso a la información	¿El acceso a la información que brinda el sistema es el adecuado?						✓		✓		✓				
Coordinación con el equipo	Equipos	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?						✓		✓		✓			

Gestión de ventas	Liderazgo	¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?							✓		✓		✓		✓			
		¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado?							✓		✓		✓		✓			
		¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes?							✓		✓		✓		✓			
	Desarrollo de productos	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?							✓		✓		✓		✓			
		¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones?							✓		✓		✓		✓			
	Comunicación	¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?							✓		✓		✓		✓			
		Conocimiento de inquietudes	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores?							✓		✓		✓		✓		
			¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?							✓		✓		✓		✓		
	Conocimiento de necesidades	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?							✓		✓		✓		✓			
	Orientación a resultados	Intensidad	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado?							✓		✓		✓		✓		
			¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa?							✓		✓		✓		✓		
		Autodirección	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas?							✓		✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?							✓		✓		✓		✓		
		Persistencia	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funciona?							✓		✓		✓		✓		


 Validador
 Mg. Ing. Sst. Carlos Santiago Amado Ramirez

Sistema de facturación electrónica y gestión de ventas en los personales administrativos para la empresa multiservicio Don Gato E.I.R.L. distrito de Calleria, departamento de Ucayali 2022

Variable	Dimensión	Indicador	Item	Opciones de respuesta					Criterio de evaluación				Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre	Relación entre la variable y a dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y las opciones de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO
Sistema de facturación electrónica	Interacción	Facilidad	¿Considera la interacción del sistema de facturación electrónica es fácil para el usuario?						✓		✓		✓		
			¿El diseño de las presentaciones del sistema son fáciles y amigables para los usuarios?						✓		✓		✓		
		Rapidez	¿La interacción que realiza el sistema es rápida?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia existe tiempos muertos que no hacen rápido al sistema cuando se realizar una interacción?						✓		✓		✓		
	Operacionalidad	¿La operacionalidad del sistema en la interacción es el adecuado?						✓		✓		✓			
	Consultas	Gestión de la información	¿La gestión de la información que el sistema ejecuta le permite realizar sus labores de manera eficiente?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia ocurre errores en el sistema en la gestión de la información?						✓		✓		✓		
		Capacidad de respuesta	¿La capacidad de respuesta del sistema es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones?						✓		✓		✓		
	¿Con que frecuencia ocurre errores de respuestas relacionadas con la capacidad del sistema?							✓		✓		✓			
	Tiempo de respuesta	¿Los tiempos muertos del sistema con que frecuencia le permita la realización de su trabajo sin retrasos?						✓		✓		✓			
	Respaldo	Información segura	¿Con que frecuencia el sistema brinda información segura al momento de realizar un respaldo?						✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia en el uso del sistema ocurre errores rondando información no segura?						✓		✓		✓		
		Integridad	¿La integridad de los datos que respaldan al sistema es el adecuado?						✓		✓		✓		
¿Con que frecuencia ocurre errores en la integridad de datos que brinda el sistema?							✓		✓		✓				
Acceso a la información	¿El acceso a la información que brinda el sistema es el adecuado?						✓		✓		✓				
Coordinación con el equipo	Equipos	¿Se distribuye los equipos de trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores?						✓		✓		✓			

Gestión de ventas	Liderazgo	¿Considera que la coordinación en equipo es el adecuado?								✓		✓		✓		✓				
		¿El liderazgo de los equipos de trabajo es el adecuado?									✓		✓		✓		✓			
		¿Con que frecuencia los equipos de trabajo permite desarrollar la capacidad de liderazgo de sus integrantes ?									✓		✓		✓		✓			
	Desarrollo de productos	¿La coordinación con los equipos permite desarrollar los productos de manera adecuada?									✓		✓		✓		✓			
		Evaluación	¿La empresa con qué frecuencia realiza evaluaciones?									✓		✓		✓		✓		
	¿Considera que las evaluaciones realizadas mejoran la comunicación en los trabajadores?										✓		✓		✓		✓			
	Conocimiento de inquietudes	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las inquietudes de los trabajadores?									✓		✓		✓		✓			
		¿Se toma en cuenta la inquietudes de los trabajadores para mejorar la comunicación en los equipos de trabajo?									✓		✓		✓		✓			
	Conocimiento de necesidades	¿Con que frecuencia se tiene conocimiento de las necesidades de los trabajadores?									✓		✓		✓		✓			
	Orientación a resultados	Intensidad	¿Con que frecuencia la intensidad en las estrategias de ventas es el adecuado?									✓		✓		✓		✓		
			¿Considera que las estrategias orientadas a los resultados tienen la intensidad para mejorar las ventas en la empresa ?									✓		✓		✓		✓		
		Autodirección	¿La empresa genera la autodirección orientada a los resultados en la gestión de ventas?									✓		✓		✓		✓		
			¿Con que frecuencia la autodirección no cumple con los objetivos orientados a resultados?									✓		✓		✓		✓		
		Persistencia	¿Con que frecuencia se persiste en la orientación hacia los resultados a pesar de que la estrategia no funciona?									✓		✓		✓		✓		

DRA. Wendy Janina Ruiz de Montalvo

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 1: Sistema de facturación electrónica

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach con el uso de SPSS v25.

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre el sistema de facturación electrónica	15	0,890

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,890 para el cuestionario con preguntas sobre el sistema de facturación electrónica sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

Variable 2: Gestión de ventas

Instrumento	N° ítems	α : Alfa de Cronbach
Cuestionario sobre gestión de ventas	15	0,893

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos muestran un valor del Alfa de Cronbach del 0,893 para el cuestionario con preguntas sobre la gestión de ventas y sus dimensiones, este resultado se aproxima a 1, esto quiere decir que existe una elevada confiabilidad de aplicar el instrumento de recopilación de datos.

.

.



Validador: Dr. Ing. Sist. Guillermo Martin Montalvo Taboada

Anexo 5: Base de datos

Base de datos de la confiabilidad

Variables --->	Sistema de facturación electrónica									Gestión de ventas																				
Dimensiones --->	Interacción			Consultas			Respaldo			Coordinación con el equipo			Comunicación			Orientación a resultados														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	3	3	5	5	4	4	3	4	4	5	5		4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	5	5	4	3	4
2	3	5	3	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	3	3	4	5	3	5	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3
4	5	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	3
5	4	4	4	2	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3
6	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
7	5	2	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4

Base de datos del instrumento de recolección de datos

Variables --->	Sistema de facturación electrónica									Gestión de ventas																				
Dimensiones --->	Interacción			Consultas			Interacción			Consultas			Interacción			Consultas														
Indicadores --->	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3												
	PREGUNTAS																													
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	4	5	2	3	3	5	5	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
2	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	2	2	3	4	5	5	4
3	5	4	2	4	4	5	2	4	2	5	5	2	3	3	5	5	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	4	5	5	2
4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	3	5	5	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	5	4	2	4	3	2	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4

Anexo 6: Evidencias (imágenes y/o fotos)





