



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN SISTEMAS DE
INFORMACIÓN**

TEMA:

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA GESTIONAR EL PROCESO
DE FACTURACIÓN EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO "ISLA DE BEJUCAL", DEL
CANTÓN BABA.**

EGRESADO:

JEAN CARLOS ECHEVERRIA LITARDO

TUTOR:

ING. NARCISA MARIA CRESPO TORRES, MSc.

BABAHOYO – LOS RIOS - ECUADOR

AÑO 2022

RESUMEN

Los procesos de facturación causan ciertos retrasos dentro de la estación de servicios por los cuales pueden generar error al momento de realizar la factura electrónica además al momento de subir en líneas las ventas diarias, y de la misma forma el uso indiscriminado de papel al momento de imprimir o generar facturas. En la presente caso de estudio, se aplicó la metodología de investigación descriptiva, con tendencia a la modalidad mixta que une desde los métodos cuantitativos y cualitativos, con el objetivo de disponer las ventajas de ambos y minimizar sus inconvenientes. Con la cual se analizaron los procesos de facturación así como la recolección e interpretación de la información extraída en encuestas y en los cuales se pudo corroborar la complejidad del manejo de las ventas y generando pérdidas de tiempo, dinero y recursos de la estación de servicios .

Palabras Claves: Ventas, Facturación, Sistema de procesos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A partir de la década del 70 del siglo pasado, comienzan los procesos de automatización de las empresas y organizaciones a nivel global, aunque en muchos casos utilizaban lenguajes tradicionales los procesos comerciales se fueron automatizándose y con ello optimizando la gestión comercial, en las ventas de las empresas y en las estaciones de servicios.

Esta tendencia mundial siguió durante los años siguientes hasta la presente fecha, la gran mayoría de sistemas de información son programas para escritorio que integran módulos de sistema de facturación, clientes, inventarios y más. En la actualidad se puede afirmar que la mayoría de las empresas se apoyan en sistemas de información para su gestión de ventas, y todas las actividades que la mayoría de las empresas realizan con software empresariales.

Dichos sistemas de información son de mayor a menor complejidad para uso pero se han constituido en elementos de apoyo a todas las actividades que realizan las empresas y estaciones de servicios. En el Ecuador como el resto de países del mundo, la automatización empresarial ha ido desarrollándose en forma similar a nivel mundial, esto quiere decir que casi la totalidad de empresas y estaciones de servicios trabajan con sistemas de información de facturación que contribuyen en gran parte de los elementos operativos dentro de los procesos comerciales.

Para el desarrollo del caso de estudio se observa las falencias que mostraba el software de sistema integrado new tools en el proceso de facturación y en el momento de hacer cálculos financieros. Además se notó al momento de realizar una petición al software de sistema integrado new tools que mostraba cierto retraso al momento de pedir el requerimiento, financiero y matemático.

En base a los problemas mostrados en el análisis se optó por realizar el caso de estudio de acuerdo a las problemáticas que mostraba el sistema integrado new tools.

El presente caso de estudio, se realizó un análisis del proceso de facturación, el tiempo de respuesta del software y la forma en el que éste presente las falencias cuando se le realizan diversas peticiones. Además, se explica de una forma clara y precisa las falencias que presenta este programa. Con el transcurso del funcionamiento presenta procesos interrumpidos la estación de servicios de la gasolinera, por tal motivo en la presente investigación se analizó las causas que ocasionan intermitencias en el sistema de información de facturación.

Para la realización del mismo, se ha tomado los procesos interrumpidos del sistema de facturación, para analizar las posibles soluciones informáticas y técnicas que ayuden a mejorar el funcionamiento del software, ya que a pesar de los esfuerzos del personal de la estación de servicios Isla de Bejucal por tener un buen desarrollo del sistema de facturación igual les presenta falencias al momento de realizar muchas peticiones al software de sistema integrado new tools. Luego de las reuniones establecidas con el personal que labora en la entidad, se pudo visualizar las necesidades y carencias que tiene el sistema integrado new tools.

Por ende, surge el requerimiento de analizar las posibles soluciones en los servicios de facturación. En la entrevista con el encargado del sistema menciona que new tools fue diseñado de acuerdo a las necesidades de la estación de servicio Isla de Bejucal, el software tiene como función principal agilizar los procesos financieros y matemáticos, lo cual permite obtener el reporte de ventas diarias del combustible.

JUSTIFICACION

La justificación de este estudio de caso radica en la importancia y los beneficios que brinda a los usuarios de la comunidad de la parroquia Isla de Bejucal, a los sectores de su alrededor y transeúnte que desea abastecerse del servicio que brinda esta estación. Se buscó las soluciones a las falencias que presenta el software de facturación, en el transcurso del funcionamiento presenta procesos interrumpidos, por tal motivo se analizó las causas que ocasionan intermitencias en el sistema de información de facturación en la estación de servicio de la Isla de Bejucal del Cantón Baba.

Este análisis se lo realizó con el objetivo de determinar los problemas que genera el software y diagnosticar las posibles falencias que tiene el software. Los despachadores de la estación de servicios de la Isla de Bejucal tienen ciertos problemas cuando usan el software y en ello se colapsa el sistema cuando se realiza múltiples peticiones al software. En el presente trabajo investigativo se analizó el sistema de información para gestionar el proceso de facturación de la estación de servicio Isla de Bejucal del cantón Baba y a recomendar diferentes maneras. Para el manejo y mejoramiento del sistema. En virtud de los aportes que se han obtenido la justificación se sustenta en la teórica- científica, porque los resultados de la investigación incorporan los conocimientos científicos que nos han proporcionado los docentes en este proceso de enseñanza aprendizaje durante todo el período de estudios.

También tiene justificación práctica, porque el trabajo de investigación sirve para resolver problemas que se han originado en la estación de servicios de la parroquia Isla de Bejucal. Esta investigación tiene justificación metodológica, porque tiene validez y confiabilidad en sus resultados. Justificación socioeconómica, porque sus beneficios y utilidad del servicio lo usan la comunidad.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Analizar el sistema de información para gestionar el proceso de facturación en la estación de servicio "Isla de Bejucal", del cantón Baba.

OBJETIVO ESPECIFICO

Fundamentar bibliográficamente el manejo de sistemas de información, los procesos de facturación y la gestión de ventas.

Diagnosticar las deficiencias que persisten actualmente con el sistema de facturación electrónica.

Explicar el sistema de información de facturación new tools para llevar el control de ventas y cumplir con los impuestos de ley.

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

El presente caso investigativo se enmarca en la línea de investigación “Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación”, con su respectiva sub línea de investigación que es redes y tecnologías inteligentes de software y hardware.

Esta línea y sub línea de investigación tiene una correlación con la variables independiente sistema de información y la variable dependiente proceso de facturación, la estación de servicios Isla de Bejucal y presenta problema de emitir la factura y entregárselas a los clientes debido a la desorganización de la información de facturación.

Haciendo hincapié en los sistemas de información para el desarrollo del trabajo investigativo con el fin de analizar el sistema de facturación en la estación de servicios Isla de Bejucal. Además de enmarcar la sub línea de investigación con el trabajo investigativo.

MARCO CONCEPTUAL

Las estaciones de servicios en las últimas décadas están en constante cambios tecnológicos de mejorar la calidad en el proceso de facturación, el tiempo de espera de sus usuarios y automatizar procesos para satisfacer las necesidades brindando al consumidor final un excelente servicio.

La estación de servicio Isla de Bejucal, fue fundada el 20 de Agosto de 1997 en la parroquia Isla de Bejucal se encuentra ubicada en la Avenida Babahoyo y Barrio 5 de Junio, pertenece al sindicato de choferes profesionales Isla de Bejucal, es la única gasolinera de la localidad por ende tiene bastante demanda de usuarios que adquieren el combustible para las diferentes actividades diarias.

Como se indicó anteriormente la estación de servicios Isla de Bejucal ofrece productos relacionados a la distribución de la gasolina, diésel para la comunidad de la parroquia Isla de Bejucal y para el resto de sectores aledaños, esta gasolinera se apoya en el uso eficiente y eficaz de la aplicación del sistema de información de los procesos de facturación new tools para la toma oportuna de decisiones que les permite flexibilidad para poder adaptarse y atender a los diferentes usuarios que se abastecen de este servicio.

Por tal razón en la estación de servicio Isla de Bejucal, ha implementado el software de sistema integrado new tools que permite el proceso de facturación en el cual muestra los valores obtenidos día a día, ayuda al momento de hacer las cuentas y hacer que sus valores cuadren con el dinero obtenido además el software permite obtener el IVA en las facturas para el consumidor, también permite dar el cambio exacto para que no allá confusiones al momento de devolver el dinero. También tiene la generación de ATS, facturación electrónica y balances.

El ATS es un informe detallado de compras, ventas, exportaciones y retenciones de IVA e impuestos sobre la renta emitidos y recibidos.

Además de permitir realizar procedimientos matemáticos financiero para llevar el control en las empresas y estaciones de servicios, se puede visualizar las ventas que se obtuvo en el día y las ventas mensuales, semanales y anuales. Además de cuantos galones de combustible que se venden día a día, mensuales, semanales y anuales.

Un problema que tiene muchas veces la estación de servicios, que varios clientes no desean facturas por el factor tiempo y otras veces son maquinarias de campo y en algunos casos que no tienen placas y por tal motivo no le pueden emitir facturas los despachadores de la estación de servicio.

La realización del sistema integrado fue en el lenguaje Visual Basic conectado con SQL base de datos y la interfaz para conectar con el SRI mediante el lenguaje de java. Dicho programa genera un documento XML con todos los reportes de ventas y el SRI, sella el XML devuelve el documento sellado y la factura queda autorizada en el SRI con su respectiva firma electrónica.

El sistema integrado new tools es un sistema básico además, de realizar procesos financieros permite a la administración llevar a cabo con el contador sus cuadros de ventas del día y recibe autorización con el SRI llevar procesos fuera de línea que significa al estar una zona alejada y no disponer de un buen internet permite que en la noche se corren ciertos procesos, para que se actualice toda la información de las facturas electrónicas y realizadas en el día para que queden registradas en el SRI, además enviar a los consumidores sus facturas electrónicas en la noche una vez que dejen sus respectivos correos en el día.

El sistema integrado new tools está instalado, en diferentes estaciones de servicio del Ecuador para llevar el control de venta, realizar facturas y generar reportes mensuales para las declaraciones en el SRI.

Además se pudo constatar que tiene una interfaz estática pero que cumple su funcionamiento al momento de realizar facturación y despacho de combustibles.

El Sistema de control de ventas es una herramienta utilizada para ayudar a administrar oportunidades a lo largo del embudo de ventas. Los líderes también pueden utilizarlo para monitorear el desempeño del equipo en relación con los objetivos establecidos, ya sea de forma individual o colectiva.

Contar con un sistema de control de ventas en cualquier negocio es crucial para lograr todos los objetivos económicos especificados. Este tipo de programa de control de ventas también ayuda a recopilar información de los clientes y registrar con precisión los precios de los productos y servicios. Conozca cómo esta tecnología puede mejorar la eficiencia de diferentes áreas de su negocio.

La estación de servicios de la Isla de Bejucal es una entidad que presta servicios a sus consumidores, implementa su trabajo en base a la necesidad del cliente cuenta con una administración, moderna, sostenible y participativa está integrado por el departamento de secretaria, departamento de tesorería, departamento de limpieza, despachadores y socios de la estación de servicios.

La visión es ser la estación de servicio de mayor presencia local impulsando el trabajo, el bienestar familiar y la demanda, mediante un trabajo en equipo buen servicio y calidad.

La misión es brindar siempre combustible de excelente calidad, al precio impuesto por el gobierno, además cumpliendo los protocolos de las estaciones de servicios y agradable para los clientes.

La estación de servicios Isla de Bejucal ubicada en la parroquia del mismo nombre perteneciente al cantón Baba, funciona con un horario de estación de 5:30 am hasta la 20:00 pm; dentro de ese horario trabaja con el sistema de información para el proceso de facturación new tools.

Desde las posiciones (Yáñez et al., 2022):

De hecho, las tendencias y la rápida modernización de los procesos organizacionales del mundo hacen necesario que las organizaciones implementen nuevas herramientas o metodologías útiles para mantenerse al día con las realidades modernas. La implementación de un sistema integrado a menudo prepara el escenario para que una organización se levante en un mundo donde la innovación es la mejor carta de presentación
Páginas 324-325.

Al respecto (Loo GiL, 2021):

Los sistemas integrados para la gestión se usan como una herramienta en el área administrativa de los sistemas de calidad, seguridad, salud, medio ambiente y ocupacional, uniendo los elementos comunes. Permite que la interrelación en las empresas permitiendo que se lleve a cabo de manera responsable y amigable Pagina 12.

Según (Loo GiL, 2021), nos dice que “Los sistemas integrados permiten a las empresas operar de manera más integral al tratar de balancear las actividades internas con las externas, tomando en cuenta su relación con los clientes” Página 21.

El presente caso de estudio se realizó debido a la presencia de situaciones adversas en el funcionamiento del sistema de facturación que hacen colapsar el software de sistema integrado new tools. Los colapsos en el rendimiento, la conectividad y la seguridad representan una amenaza real para las empresas, pero aplicando las medidas necesarias se podrían evitar para minimizar sus problemas corporativos y financieros. Haciendo hincapié en la siguiente frase podremos salir adelante piensa, planifica y mejora saldremos de esta situación adelante (Tavares, 2020).

Esta investigación se lo realizó con el objetivo de determinar los problemas que genera el software y diagnosticar las posibles falencias que tiene el sistema y tenerlo la información el tiempo oportuno.

Los despachadores de la estación de servicios de la Isla de Bejucal tienen ciertos problemas cuando usan el software de facturación new tools en ello se colapsa el sistema cuando se realiza múltiples peticiones al software.

El sistema integrado muchas veces falla por la conectividad al internet que tiene en la estación de servicios Isla de Bejucal ya que la máquina donde está instalado posee una velocidad no mayor a 4 Mbps ya que sus facturas se generan en línea.

Desde las posiciones de (Fonseca Mendoza, 2020):

La gestión en las capacidades de la organización estratégica debe llevar decisiones a procesar y analizar información relevante dentro y fuera del proceso, para ir más allá en la organización, sino también para ganar una posible posición competitiva, para poder prever y decidir el rumbo que tomará la misma a mediano y largo plazo Paginas 229-240.

El sistema de información según, (Dr. Francisco José García Peñalvo, 2018) dice que “Los sistemas de información existen desde que se creó la primera organización, por un conjunto de personas con funciones, arreglos criterios de trabajo y su coordinación” Pagina 10.

Los sistemas de información han logrado crecer desde los años “50” hasta hoy en día, convirtiéndose poco a poco con el pasar de los años en una herramienta sumamente valiosa en el ámbito de las organización o empresas para mejorar su eficacia, y aumentando su productividad mejorando y aumentando la productividad tanto así, que hoy en día no hay empresa pública o privada que no realice alguna de sus actividades mediante el uso del computador.

Sin embargo, toda esta revolución tecnológica ha hecho surgir la necesidad de asegurar que dichos sistemas de información sean precisos y confiables, principalmente en el procesamiento de la información de facturación y financiera. Los sistemas de información en las empresas y organizaciones proporcionan su infraestructura para coordinar los flujos y registros de la información necesaria para desarrollar las actividades de acuerdo al planteamiento o en las estrategias de negocios.

Al respecto (León et al., 2018) nos dicen que:

La información es clave para organizaciones y empresas desde el momento que se crea hasta el momento que es destruida, además la tecnología juega un papel sumamente importante”. La tecnología de información está avanzando a paso cada día da pasos agigantados y cada vez es generalizado y usado en las empresas y entornos de negocios y públicos Pagina 20.

Desde la posiciones de (León et al., 2018) un gran problema, “Es que las empresas poseen un capital activo valioso como lo es la información y la tecnología.

Los sistemas de información no solo están compuestos por Hardware y Software, ya que estos dependen de otros componentes como el proceso organizacional y administración gerencial que permiten el control que forma parte del proceso administrativo.

En la posición de (Loo GiL, 2021):

El software adquiere una relevancia muy importante permite la creación de programas, sistemas, aplicaciones, comunicaciones, y manejo de datos, de una manera segura, rápida, confiable y económica, permitiendo que se desarrollen relaciones más ágiles entre los distintos departamentos que conforman la empresa, incluso pudiendo agregar otras formas de llegar a los clientes, a través del e-commerce Página 21.

Según (Buzón, 2020):

El software forma parte de lo que llamamos sistemas informáticos (SI), que son sistemas utilizados para crear, almacenar y procesar información; donde el software es la parte lógica de estos sistemas (también conocidos como programas) en oposición a la parte física del hardware.

Al respecto, (GCFAprendeLibre, 2018) nos dice que el hardware, “Es la parte que puedes ver y tocar de los dispositivos. Es decir, todos los componentes de su estructura física como pantallas y teclado” Pagina 1.

Según (Barrios Feria, 2018) nos dice que, “La administración financiera es el proceso de lograr que las cosas se hagan de manera efectiva con los demás. La administración es el proceso de trabajar con personas y recursos para lograr los objetivos comerciales de manera eficiente y efectiva”.

Al respecto (Hernández et al., 2019) nos dicen que, “Proceso administrativo se define como la ejecución de pasos o etapas por los cuales se lleva a cabo un proceso administrativo. Actualmente, la división se divide en etapas como son la planificación, la organización, la dirección y el control” Páginas 66-67.

La productividad es esencial para cualquier empresa y organización para una adecuada gestión es de gran preocupación para los responsables en la toma de decisiones, es por eso que aplicar técnicas que optimicen los procesos de producción es una excelente oportunidad para maximizar resultados de mejora. (Muñoz Choque, 2021)

Cada vez de mayor medida, el éxito de la empresa u organización depende del alcance de ambos depende el éxito de la empresa” Pagina 20. Además existen diversos autores que definen de diversas formas y maneras a los sistemas de información; sin embargo, todos ellos apuntan a que un sistema de información es un conjunto de elementos o componentes interdependientes entre sí en donde se puede ingresar, procesar, almacenar, controlar y presentar la información para la oportuna y eficiente toma de decisiones.

Al respecto (Huincho, 2018), nos dice que:

Claramente los sistemas de información son elementos que interactúan entre sí para llegar a un objetivo en común, aunque en muchos casos existen una gran variedad de sistemas de información, la gran mayoría de ellos se presentan a través de un modelo formado de 5 bloques básicos como lo son los elementos de entrada, elementos de salida, sección de elementos de entrada, elementos de salida, sección de transformación mecanismos de control y objetivos Pagina 1.

Los sistemas de información cuentan con 5 elementos como lo son administrativos, financiero, humano, materiales y tecnológicos.

Administrativos: Es la relación de objetivos, funciones, lineamientos, dirección departamentalización y control de actividades que se sustenta la creación y los usos de sistemas.

Financiero: Es el aspecto económico que nos permite la adquisición, contratación y mantenimiento de los demás recursos que forman parte de los sistemas de información.

Humano: Está conformado por 2 grupos el técnico de sistemas, que tiene los conocimientos necesarios y especializado en el desarrollo de sistemas, siendo administrados por. Programadores, operadores y el usuario es la persona encargada de manejar la información vía computo.

Materiales: Son los elementos físicos esenciales que soportan el funcionamiento del sistema de información, por ejemplo: instalaciones eléctricas, aire acondicionado, oficina de trabajo, papelería, medios de comunicación, papelería, etc.

Tecnológicos: Estos elementos son de una naturaleza diversa que incluyen normalmente de un equipo computacional además de un hardware para que los sistemas de información puedan trabajar de una excelente manera.

Figura Los procesos de los sistemas de información.



Elaborado por Jean Carlos Echeverría Litardo

En las definiciones anteriores, está claro que al hablar de los sistemas de información no necesariamente estamos hablando de computadores e informática, ya que existen sistemas de información manuales; es decir, donde la información es registrada y almacenada o archivada en papel.

La gran mayoría de sistemas de información computarizados van de la mano con la tecnología, hardware, software y comunicaciones. En nuestro día a día no se puede dudar sobre la importancia que tiene la información para el mundo empresarial y en las estaciones de servicios, a tal punto de que se la considera que es el activo más importante y diferenciador en las empresas y estaciones de servicios. Al momento de ser competitivos; si a esto le sumamos la tecnología de información que día a día evoluciona de una manera muy veloz, tenemos como resultado potentes herramientas para la toma de decisiones para la gerencia moderna e innovadora los gerentes modernos reconocen cómo el entorno de los negocios se ha visto claramente afectado debido a factores tales como la Globalización, el aumento de las empresas de servicio y el cambio en los modelos gerenciales pero así mismo, han reconocido cómo la tecnología de Información los ha ayudado a adaptarse a estos factores y ha mejorado considerablemente.

En su eficiencia, operaciones, la calidad en los productos y servicios, y su búsqueda de nuevos mercados. En mercados sumamente competitivos las batallas por mantener la facturación es crucial para lograr el éxito a largo plazo de la empresa u organización. Pero el servicio al cliente es una ventaja comparativa. La incorporación de la tecnología de información con los procesos productivos de una organización, estación de servicios y empresa puede convertirse en una ventaja muy competitiva, al permitirles ser más eficientes. Otra ventaja competitiva que ofrecen los sistemas de información, es la capacidad que estos ofrecen para realizar estudios de mercados que permitan establecer pronósticos de ventas, estrategias de marketing y publicidad, análisis

financiero y descubrimiento de nuevos nichos de mercado; todo esto a través de la extracción y análisis de grandes cantidades de datos que es procesado y analizado de forma rápida y sencilla.

En el análisis del sistema de facturación de la estación de servicios Isla de Bejucal se logra obtener el control interno.

Según (Walter M. Mendoza-Zamora) nos dice que:

El control interno es reconocido como una herramienta fundamental para la dirección de todo tipo de organización, empresa y estaciones de servicios obtenga una seguridad razonable, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las partes interesadas en ella PAGINA 2.

Con el pasar de los años el concepto de Control Interno (conocido como verificación interna en los años 30) y su enfoque ha sido cambiado al mismo ritmo que ha ido evolucionado los procesos financieros y administrativos de las organizaciones y estaciones de servicios.

Aquellas medidas y métodos adoptados en la misma organización para salvaguardar el efectivo y otros activos de la compañía así como verificar la exactitud aritmética del proceso de contabilización. Es importante notar que el enfoque dado al Control Interno en esa época estaba orientado hacia la protección del efectivo y en la determinación de fraudes en el manejo de los ingresos, dejando en un segundo plano a las cuentas por cobrar y los inventarios es de vital importancia el control interno.

Al respecto (Mendoza-Zamora, 2018):

Para mantener un adecuado sistema de control interno dentro de una organización es importante por las siguientes razones: mantener un eficiente control administrativo,

cumplir, promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y su economía en operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta Páginas 7-8.

Sin embargo, el crecimiento y evolución acelerada de las empresas, tanto en personal y operaciones, hace prácticamente imposible que el dueño o los administradores de una compañía. Puedan estar vigilando a cada uno de sus empleados o poner un capataz a cada uno para cerciorarse.

Por tanto actualmente los administradores disponen de mecanismos de control. Como los informes financieros y de un análisis estadístico para llevar a cabo el control de las operaciones y tomar decisiones. Los mencionados informes permiten a los gerentes conocer el cumplimiento de las políticas.

Una vez dejado claro la idea de del control interno se debe abarcar los aspectos contables y financieros se ve claro como la idea y la filosofía de toda organización está orientada hacia la eficacia, eficiencia, mejoramiento y productividad. Los sistemas de facturación juegan un papel muy importante en el desarrollo de nuestro del presente caso de estudio al respecto, (Mauricios, 2020) indico que “Los sistemas de facturación, a través de los tiempos han tenido una evolución constante y muy desarrollada, que tiene como su fin generar una mayor facilidad para sus clientes”
Página 118.

La facturación dentro de la finalidad llega a lograr que su eficiencia y eficacia sea una de las fortalezas empresariales. Los sistemas de facturación se encuentran siendo parte de nuestro mundo desde 1821 donde en España nos relata que.

Aparecieron un documento de papel (factura) que tiene como finalidad respaldar intercambio de bienes o respaldada una transacción cuenta la historia que. En la ciudad de Madrid,

surgió con la finalidad de generar valor, el mismo que ayudo mediante el periodo. De la guerra de aquellos periodos. Estaban considerando dada que las misma inquietaban el peligro de Estado, es en el lugar que aparece el pensamiento y forman un sin número de reformas, con el fin que las personas puedan reclamar sus derecho, la posesión de los bienes y sustentando un documento que respalde sus pertenencias.

Al respecto (Tosca Magaña Sergio, 2021) nos dice que:

La tecnología a lo largo de los tiempos se ha ido desarrollando de diferentes ámbitos y uno de ellos es en el tema de la facturación en el ámbito legal, se ha implementado el uso de la facturación electrónica y ha sido un instrumento de gran importancia para las autoridades de control y regulación que buscan controlar la evasión fiscal y poder llevar un mejor control sobre los contribuyentes Paginas 6-15.

La facturación es una parte esencial en cada una de la empresa y organizaciones. Por lo tanto, se señala que la facturación es el documento que cuyo propósito es registrar la suma del total de todas las facturas emitidas en el día y el control de los servicios que brinda la estación de servicios Isla de Bejucal con la finalidad de comprobar detalladamente la transacción comercial entre un cliente y el despachador.

Las estaciones de servicios son estrictamente reguladas por Servicio de Rentas Internas (SRI) por que necesitan llevar un control sumamente riguroso al momento de emitir las facturas electrónicas.

Desde su posición (Tosca Magaña Sergio, 2021) nos dice que:

La facturación electrónica es una herramienta de gran ayuda a los contribuyentes, con este nuevo método que es impuestos por las autoridades de control. Con ello se ve reflejado la

disminución de evasión de impuestos, con el transcurso de los años la facturación electrónica ha ido revolucionando para mejorar su productividad Paginas-6-15.

Toda empresa u organización entrega a sus clientes los siguientes documentos de acuerdo a los reglamentos del Servicio de Rentas Internas (Sri).

Facturas: Esta destinadas a las sociedades o personas naturales que tengan derecho a crédito tributario y en operaciones de exportación.

Nota de Venta: Las notas de venta son documentos emitidos y entregados exclusivamente por el contribuyente inscritos en el Régimen Impositivo Simplificado (RISE).

Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios: Lo emiten las sociedades personas naturales y sucesiones indivisas en servicios o adquisiciones del acuerdo de las condiciones previstas en el reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios vigente.

Tipos de datos de la factura que emite la estación de servicio Isla de Bejucal.

Nombre del cliente, placa del vehículo, ruc, fecha y cedula de identidad todos los datos ya mencionado previamente son los datos que se necesitan para emitir la factura en la estación de servicios Isla de Bejucal.

MARCO METODOLÓGICO

La metodología que el investigador ha seleccionado para la realización del presente caso de estudio, en el cual con técnicas y procesos se emplearan para lograr alcanzar los objetivos de la investigación.

Al respecto (Azüero Azüero, 2019):

Para la formulación del marco metodológico es una investigación que nos va a permitir reconstruir datos , a partir de conceptos teóricos y prácticos habitualmente operacionales se va a detallar cada aspecto seleccionado previamente para la realización del proyecto investigativo y será justificado por el investigador Paginas 110-111.

Esta investigación presenta una justificación metodológica teórica ya que genera reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente del sistema de información de facturación new tools. Lo cual busca mostrar soluciones financieras para la realización de facturas electrónicas. Para la realización de este caso de estudio se utilizó la metodología descriptiva al respecto (Arias, 2021) nos dice que, “La investigación descriptiva es la que analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas”.

En el presente apartado se describen las técnicas metodológicas utilizadas para el análisis del sistema de facturación de la estación de servicios Isla de Bejucal, tomando en cuenta la población evaluada, los procedimientos empleados y el equipo de trabajo. La modalidad que se usó para el análisis en el caso de estudio se usó la investigación mixta en la posición de (Enrique, 2020) nos dice que “La investigación mixta es la que une los métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de disponer de las ventajas de ambos y minimizar sus inconvenientes”.

Se aplicó encuestas con 7 preguntas en la estación de servicios así como a los empleadores de la misma además se realizó una entrevista a la secretaria general para recabar sus criterios relacionados a la problemática y a la solución de la misma.

Para determinar las características del problema y aplicar las soluciones para que los clientes hagan sus compras de combustible y que se entregue de forma rápida y eficiente las facturas. En este caso de estudio para su desarrollo se lo realizo con bases teóricas y aclaración de términos primordiales utilizados en el desarrollo.

Para el análisis de este apartado se han consultado diferentes bibliográficas para la elaboración del presente proyecto.

RESULTADOS

Las encuestas y entrevistas son un instrumento válido para la recolección de información y es realizada a personas, además se tomó en cuenta a clientes y empleadores de la estación de servicio Isla de Bejucal y en ella se realizó una muestra de las preguntas.

Se realizó una entrevista a la secretaria general de la estación de servicios Isla de Bejucal y se pudo denotar que uno de los principales fallos en el sistema de facturación new tools que tiene al momento de realizar la facturación electrónica que genera pérdida de tiempo al momento de ingresar los datos de los clientes.

Básicamente la propuesta a la solución planteada al problema descrito en el capítulo anterior aplicando el enfoque mixto. Para el diagnóstico del presente caso de estudio se aplicó encuestas debido a que en la estación de servicios muestra ciertas falencias al momento de hacer la petición de factura y eso conlleva un tiempo para los trabajadores y clientes.

Para la realización de las encuestas se tomó al personal de la estación de servicios que son alrededor de 9 personas. Las técnicas de investigación aplicadas fueron entrevistas a la secretaria general y encuestas realizadas para el personal que labora en la estación de servicios.

Un breve análisis de funcionamiento del sistema de facturación new tools.

CUADRE DE DISPENSADORES

Ingrese la Clave de Acceso/Password

Despachador: Nuevo Cuadre.Diario Cuadre.Mensual Reporte-Ventas \$ A L I R

Fecha	SISTEMAS		DISPENSADORES DIESEL				Total GL Bomba
	Diesel GL	Diesel 1	Diesel 2	Diesel 3	Diesel 4		
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0.00	0	0	0	0	0.00
Precio	0	Totales	0.00	0	0	0	0.00

Fecha	SISTEMAS		DISPENSADORES ECO				Total GL Bomba
	Eco GL	Eco 1	Eco 2	Eco 3	Eco 4		
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0.00	0	0	0	0	0.00
Precio	0	Totales	0.00	0	0	0	0.00

Cuadro 1. Cuadre de ventas del sistema integrado new tools.

CUADRE DE DISPENSADORES
SINDICATO PARROQUIAL DE CHOFERES PROFESIONALES DE LA ISLA DE GUAYMAS

VALORES DEL SISTEMA

Diesel 1.9000 GL Val\$ Ex/Eco 2.5500 GL Val\$

Ingrese Despachador N° :>|0

FECHA	2022/02/28	Desp# 1	Nomb:VENTA OFICINA											
D1	991864	D21142505	D3	0	D4	0	E1	751226	E2	970354	E3	0	E4	0

FECHA	2022/02/27	Desp# 1	Nomb:VENTA OFICINA											
D1	991702	D21142058	D5	0	D4	0	E1	751226	E2	969648	E3	0	E4	0

Cuadro 2. Cuadre de ventas del sistema integrado new tools.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, se aceptó la hipótesis de alternativa general establece que existe ciertas falencias al momento de realizar facturas demoran al momento de realizar las facturas electrónicas y hacerlo de una forma más rápida generara beneficios a la estación de servicios Isla de Bejucal.

Se logró identificar algunos puntos críticos dentro del proceso de facturación y se estableció que se necesita un mejoramiento enfocado en el sistema integrado que no es compatible con el sistema operativo de la máquina donde se realizan los procesos de facturación. Se logró ver que en el marco conceptual se habla de los sistemas de información nos dice que cuenta con tres procesos como lo son entrada, proceso y salida. Al momento de realizar el proceso muestra la falencia el sistema.

Se comprueba que existe la necesidad de mejorar el sistema operativo ya que como se demostró en la investigación se pudo observar que existen falencias al momento de realizar el proceso de facturación mediante las entrevistas y encuestas realizadas al personal de la estación de servicios.

El principal objetivo que se requiere lograr es tener una sostenibilidad mediante el uso de esta metodología que se apoya en la investigación la cual se basa en maximizar el nivel de satisfacción de clientes y empleados lo que genera un crecimiento hacia nuevos mercados.

Con bases en las estadísticas de la investigación se da a conocer lo importante que es el proceso de facturación y su impacto que tiene en la productividad de la estación de servicios. De esta manera lo que genera dentro de la estación de servicios el uso del software new tools genera muchos beneficios y automatiza muchos procesos, además aplicando un control interno se podrá tener aun mayor beneficio.

Están destinados a proteger los recursos de la entidad, además de prevenir y detectar fraudes y errores en los distintos procesos desarrollados dentro de la empresa, en torno al logro de los objetivos trazados en un tiempo determinado.

De tal manera se dio a conocer que con un mejoramiento en el sistema operativo de la máquina de hardware y software se demostró que obtuvo un mejoramiento en el rendimiento del sistema integrado new tools y se realizan las facturas electrónicas de una forma más rápida y generando beneficios para ambas partes.

CONCLUSIONES

Todo trabajo investigativo genera resultados que han producido las siguientes conclusiones.

El sistema de información de facturación, dentro de su fundamentación se observó que los procesos no se llevaban de una forma ordenada ocasionando malestar en los usuarios de la estación de servicios Isla de Bejucal.

Se pudo observar que las deficiencias que persisten, en el sistema integrado new tools ocasiona retrasos en el momento de ser utilizado al despachar el producto constantemente reflejándose en la facturación que se le entrega a los usuarios.

El sistema integrado new tools, en el proceso de facturación de la estación de servicios Isla de Bejucal que permite después de ver realizados las ventas diarias tener una contabilidad ordenada que facilita cumplir con todos los impuestos que se deben de cumplir de acuerdo a la ley.

RECOMENDACIONES

Sugerir que el sistema de facturación, se lleve de una forma ordenada y fundamentada para evitar el malestar de los usuarios y tener una productividad eficiente en la estación de servicios Isla de Bejucal.

Se recomienda que para evitar retrasos al momento de realizar la facturación es necesario que el personal esté capacitado para llevar un buen manejo del sistema de información de facturación.

Se recomienda que el sistema integrado new tools, en el proceso de facturación lleve un control en la actualización del programa para que sus resultados en las ventas diarias se registren en los libros de contabilidad para poder cumplir con los pagos de impuestos de ley.

REFERENCIAS

- Arias, E. R. (5 de Febrero de 2021). *Investigación descriptiva*. Obtenido de Econopedia:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Azuero Azuero, Á. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 110-111.
- Barrios Feria, J. J. (30 de Noviembre de 2018). *www.emprendices.com*. Obtenido de www.emprendices.com:
<https://www.emprendices.co/fundamentos-de-la-administracion-gerencial/>
- Buzón, M. (26 de Enero de 2020). *Definicion de software*. Obtenido de profesionalreview:
https://www.profesionalreview.com/2020/01/26/definicion-software/#%C2%BFQue_es_el_software
- Dr. Francisco José García Peñalvo. (20 de Febrero de 2018). <https://repositorio.grial.eu/>.
Obtenido de <https://repositorio.grial.eu/>:
https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/1141/1/IS_I%20Tema%20%20-%20Sistemas%20de%20Informacion.pdf
- Enrique, R. A. (10 de Diciembre de 2020). *Investigación mixta*. Obtenido de Econopedia:
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-mixta.html>
- Fonseca Mendoza, A. M. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Economicas Cuc*, 229-240.
- GCFAprendeLibre. (23 de Julio de 2018). *Informática Básica - ¿Qué es hardware y software?*
Obtenido de edu.gcfglobal.org: <https://edu.gcfglobal.org/es/informatica-basica/que-es-hardware-y-software/1/>

- Hernández Mendoza Jorge Martín, H. M. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, 66-67.
- Huincho, F. V. (2018). *Sistemas de Información*. Huaraz Peru: UNIVERSIDAD SAN PEDRO FILIAL HUARAZ ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA.
- León Acurio, J., Mora Aristega, J., Huilcapi Masacon, M., Tamayo Herrera , A., & Armijos Maya , C. (21 de Abril de 2018). *COBIT como modelo para auditorías y control de los sistemas de información*. Obtenido de polodelconocimiento: <https://www.mendeley.com/reference-manager/reader/605f6cfd-d29e-324e-b2f4-a6eda8497f24/02c98275-c721-be99-28cf-036e321e1d16>
- Loo GiL, C. (2021). Uso de software de gestión integrada para el logro efectivo. *E-IDEA*, 12-13.
- M., M.-Z. W. (28 de octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2-3.
- Mauricios, A. P. (2020). EL PRINCIPIO DE SIMPLICIDAD ADMINISTRATIVA APLICADO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN. *Revista de Investigación Aplicada en Ciencias Empresariales (2020)*, 118.
- MEJÍA, M. V. (2017). DISEÑO METODOLÓGICO. *Los cercos del debate sobre restitución de tierras*, Abstract.
- Mendoza-Zamora, W. M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 7-8.
- Muñoz Choque, A. M. (2021). ESTUDIO DE TIEMPOS Y SU RELACIÓN CON LA. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 41-42.

Roger S.Pressman. (14 de Enero de 2022). <http://cotana.informatica.edu.bo/>. Obtenido de <http://cotana.informatica.edu.bo/>: <http://cotana.informatica.edu.bo/downloads/Id-Ingenieria.de.software.enfoque.practico.7ed.Pressman.PDF>

Tavares, A. (18 de Diciembre de 2020). *Evitar el colapso del rendimiento en la oficina en casa*. Obtenido de softwareone: <https://www.softwareone.com/es-pa/blog/articles/2020/12/17/evitar-el-colapso-del-rendimiento-en-la-oficina-en-casa>

Tosca Magaña Sergio, T. M. (2021). FACTURACIÓN ELECTRÓNICA COMO HERRAMIENTA PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA. *Revista Digital Investigación y Negocio*, 6-15.

Yáñez Moretta, P., & Rea Vaca , F. (5 de Enero 2022). Sistemas Integrados de Gestión en un contexto de responsabilidad social. *Polo del conocimiento*, 324-325.



ANEXOS



Universidad Técnica de Babahoyo

Facultad de Administración Finanzas e Informática

Escuela de Tecnologías de la Información y la Comunicación

Tema: Análisis del sistema de información para gestionar el proceso de facturación en la estación de servicio "Isla de Bejucal", del cantón Baba.

Pregunta 1.- ¿Conoce usted lo que es un sistema de información?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Pregunta 2.- ¿Qué le parece el servicio de facturación en la estación de servicios Isla de Bejucal?

Agradable ()

No agradable ()

Tal vez ()

Pregunta 3.- ¿Cree usted que presenta falencias el sistema al momento de realizar facturas?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Pregunta 4.- ¿Conoce usted los beneficios de los sistemas de información?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Pregunta 5.- ¿Cree usted que el personal está capacitado para manejar el software?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Pregunta 6.- ¿Cree usted que al hacer facturación electrónica se está preservando el medio al ambiente debido a la reducción en el consumo de papel?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Pregunta 7.- ¿Le parece importante hoy en día la facturación electrónica?

Si ()

No ()

Tal vez ()

Anexo N°2

Tabla 1: Personal para la realización de la encuesta.

Función	Numero
Secretaria General	1
Empleadores	8

Realizado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

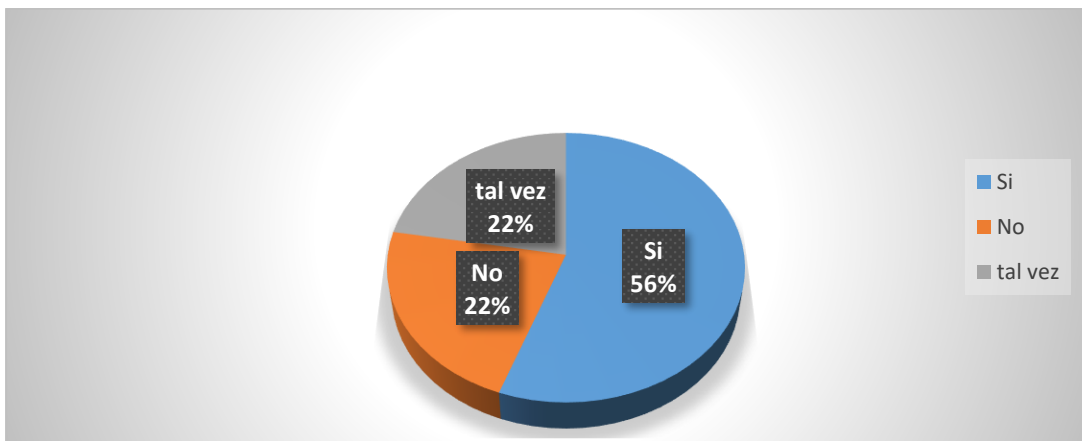
Pregunta 1.- ¿Conoce usted lo que es un sistema de información?

Respuestas	Numero
Si	5
No	2
Tal vez	2

Tabla 2. Resultado de la Pregunta 1.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

Gráfica 1 :



Del personal encuestado un 56% respondieron que si conocen acerca de los sistemas de información 22% respondieron que no además un 22% dijeron que tal vez han escuchado, acerca de los sistemas de información es importante conocer todo acerca de los sistemas de información para lograr un mayor beneficio en la estación de servicio.

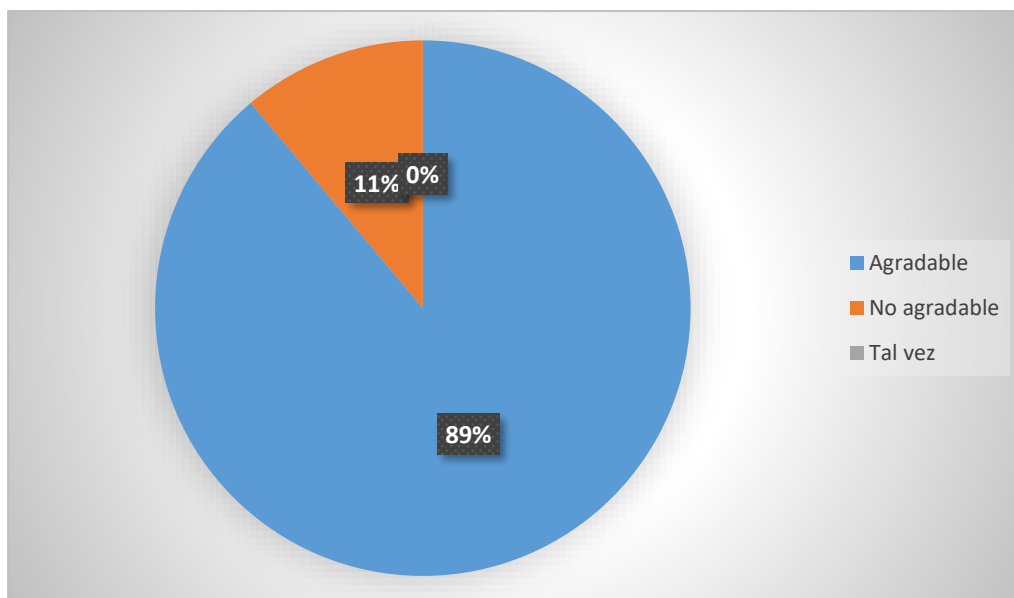
Pregunta 2.- ¿Qué le parece el servicio de facturación en la estación de servicios Isla de Bejucal?

Respuestas	Numero
Agradable	8
No agradable	1
Tal vez	0

Tabla 3. Resultado de la Pregunta 2.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

Grafico n2: Pregunta 2



Análisis de los empleadores y personal administrativo encuestado se les pregunto que les parecía el sistema de facturación y 89% dice que les parece agradable el sistema de información y un 11% le todos los encuestados me respondieron que les parece agradable el sistema de información.

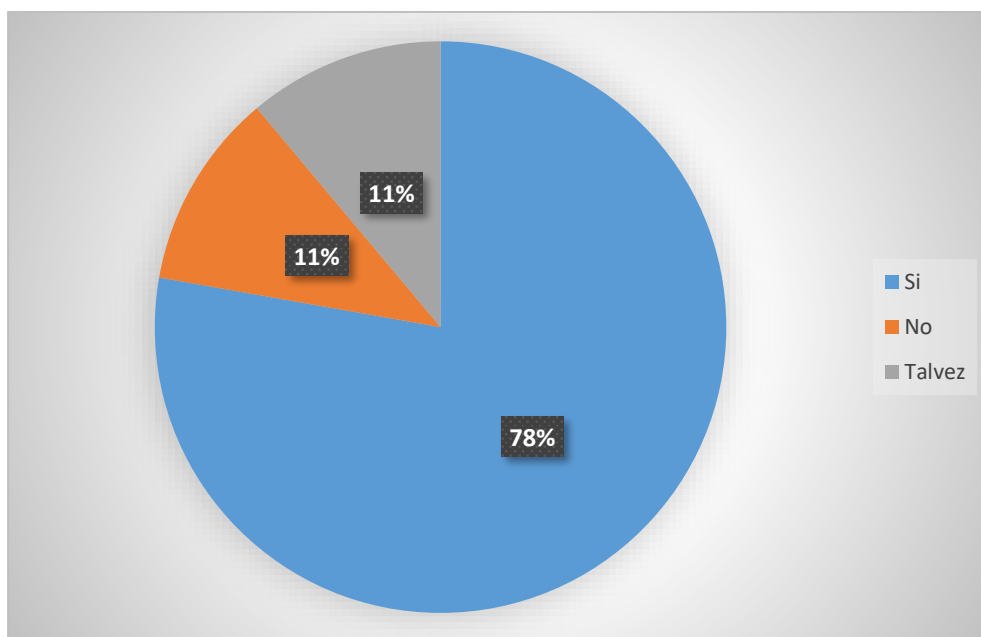
Pregunta 3.- ¿Cree usted que presenta falencias el sistema al momento de realizar facturas?

Respuestas	Numero
Si	7
No	1
Tal vez	1
o	

Tabla 4. Resultado de la Pregunta 3.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

Grafico n3: Pregunta 3



Del personal encuestado de la estación de servicio se preguntó en las encuestas si el software presenta falencias al momento de realizar el proceso de facturación un 78% respondieron que sí y 11% me dijeron que no presentan falencias y otro 11% dice que tal vez presentan problemas el sistema, es importante saber reconocer los errores para encontrar una solución.

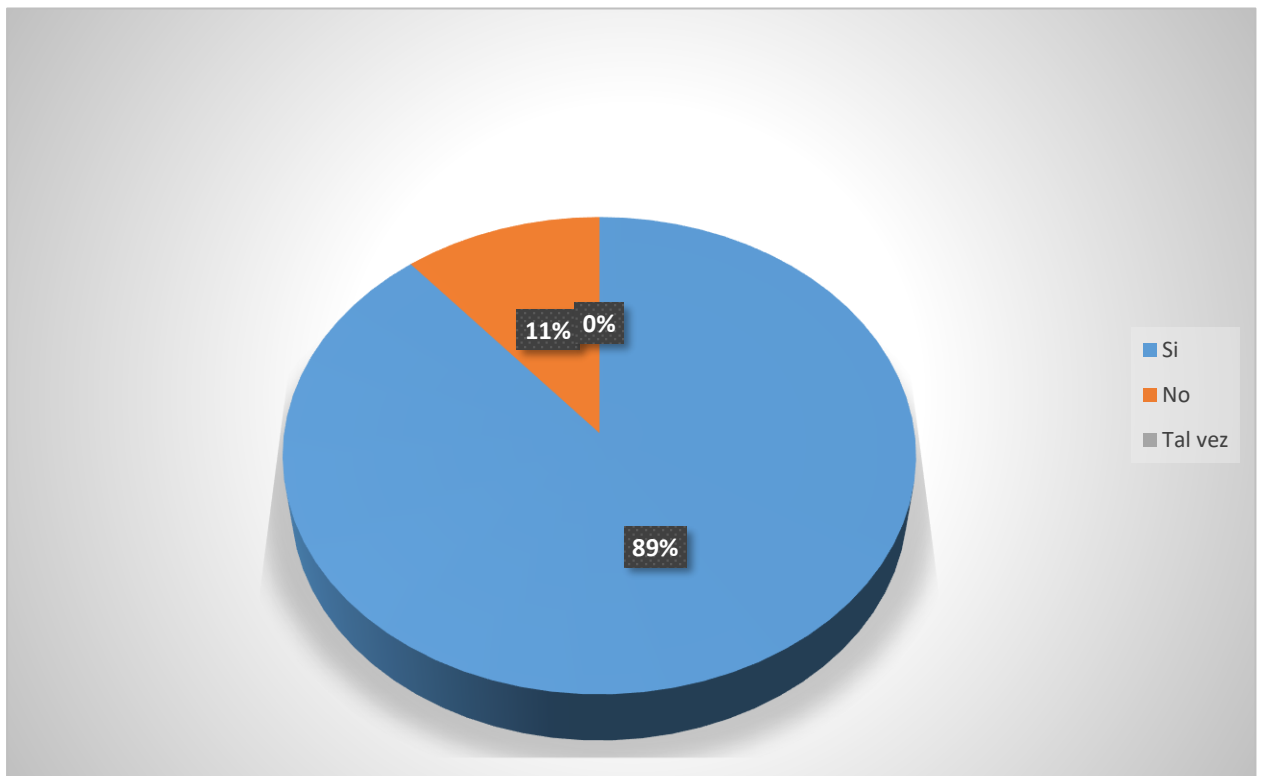
Pregunta 4.- ¿Conoce usted los beneficios de los sistemas de información?

Respuestas	Numero
Si	8
No	1
Tal vez	0

Tabla 5. Resultado de la Pregunta 4.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

Grafico n4: Pregunta 4



De las personas encuestadas de la estación de servicios un 89% conocen acerca de los beneficios de los sistemas de información y solo el 11% persona no conoce de los beneficios de los sistemas de información.

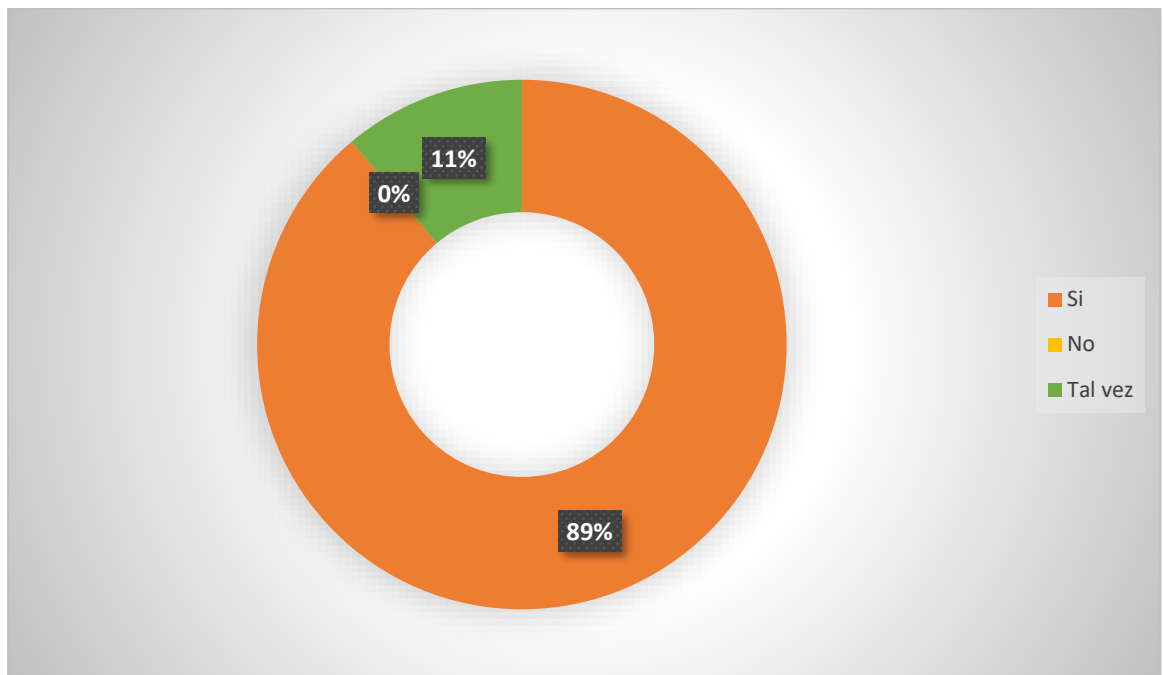
Pregunta 5.- ¿Cree usted que el personal está capacitado para manejar el software?

Respuestas	Numero
Si	8
No	0
Tal vez	1

Tabla 6. Resultado de la Pregunta 5.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

Grafico n5: Pregunta5



Del personal encuestado un 89% personas creen que el personal está sumamente capacitado para el manejo del software y un 11% cree que el personal no está capacitado para manejar el sistema

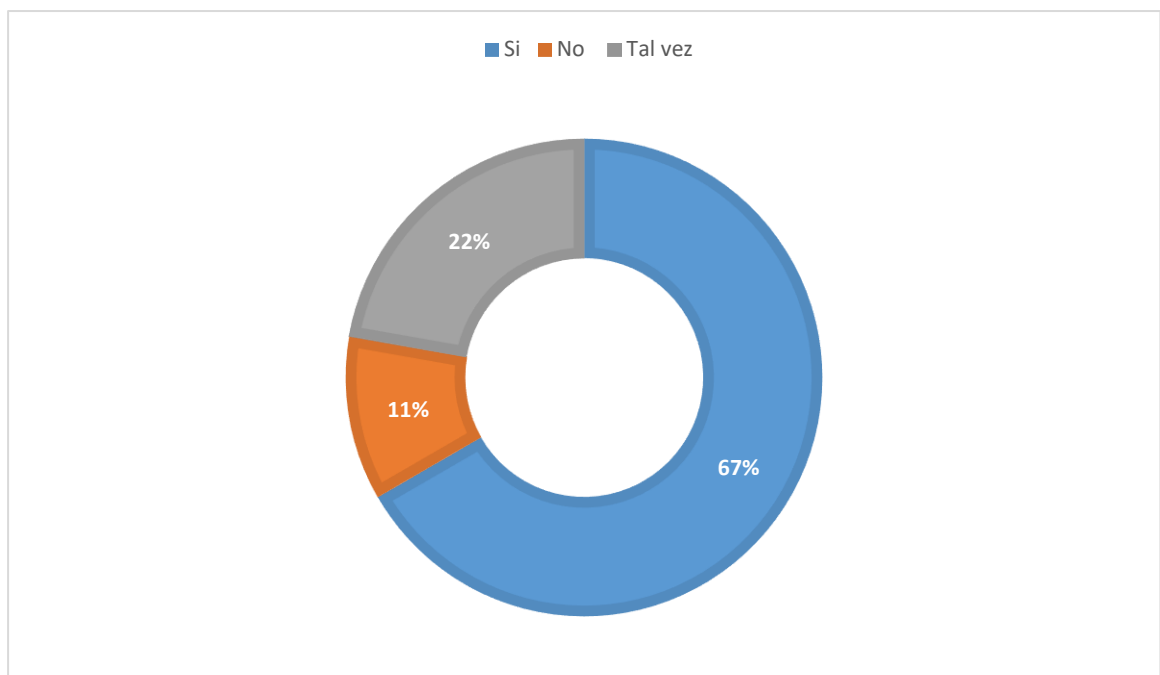
Pregunta 6.- ¿Cree usted que al hacer facturación electrónica se está preservando el medio al ambiente debido a la reducción en el consumo de papel?

Respuestas	Numero
Si	6
No	1
Tal vez	2

Tabla 7. Resultado de la Pregunta 6.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

Grafico n6: Pregunta 6



La gran mayoría considera que si se está preservando el medio ambiente, con el hecho de reducir el consumo de papel implica reducir la tala de árboles que es la materia prima para la fabricación del papel.

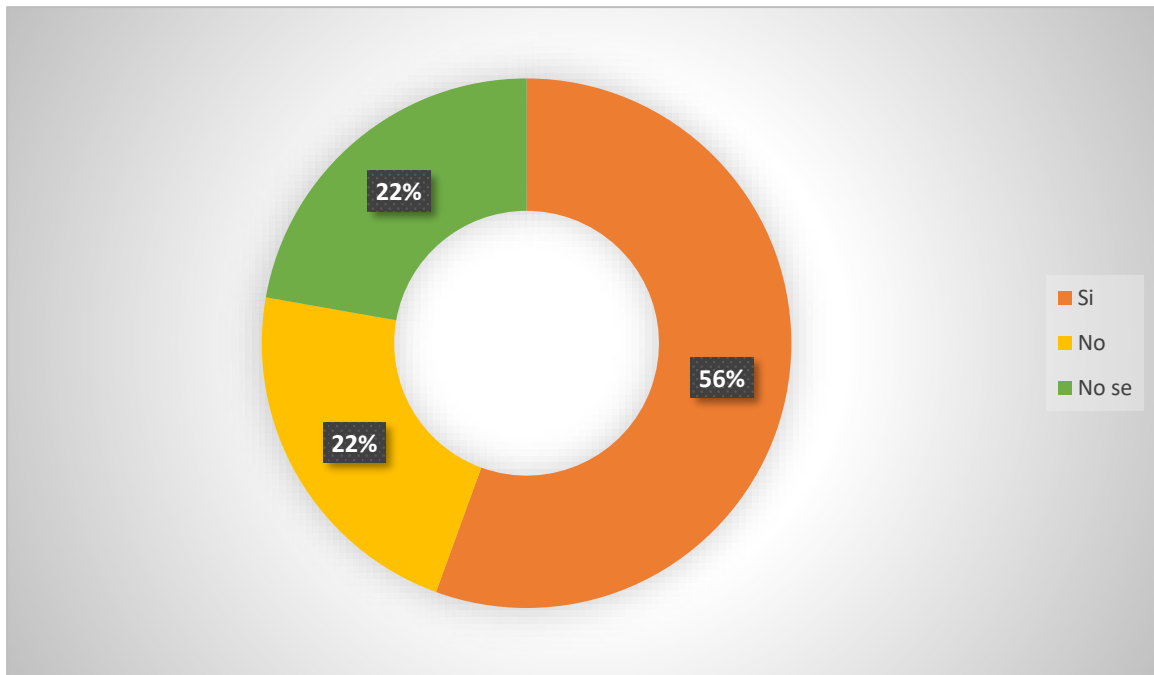
Pregunta 7.- ¿Le parece importante hoy en día la facturación electrónica?

Respuestas	Numero
Si	5
No	2
Tal vez	2

Tabla 8. Resultado de la Pregunta 7.

Elaborado por: Jean Carlos Echeverria Litardo

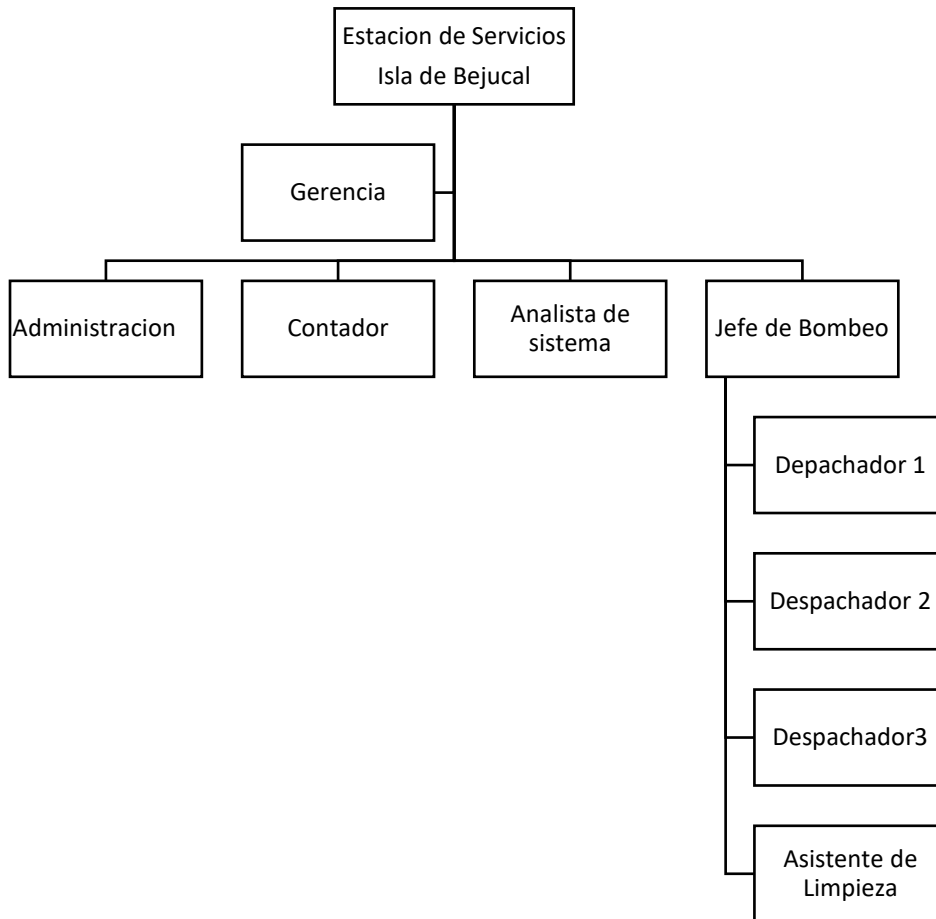
Grafico n7: Pregunta 7



La gran mayoría del personal manifiesta que hoy en día es sumamente importante la facturación electrónica, debido a la nueva normativa exigida por el SRI.

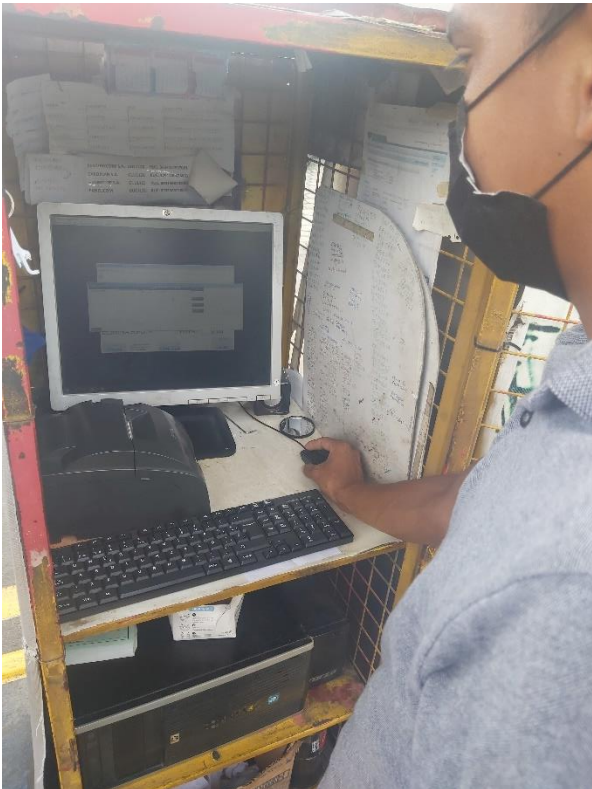
Anexo 2

Figura 1 Relación jerárquica de la estación de servicios Isla de Bejucal



Elaborado por la estación de servicio Isla de Bejucal.

Anexo n3



Analizando que se cumplan proceso de facturación Programa en ejecución.



Constatando que se cumplan los procesos.

Anexo n4



ESTACIÓN DE SERVICIO SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES
ISLA DE BEJUCAL

Oficio N° 028

Isla de Bejucal, 07 marzo del 2022

Sr.

Lcdo. Eduardo Gáelas Guijarro, MAE

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

En su despacho.-

Reciba un cordial saludo de parte de la **ING. YULIANA DEL ROSARIO CERCADO RODRÍGUEZ**, portadora de la cedula de ciudadanía N0. 120723113-3, administradora de la **ESTACIÓN DE SERVICIO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES ISLA DE BEJUCAL**, el motivo de la presente es para informarle que se le ha otorgado el permiso correspondiente para realizar el presente caso de estudio con el tema: **ANÁLISIS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA GESTIONAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA ESTACIÓN DE SERVICIO "ISLA DE BEJUCAL", DEL CANTÓN BABA**, al señor **JEAN CARLOS ECHEVERRIA LITARDO** con cedula de identidad N° 125059725-7, estudiante de la carrera de **Ingeniería en Sistemas de Información**, matriculado en el proceso de titulación en el periodo noviembre 2021- abril 2022 para la obtención de su grado académico profesional universitario de tercer nivel como **INGENIERO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**.

Yuliana Cercado Pul

Ing. Yuliana Cercado Rodríguez.

ADMINISTRADORA

