

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**



**Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica
de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023**

Trabajo de Investigación

para optar el Grado a Nombre de la Nación de:

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Zelada Melchor, Carlos Cesar

Director:

Dr. Merino Nuñez, Mirko

TACNA – PERÚ

2023

18%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

«El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor o autores». Escuela de Posgrado Newman

Índice

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	11
1.1 TÍTULO DEL TEMA:	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	11
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:	13
1.4 METODOLOGÍA:	14
1.5 JUSTIFICACIÓN:	15
1.6 DEFINICIONES:	16
1.7 ALCANCES Y LIMITACIONES:	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	19
2.2 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA DE MEJORA	29
2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO.....	29
2.4 ANÁLISIS CRÍTICO.	30
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL	32
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	32
3.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	33
3.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL	34
3.4 PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	40
3.5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	43
CAPÍTULO IV RESULTADOS	45
4.1 PROPUESTA DE MEJORA.....	45
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	69

Índice de figuras:

Figura 1	Facturación electrónica.....	24
Figura 2	Evolución de los servicios electrónicos.....	26
Figura 3	Estructura organizacional	35
Figura 4	Estructura de la CIIU	41
Figura 5	Login de sistema.....	49
Figura 6	Pantalla de inicio de sesión	50
Figura 7	Gestión de productos y servicios.....	51
Figura 8	Registro de productos y servicios	51
Figura 9	Edición de productos y servicios.....	51
Figura 10	Gestión de clientes	52
Figura 11	Registro de personal natural.....	52
Figura 12	Edición de persona natural	53
Figura 13	Registro de persona jurídica.....	53
Figura 14	Edición de persona jurídica	53
Figura 15	Gestión de pedidos.....	54
Figura 16	Registro de pedido.....	55
Figura 17	Vista de pedido sin productos asociados.....	55
Figura 18	Registro de productos en pedido	55
Figura 19	Pedido próximo a ser cerrado.....	56
Figura 20	Registro de medio de pago del pedido	56
Figura 21	Registro de apertura de caja	57
Figura 22	Confirmación de apertura de caja.....	57
Figura 23	Gestión de gastos.....	58
Figura 24	Registro de gastos.....	58
Figura 25	Edición de gastos	58
Figura 26	Registro de comprobante	59
Figura 27	Ingresar número de documento del cliente.....	59
Figura 28	Confirmación de comprobante emitido	60
Figura 29	Visualización de comprobante emitido	60
Figura 30	Reporte de cierre de caja	61
Figura 31	Detalle de cierre de caja	61
Figura 32	Gestión de usuarios del sistema.....	62
Figura 33	Registro de usuario del sistema.....	62
Figura 34	Edición de usuario	62
Figura 35	Nota de pedido manual.....	70

Índice de tablas:

Tabla 1	Cuadro comparativo facturador Sunat vs propuesta de mejora	29
Tabla 2	Análisis Foda.....	43
Tabla 3	Requerimiento inicio de sesión	45
Tabla 4	Requerimiento visualización de información general	46
Tabla 5	Requerimiento registro y/o edición de datos generales.....	46
Tabla 6	Requerimiento registro de pedido	47
Tabla 7	Requerimiento generación de comprobante	47
Tabla 8	Encuesta de satisfacción.....	63
Tabla 9	Cantidad de comprobantes generados y solicitados.....	63
Tabla 10	Tiempo promedio de pedidos registrados	63

Índice de anexos:

Anexo 1 Cuestionario de entrevista	69
Anexo 2 Validación de Instrumento de Recopilación de Información 01	74
Anexo 3 Validación de Instrumento de Recopilación de Información 02	75
Anexo 4 Validación de Instrumento de Recopilación de Información 03	76
Anexo 5 Validación de la propuesta 01	77
Anexo 6 Validación de la propuesta 02	78
Anexo 7 Validación de la propuesta 03	79

Resumen

Esta investigación aspira presentar la propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa en el sector gastronómico de Tacna, con el fin de poder identificar su realidad actual y con ello diseñar un prototipo que permita optimizar un proceso por facturación electrónica, logrando cumplir la normativa y reglamento de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), generando una solución a la necesidad que otros comercios del sector poseen.

Palabras clave: facturación electrónica, prototipo, optimizar, Sunat

Abstract

The current research endeavor seeks to propose a plan for improvement in the electronic billing process of a company in the gastronomic sector of Tacna, in order to identify its current reality and thereby design a prototype that allows optimizing the electronic billing process. achieving with this, comply with the rules and regulations of the National Customs and Tax Administration Superintendency (SUNAT), thus generating a solution to the need that other businesses in the sector have.

Keywords: electronic invoicing, prototype, optimize, Sunat

Introducción

Esta investigación titulada “Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023.”, plantea la propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica en una empresa de gastronomía con el fin de elaborar y diseñar un prototipo que permitir a las empresas de este sector poder implementarlo y con ello lograr el cumplimiento de la normativa vigente.

Así es como las empresas del sector están obligadas a adoptar nuevas tecnologías cada vez más importantes para cumplir con la demanda fiscal vigente, obligándolos a registrar las transacciones de productos y prestaciones.

Considerando a la administración tributaria, a través de la resolución 013-2019, se planteó la obligación por cumplir con el novedoso sistema de factura electrónica con base en la hoja de ruta progresiva, es necesario entender el procedimiento de ejecución, junto con sus beneficios, inconvenientes, limitaciones y cuestiones relacionadas con la implementación de este nuevo enfoque de facturación electrónica en las organizaciones.

Esta investigación consta de cinco capítulos:

Capítulo I: Antecedentes de estudio, describe y estudia el problema con el fin de contestar a la interrogante sobre saber hasta donde es posible implementar la facturación electrónica, donde se aclarará esta interrogante a través de los objetivos

que guían este estudio, incluye un análisis para la propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica.

Capítulo II: Marco teórico, donde describe los estudios previos, entre lo más resaltante es mencionar que los países de Latinoamérica, entre ellos el Perú, son los pioneros en el avance de la facturación electrónica, respecto a otros países del mundo.

Capítulo III: Marco referencial, se abordará el análisis de una empresa del sector gastronómico, desde su filosofía, diseño organizacional hasta los productos y servicios brindados; inclusive su identificación basado a su Clasificación Internacional Industrial Uniforme – CIIU, actualmente vigente para la SUNAT.

Capítulo IV: Resultados, para este capítulo abarcaremos examinar el actual estado basándose en la entrevista realizada; así como la elaboración del prototipo de mejora, donde veremos los diferentes apartados mínimos necesarios para un correcto funcionamiento del proceso para facturación electrónica y el flujo de ventas directamente relacionados.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, como último punto analizaremos conclusiones y la recomendación, que fueron producto del estudio realizado para hacer la propuesta de mejora al proceso de facturación electrónica.

Capítulo I Antecedentes del estudio

1.1 Título del Tema:

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023.

1.2 Planteamiento del Problema:

Dentro del ámbito empresarial donde existimos, junto a los progresos en la tecnología que hemos visto en los tiempos recientes y la creciente internacionalización, este es un punto decisivo para que las empresas se adapten a las transformaciones introducidas por la SUNAT, que cuenta de un plan integrado con implementación de forma progresiva en la sistematización de factura electrónica dentro de las empresas, lo que implicará algunas operaciones de intercambio que favorezcan la emisión y almacenamiento de documentos.

Según lo expresado por la Superintendencia de Mercado y Valores (2016), se señala que para garantizar la apropiada registro de las transacciones, es necesario establecer una planificación y control contable efectivos. Esto implica el desarrollo de una estrategia que considere los registros físicos, tales como facturas, recibos, comprobantes de entrega, documentos de transporte, y otras operaciones contenidas en los registros contables, lo cual conlleva a que la verificación de estos documentos sea realizada manualmente.

En este entorno digital y en las transacciones internacionales, la facturación electrónica puede ser fundamental y aumenta si se integra al proceso contable, lo que

sin duda generará beneficios mayores para las empresas, como subsistemas de venta con clientes y compras económicos y eficientes, costos con proveedores, reducción de costos, mejor gestión de pagos y cobros, acceso hacia fuentes de información adicionales de financiamiento y respaldo electrónico en transacciones de compra y venta, respaldando su declaración de impuestos mensual y brindando beneficios a su negocio, otorgándoles más información sobre las transacciones tributarias del contribuyente.

En términos de costos, implementar podría ahorrar el 50%, de costos por imprimir, almacenamiento y envío de archivos. Al igual que mencionó Sergio Da Silva (2016), Colombia se encontraba entre las naciones pioneras de Latinoamérica en comenzar por regular la definición de factura electrónica en el año, desde el año 1996 en adelante. Sin embargo, el avance fue limitado debido a la falta de facturas obligatorias electrónicamente.

Lo mismo ocurrió en Chile, donde la factura electrónica pudo entrar en vigor en 2003, los ciudadanos comenzaron a optar por la acreditación opcional como emisores y destinatarios en facturas electrónicas mediante Internet. Diario La Tercera (2014). En contraste con las dos naciones referidas, en el caso de Brasil, por lo que la factura electrónica sería obligatoria a partir del 2010, ha alcanzado una tasa de cobertura por encima del 90%. Chile (2003), México (2005), Brasil (2006) y Argentina (2006) se destacan como los países iniciadores para aplicar sistemas de factura electrónica, junto con la elección de naciones tales como Ecuador, Perú, Costa Rica, Uruguay y Guatemala, donde las autoridades han elegido por el uso obligatorio.

En Perú, el uso de factura electrónica es obligatorio, a partir de 2020, para todos los sectores económicos, este proceso se inició en el año 2012 con el proyecto piloto,

ya que, a finales de 2013, la SUNAT, a través de RS N° 374-2013, designó 239 corporaciones a partir del primer día de octubre de ese año, inicia ejecución de facturas electrónicas. Revista de Gestión (2014).

La facturación electrónica representa en la actualidad un desafío fundamental, desde una perspectiva moral, legal, financiero y comunitario y sacando provecho a los avances tecnológicos, las entidades controladoras en naciones de Latinoamérica y Perú (SUNAT), respectivamente, realizaron mejores fiscalizaciones sobre las empresas.

En Tacna el proceso de facturación electrónica toma fuerza por varios factores, entre ellos, la constante visita de extranjeros del norte de Chile, quienes principalmente visitan la ciudad para uso recreacional, con esto el sector gastronómico es fuertemente beneficiado; pero con ello también nacen necesidades, como un correcto proceso de facturación electrónica, que permita al empresario tacneño, ofrecer sus servicios de forma rápida y sencilla, y por consiguiente cumplir las normativas tributarias, en el pago de impuestos y su relación con la facturación electrónica.

1.3 Objetivos de la investigación:

1.3.1 Objetivo general:

- Generar una propuesta para mejorar el proceso de proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

1.3.2 Objetivo específico:

- Realizar el diagnóstico de la situación sobre el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023
- Diseñar una propuesta para mejorar el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023.
- Establecer mecanismos de seguimiento y control para el cumplimiento de la propuesta del proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023.

1.4 Metodología:

1.4.1 Diagnóstico

Se realizará una encuesta a una empresa del sector gastronómico de Tacna, con el propósito de reconocer el estado actual del procedimiento de facturación electrónica para luego nos permita entender e interpretar los problemas encontrados y así entregar la propuesta para mejorar el proceso de facturación electrónica.

1.4.2 Diseño del plan de propuesta de mejora

En base a una investigación sobre el proceso de facturación electrónica de una organización del sector gastronómico en Tacna, se identificarán posibles deficiencias en los mecanismos que generan inversión de tiempo y demora en la atención de los clientes, generando con esto la identificación de los requerimientos necesarios que permitan elaborar la sugerencia para optimizar la duración en atención y un mejor manejo de los flujos.

1.4.3 Método de seguimiento y control:

Con el fin de evaluar el rendimiento que brinde esta propuesta se necesita los siguientes mecanismos de control:

- Revisar una vez por semana las métricas y mediciones que evalúen la cantidad de:
 - Cantidad de nuevos clientes registrados
 - Cantidad de pedidos gestionados
 - Cantidad de comprobantes generados
 - Estadísticas de venta y facturación mensual
- Los responsables del proceso son:
 - El gerente de la empresa del sector gastronómico, quien es encargado de ver la cantidad de ventas realizadas
 - El cajero de la empresa del sector gastronómico, quien es la persona responsable de la facturación electrónica.
 - El mozo, responsable por la atención y manejo de pedidos.

1.5 Justificación:

1.5.1 Justificación práctica

Este prototipo ayudará a las personas encargadas del proceso de facturación a emitir boletas o facturas electrónicas, registrar los ingresos y gastos de caja diariamente y mensualmente; además se optimizarán los recursos de información con la ayuda de las nuevas tecnologías. La mejora de la facturación electrónica disminuiría drásticamente en los tiempos que se tardan en registrar los ingresos que tiene una

empresa del sector gastronómico mitigando el impacto provocado por los realizar el proceso manual.

1.6 Definiciones:

1.6.1 Facturador Sunat

(Sunat, 2024) Una herramienta sin costo que posibilita la generación de recibos digitales, dirigida principalmente a negocios de tamaño medio y pequeño que emplean sistemas informáticos y tienen un elevado flujo de transacciones. A través de esta plataforma, es viable crear facturas, recibos de venta y sus documentos asociados (notas de crédito y débito), así como las comunicaciones de anulación; estas serán remitidas automáticamente a la SUNAT o según lo indique el usuario. En caso de utilizar este sistema de facturación electrónica, la SUNAT guarda, archiva y conserva el comprobante digital y sus documentos asociados.

1.6.2 Proveedor de servicios electrónicos

(Sunat, 2024) La persona que ofrece ayuda al que envía información digital, para llevar a cabo cualquiera o todas las acciones relacionadas con la forma de emitir documentos digitales de transacciones, en representación del que envía. El Proveedor de Servicios Electrónicos (PSE) obtiene reconocimiento de parte de la SUNAT, tras un procedimiento previo de registro y adaptación de los archivos digitales que van a producir.

1.6.3 XML

(Sunat, 2024) El Extensible Markup Language (XML) se emplea en cada uno de los recibos de pago y archivos digitales en circulación, igualmente es el estándar compatible con la confirmación del registro de los textos digitales.

Es una estructura electrónica, un documento que alberga los datos representados en unidades binarias conforme al diseño XML.

1.6.4 Código de producto Sunat

(Sunat, 2024) Identificación del artículo conforme a la normativa global de la ONU llamada: Código Estándar de Productos y Servicios de las Naciones Unidas - UNSPSC v14_0801, mencionado en la lista N° 25 del Apéndice V de la Resolución de Superintendencia N° 340-2017/SUNAT y sus alteraciones.

1.6.4 Análisis FODA

Es un instrumento creado con la finalidad por comprender el estado actual en una organización con respecto al contexto interno (Fortalezas y Debilidades) y externamente (Oportunidades y Amenazas). (Riquelme Leiva, 2016).

1.7 Alcances y Limitaciones:

1.7.1 Alcances:

El alcance de la propuesta para mejorar el proceso por facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023, consiste en el diseño de un prototipo de sistema web que pueda organizar el proceso de facturación electrónica

de cualquier empresa del sector gastronómico, el cual podrá permitir llevar un control y registro del proceso de facturación, así como el registro de ingresos y gastos realizados en las empresas, de forma diaria y mensual.

La principal información que requiere el prototipo será proporcionada por la persona responsable de una empresa del sector gastronómico así como la documentación de facturación electrónica proporcionada en Sunat.

1.7.2 Limitaciones:

Por el momento no se cuenta con limitaciones económicas o administrativas para poder costear este prototipo.

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Antecedentes del trabajo de investigación

Al elaborar esta investigación, pudo recopilarse información procedente de diversos estudios vinculados al tema "Implementación de la facturación electrónica y sus efectos en una empresa de servicios de Lima Metropolitana en el año 2017". A partir de los estudios, se identificaron los aspectos más relevantes relacionados con el tema investigado.

En el estudio de (Vergara Sandoval, 2007), titulado "Problemática en la implementación de facturación electrónica en el Ecuador", se propuso examinar la ejecución del esquema reciente para emitir recibos digitales de ventas. Su enfoque incluyó la exploración de las ventajas y desventajas asociadas con este proceso, así como la exposición de los problemas surgidos durante la implementación, tanto desde la perspectiva de aquellos que aportan al fisco y de la entidad encargada de la recaudación de impuestos. El autor también buscó identificar los problemas y ofrecer respuestas.

El estudio concluye que, se destaca la afirmación en la facturación electrónica por Ecuador tuvo como objetivo la mejora las actividades de supervisión realizadas por la entidad fiscalizadora. Además, se destaca la contribución al entorno natural al disminuir la cantidad de recibos impresos.

Asimismo, se llega a la conclusión de que los individuos de la tercera edad y los participantes en la economía informal son los más reticentes a adoptar la factura

electrónica. Esto se explica principalmente por la falta de conocimiento en tecnología y por ausencia de una mentalidad fiscal arraigada.

(Scatolon, 2014) aborda esta problemática que lleva de título "Factura Electrónica en los sistemas de información. Aplicación en las Pymes Mendocinas". El objetivo es exponer el nivel de obediencia de los emprendedores de Mendoza ante la ejecución del sistema de facturación electrónica, con la intención de sugerir otra opción más adecuada para integrar esta modalidad a los sistemas de información empresarial. Además, busca identificar las dificultades que emergen mientras se lleva a cabo el procedimiento por implementación y beneficios que obtienen los profesionales involucrados en dicho procedimiento.

El resultado está basado en analizar 19 pequeñas y medianas empresas mendocinas, donde el 82% se dedica a la brindar servicios y el 18% al negocio. Entre las deducciones destacan la necesidad de una responsabilidad incrementada de parte de los miembros de la organización en el establecimiento de este dispositivo digital así como su combinación efectiva en el sistema de información. Se resalta que la factura electrónica, además de mejorar la salud financiera y la productividad de la empresa, puede fomentar una ampliación en la aplicación de tecnologías para manipular datos. Además, se señala que la labor de los profesionales en el ámbito de las disciplinas financieras desempeña un rol crucial para la introducción de todo sistema informático. Sin embargo, destaca que estos profesionales no están debidamente preparados para afrontar los cambios tecnológicos emergentes, ya que su enfoque se centra en aspectos contables y no considera las tecnologías recientes disponibles en el ámbito comercial.

(Cordova Peña & Nuñez Uriarte, 2018), para la investigación titulada "La Factura electrónica y su implementación en los principales contribuyentes en la ciudad de Tarapoto, periodo 2016", abordan el objetivo de identificar los elementos que influyen en la aplicación de la factura digital en las empresas líderes en el pago de impuestos. Esta investigación analiza la implementación desde diversas perspectivas, como la contable, tributaria y administrativa dentro de la empresa.

La metodología empleada en este estudio fue descriptiva, no experimental y cuantitativa, con un grupo conformado por 41 individuos, utilizando las entrevistas. Las conclusiones obtenidas de la investigación destacan que los elementos cruciales para ejecutar la facturación electrónica, Tarapoto, 2016, tienen una conexión inmediata vinculados a la simplicidad en la ejecución, el entrenamiento proporcionado por la SUNAT, diversidad de empresas que proporcionan asistencia tecnológica, los precios económicos asociados con implementar, así como los beneficios que esta tecnología puede brindar.

La empresa enfrentó desafíos a nivel contable y tributario durante la adquisición. En el aspecto administrativo, surgen complicaciones en relación con la facturación electrónica, porque los trabajadores carecían de capacitación inicial y los vendedores de programas de computadora no se encontraban disponibles de manera constante en las instalaciones empresariales.

(Huamani Condori, 2017) aborda estos problemas en la investigación de título "Obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contribuyentes Cusco-2016".

La cuestión fundamental de la investigación es evaluar en qué medida la necesidad de producir recibos digitales impacta en el seguimiento de los deberes fiscales de las compañías más grandes en Cusco, 2016. Los objetivos incluyen la evaluación sobre los efectos de la necesidad de generar recibos electrónicos en el respeto a los compromisos fiscales fundamentales de las compañías líderes en Cusco durante 2016.

Metodológicamente, fue de tipo aplicada, basándose en la recopilación de datos mediante encuestas. Utiliza un enfoque cuantitativo, ya que emplea medidas numéricas y examen numérico, descriptivo para examinar qué efecto tiene la necesidad de emitir comprobantes electrónicos y un enfoque explicativo para clarificar las consecuencias de la necesidad de generar recibos digitales. Como conclusión, se determinaron los siguientes resultados:

La necesidad de producir recibos digitales conlleva un impacto de manera notable positivo en el cumplimiento de las obligaciones tributarias sustanciales. Este requisito no solo simplifica la liquidación y el computo de impuestos, sino que también simplifica los registros contables, contribuyendo a un aumento en la obtención de ingresos por parte del ente fiscalizador. Desde una perspectiva económica, se observa que al implementar la facturación electrónica resulta beneficiosa debido a los ahorros asociados con la producción, traslado, recepción y reproducción de recibos de transacción.

(Guzman Rodas & Mendieta Naranjo, 2009), para la investigación titulada "Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en el Ecuador desde el año 2009", concluyeron que:

Primero. – una factura electrónica contribuirá al avance dentro de los avances tecnológicos de las compañías, especialmente en los procedimientos de auditoría, al facilitar la exploración veloz y hallazgo de archivos de respaldo para la evaluación correspondiente.

Segundo. - Es de gran importancia para la entidad fiscal que las compañías empleen la facturación digital, dado que simplifica la supervisión del acatamiento de los impuestos, previniendo la elusión fiscal. Esto es esencial al examinar las actividades del pagador de impuestos y confirmar el respeto de sus compromisos fiscales, siendo indispensable para la integración de datos e 3. Las organizaciones que adopten el modelo en facturación electrónica experimentarán mejoras significativas en logro y rendimiento en varios campos, pues simplificará la conciliación de cuentas y contribuirá a la reducción de gastos administrativos. Esto se logrará mediante la reducción de los costos de transporte y suministros, ya que se disminuirá el uso de papel, promoviendo así la preservación del medio ambiente.

Tercero. - Las organizaciones que adopten la facturación electrónica experimentarán mejoras significativas en efectividad y productividad por diversos espacios, debido a que promoverá el equilibrio financiero y contribuirá a la reducción de gastos administrativos. Esto se logrará mediante la economía de desembolsos de transporte y suministros, ya que se disminuirá el uso de papel, promoviendo así la preservación del medio ambiente.

Cuarto. - Aunque el uso de facturación electrónica en Ecuador presenta ventajas evidentes en comparación con la facturación tradicional, su nivel de adopción aún es limitado. El desarrollo y la consolidación de este método dependen de la disposición favorable por parte de las empresas y del Estado para progresar en las actividades de

actualización, tanto en el ámbito gubernamental como en privado. La baja infiltración actual es comprensible, dado que esta evolución está en las etapas iniciales de ejecución y espera que más empresas lo adopten con el tiempo. (Guzman Rodas & Mendieta Naranjo, 2009).

2.1.1 Factura electrónica en países de América Latina

La figura 1 representa la adopción de facturación electrónica en diversas naciones a escala global.

Figura 1
Facturación electrónica



Nota: Compañía de servicios internacionales Deloitte Touche Tohmatsu Limited
Para toda nación, el mecanismo de facturación electrónica permite estar sujeto a condiciones jurídicas fijadas por las entidades gubernamentales correspondientes, lo que da lugar a diversas tipologías de facturas electrónicas en función de las regulaciones específicas de cada nación. En la región latinoamericana, implementar la facturación electrónica ha experimentado niveles variables de desarrollo en cada país, siendo México y Brasil los más avanzados, y estos países ahora están enfocados en la digitalización de otros procesos. Argentina y Chile también se encuentran muy

avanzados en este aspecto, siendo Chile el pionero para implementar la facturación electrónica en Latinoamérica. Ecuador, Perú, Uruguay y Guatemala han establecido un enfoque progresivo para la implementación de la facturación electrónica en sus respectivos estados, considerando factores como el sector, las habilidades operativas o financieras de las compañías.

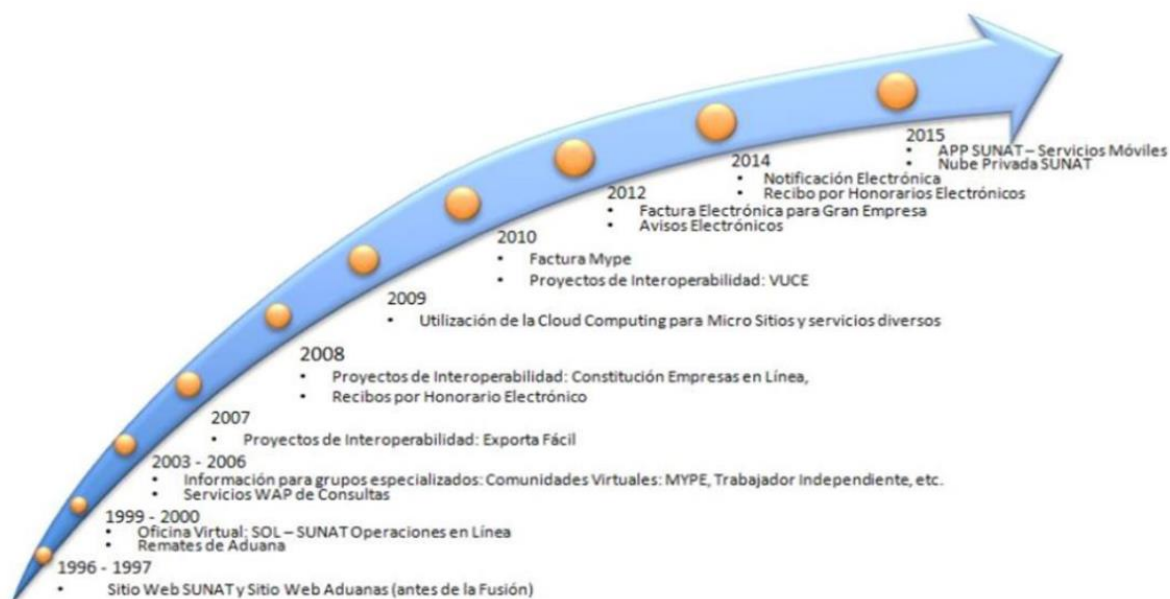
2.1.2 Factura electrónica en el Perú

Para Perú, este inicio de la utilización de sistemas electrónicos tuvo lugar en 2008 mediante la autorización de la emisión de comprobantes de pago electrónicos por servicios prestados a título personal para PYMES por medio de la plataforma de la SUNAT. Desde el año 2013, la cantidad de emisores de facturas electrónicas ha experimentado un aumento. Según datos de la administración tributaria, actualmente existen superior a 74,000 compañías generadoras de documentos fiscales digitales, de las cuales únicamente el 10 % tiene la responsabilidad de generar en formato electrónico, mientras que la parte restante del 90 % han optado por hacerlo de forma opcional. En términos generales, la facturación electrónica en Perú está experimentando una consolidación gradual, como en la cifra de compañías implicadas como en la cantidad de documentos de pago emitidos.

2.1.3 Evolución de los servicios electrónicos en Sunat

Un inicio de la presencia digital o electrónica se da con la informática remota y las herramientas digitales en la web.

Figura 2
Evolución de los servicios electrónicos



Nota: Fuente Sunat

La organización comenzó con la distribución utilizando dispositivos de almacenamiento magnético (DIM y PDT), seguida por la comunicación digital no digital (Tele despacho), y después avanzó hacia la transmisión en Internet mediante plataformas web. La primera incursión de SUNAT en Internet tuvo lugar de 1996 y 1997, presentando sitios en línea con datos relevantes. Desde entonces, las acciones organizativas en mejorar la observancia fiscal y aduanero que propiciaron el desarrollo y la creatividad de sus prestaciones digitales, como se ilustra en el gráfico.

2.1.4 Facturación electrónica

Este modelo de documento fiscal se conoce como FACTURA y se genera mediante la plataforma de generación digital creada en los programas internos de la persona que cumple con sus obligaciones fiscales. Mediante este sistema, el contribuyente emite de igual manera Notas de Débito y Crédito asociadas a Factura Electrónica.

Características:

- La generación se realiza utilizando los mecanismos creados del propio el individuo que cumple con sus responsabilidades tributarias, eliminando la necesidad de acceder al sitio web de la SUNAT.
- Se trata de un registro digital que posee todas las implicaciones fiscales asociados con el formato de constancia de transacción FACTURA, respaldando costos, desembolsos y créditos fiscales con propósitos fiscales.
- La secuencia se compone de caracteres alfanuméricos de conjunto de números de cuatro cifras, iniciando con el carácter F.
- La secuencia, comienza en 1 y siendo desligada de la serie de la factura impresa.
- Generada a beneficio del comprador que posea un Registro Único de Contribuyentes (RUC), excepto en situaciones donde se emiten boletas electrónicas a entidades no residentes por transacciones de venta al extranjero.
- Además, podrá ser empleado con el propósito de respaldar el transporte de productos.

Es posible verificar la veracidad de los registros digitales generados desde las plataformas del individuo que cumple con sus obligaciones fiscales a través del sitio página en línea de la SUNAT. (Sunat, 2023)

2.1.5 Sistemas de emisión electrónica

De acuerdo a la SUNAT, se trata de un sistema digital que simplifica a las compañías la generación electrónica de sus documentos de transacción. Estas constancias digitales son generadas a través del Sistema de Emisión Electrónica (SEE). El sistema posibilita la generación de registros de transacción mediante diversas modalidades.

2.1.6 Sistema de emisión del contribuyente

Implica la generación de documentos de transacción directamente desde las plataformas internas del que contribuye, los cuales fueron previamente aprobados ante la SUNAT. Se divide en las siguientes modalidades:

- Sistema de emisión de proveedores de servicios electrónicos (PSE): Estos fueron estandarizados y validados por la SUNAT.
- Sistema de terceros: Se refiere a mecanismos creados por organizaciones ofreciendo servicios mediante software contable, y que deben someterse a un proceso de homologación para adquirir la aprobación adecuada por parte de la SUNAT.
- Sistema exclusivo de la entidad: Se trata de los mecanismos que las compañías mismas desarrollan en su empleo y que deben someterse a la etapa de estandarización antes de poder ser utilizados.

2.1.7 Sistema de emisión Sunat

El mecanismo de generación digital implementado desde las plataformas del SUNAT constituye la opción sin costo dirigida a compañías de menor tamaño y aquellas con ventas de baja magnitud. Este sistema utiliza una serie alfa-numérica y opera con numeración continua. La SUNAT asegura la veracidad de los registros emitidos a través del sistema. Incluye las siguientes modalidades:

- Sistema de emisión a través de la plataforma SOL
- Sistema facturador SUNAT
- Aplicación (APP) SUNAT

2.2 Importancia de la propuesta de mejora

Se llevará a cabo una comparación entre Facturador Sunat y Propuesta de mejora con el objetivo de identificar los beneficios surgidos del empleo de un mecanismo de la facturación electrónica. El análisis se centrará en las principales características y servicios proporcionados por las mencionadas.

Tabla 1

Cuadro comparativo facturador Sunat vs propuesta de mejora

Característica	Facturador	Propuesta de mejora
Homologación	Exonerado	Exonerado
Logo en Comprobantes	No	Si
Personalización Comprobantes	No	Si
Reportes	No	Si
Sucursales o Puntos de emisión	No	Si
Soporte Personalizado	No	Si
Asesoramiento para la implementación	No	Si
Precio	Gratuito	Gratuito
Portal para consulta de CPE	No	Si

Nota: Fuente elaboración propia

2.3 Análisis comparativo

2.3.1 Ventajas

La facturación electrónica brinda diversas ventajas tanto al emisor como al receptor. Algunos de estos beneficios incluyen:

- Reducción de tiempo y costos para ambas partes, puesto que no se requiere la impresión de facturas, dado que dichas distribuirán mediante medios digitales. También se logra un ahorro significativo en gastos de envío y almacenamiento.
- Eficiencia en la gestión del tiempo, ya que los procesos administrativos se vuelven más ágiles. Esto se debe a la celeridad con la que se envía un documento de

transacción y recibido por los individuos que lo utilizan, permitiendo así disponer de los datos requeridos al instante.

- La SUNAT experimenta beneficios significativos con implementar la facturación electrónica, porque le permite ejercer un control fiscal más efectivo y contrarrestar la elusión fiscal mediante la capacidad de llevar a cabo comparaciones automáticas de análisis de datos de los registros de transacción.
- Además, la factura electrónica contribuye a la preservación del entorno natural al reducir la necesidad de recursos físicos.

2.3.2 Desventajas

En el transcurso de la puesta en marcha de facturación electrónica, pueden surgir algunas desventajas, entre ellas:

- La complejidad de la normativa puede generar costos adicionales en asesoría.
- La falta de capacitación del personal puede prolongar la etapa de ejecución.
- La obligación por desarrollar y llevar a cabo un mecanismo de facturación electrónica adaptado a los requerimientos particulares de la compañía.
- La inexperiencia mediante vías digitales puede ser un desafío adicional durante la transición.

2.4 Análisis crítico.

En base a la investigación se puede observar la necesidad de tener un proceso con buen diseño a lo largo del mismo, ya que será utilizado en el día a día, y se lo puede acoplar a cualquier otra herramienta, de tal manera que se los pueda analizar

y mejorar continuamente para optimizar recurso y disminuir los costos entregando a más de un producto al cliente y un valor agregado que se diferencie de la competencia.

En sector gastronómico peruano actualmente no posee una sección de sistemas de información que atienda y pueda dar solución a las necesidades informáticas por lo que con el crecimiento exponencial que ha surgido en la tecnología, y de facturación electrónica puede ser necesario tener el prototipo de facturación electrónica para permitir adaptar de manera rápida y sencilla a cualquier empresa del sector gastronómico.

Capítulo III Marco Referencial

3.1 Reseña histórica

La gastronomía peruana es única por tres factores: su historia, el aporte de otras culturas, y las condiciones medioambientales para la germinación de insumos locales. Por tanto, la tradición culinaria en este país va más allá de la degustación de sus manjares, y se convierte en una experiencia de viaje que, por sí sola, constituye una aventura. En el marco del World Food Travel Day, en donde se destaca la importancia de las culturas culinarias del mundo (World Food Travel Day, 2019), conozcamos más sobre la importancia de este sector para la identidad del país.

En las diferentes regiones del Perú, en el norte, centro y sur, la gastronomía es un reflejo de su identidad, pues guarda una estrecha relación con el territorio donde se desarrollan las recetas, los insumos y sus tradiciones (Arista Zegarra, 2020). Uno de los casos más representativos es el de la Pachamanca, cuya receta tiene un origen milenario, desde que fuera preparada por la cultura Wari, del año 500 y 1100 d. C. De esta preparación y técnica original, ha trascendido una receta que puede variar de acuerdo al destino en los andes peruanos, como en Áncash, Ayacucho, Junín, Huancavelica y Huánuco. Además, esta preparación también conlleva -en algunos casos- una celebración, porque este platillo también es una forma de agradecimiento a la tierra.

Sin embargo, esta gastronomía nacional también goza de aportes culturales de otras partes del mundo, en el que sobresalen el movimiento migratorio de España, África, China, Japón e Italia (Gastronomía, 2013). Desde el uso de carnes, la

preparación de los pescados y mariscos, hasta las recetas que incluyen pastas o harinas para buñuelos, el reflejo de diferentes civilizaciones se puede observar en platos con el tiradito, los picarones, chilcanos, arroz chaufa, anticuchos, entre otros. Existe una variedad de platillos que nacen de esta herencia, y que hoy gozan de reconocimiento culinario mundial.

Asimismo, es preciso destacar que, los superalimentos en Perú, con los que se desarrollan gran parte de las recetas locales, cada vez tienen mayor crecimiento a nivel mundial. El año 2022 marcó cifras increíbles en exportaciones, sobre todo en el rubro de los espárragos, palta, café sin tostar, uvas, y los arándanos. En muchos casos, las condiciones medioambientales en el país hacen posible el cultivo de estos insumos; un motivo más para destacar esta cocina nacional.

En el Perú la cultura culinaria es un patrimonio popular, que representa la identidad de las diferentes culturas que la componen. Cuando el país recibe un premio por su gastronomía, lo hace también toda la sociedad que contribuye al desarrollo de este sector. Viajar por territorio peruano es también sentir aromas que no se pueden describir y que es necesario probar, conocer e investigar.

3.2 Filosofía organizacional

Es una parte fundamental de la esencia de la compañía, un elemento de dirección y de distinción, tanto interna como externamente a la entidad. Implica conductas "no lógicas" que restringen la habilidad de ajuste de la empresa, dado que posee costumbres y procedimientos arraigados. (Costa, 2009)

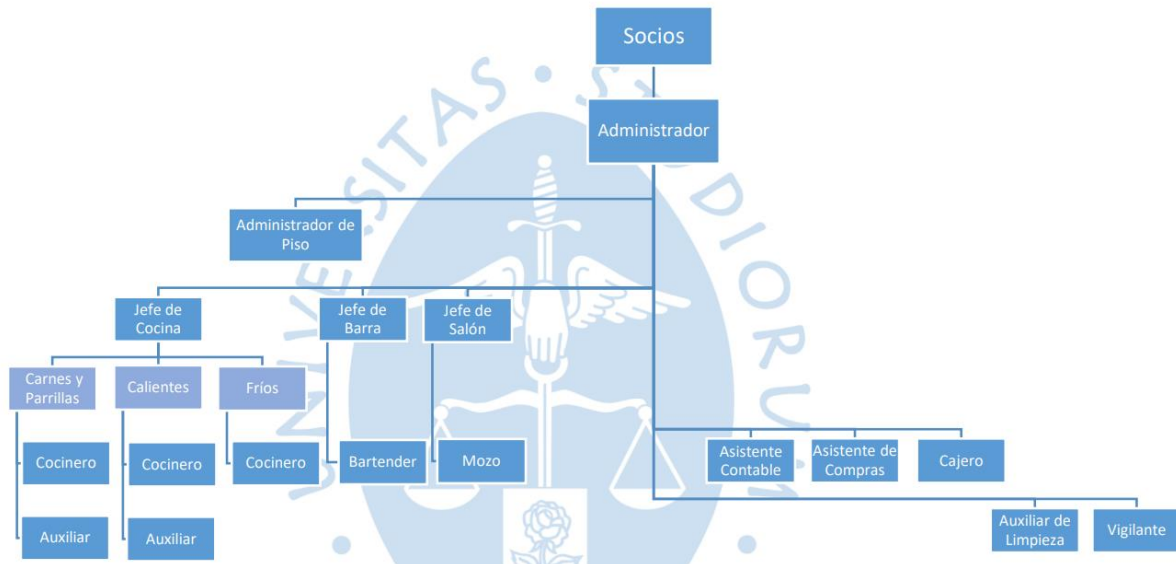
La identidad corporativa puede diferir entre compañías, puesto que refleja la autenticidad de cada entidad (Peters & Waterman, 1982). Esto involucra los principios, representaciones, acciones y convicciones que son ampliamente aceptados por todos en la compañía, por ende, la filosofía es la manera de proceder en una entidad. No obstante, la concepción de filosofía puede cambiar según la interpretación de cada miembro del equipo (Goffee & Jones, 2001). Dependiendo de la cantidad y calidad de la información proporcionada, cada individuo generará sus propias conexiones e conceptos en relación al lugar donde labora, por ende, es relevante una comunicación adecuada y canales eficaces, diseñados según la situación empresarial, para que todos los colaboradores estén alineados con los propósitos de la entidad y eviten caer en subjetividades. En relación a lo previo, se considera la identidad corporativa como un "programa mental", ya que todos los comportamientos están arraigados en la mente y en base a eso las personas se comportan y actúan. Se reconoce a la filosofía como un fenómeno colectivo donde se comparten "las normas no expresadas en la sociedad" y esto distingue a los integrantes de un determinado conjunto de otro (Hofstede, Jan Hofstede, & Minkov, 2010). En consecuencia, la filosofía brinda una sensación de singularidad, dado que los colaboradores perciben sus entidades con atributos distintivos, lo cual les proporciona una conexión con su trabajo (Gomez-Diaz & Rodriguez, 2013).

3.3 Diseño organizacional

El sector gastronómico peruano tiene una estructura jerárquica que varía según la dimensión del restaurante en mención. Para ello se definió un organigrama vertical

propuesto por una investigación en Piura del Restaurante ABC. (Ramírez Monroy, 2022)

Figura 3
Estructura organizacional



Nota: Fuente Estructura Organizacional en Piura del Restaurante ABC

A continuación, según la misma investigación (Ramírez Monroy, 2022) se propone las funciones de cada cargo:

3.3.1. Socios

- Encargados de suministrar los medios requeridos para ejecutar la administración propuesta.
- Definir los propósitos y objetivos que la organización debe lograr.

3.3.2. Administrador

- Sincronizar con los líderes de sección y el gestor de planta, simultáneamente

que supervisa las labores de los mismos.

- Tomar el control en caso de surgir una dificultad o circunstancia sumamente seria.
- Planificar y sincronizar las labores y responsabilidades con los departamentos administrativos (Finanzas, Tesorería y Adquisiciones) y con las áreas de soporte (Higiene y Seguridad).
- Transmitir y notificar, de manera pronta, a los asociados, acerca de cualquier circunstancia relevante que demande la intervención de estos últimos.
- Garantizar y controlar el desempeño de cada componente de la entidad y de todos ellos en su totalidad.
- Evaluar la ganancia de la organización, lo cual implica que las transacciones diarias superen los gastos diarios.

3.3.3. Administrador de piso

- Vigilar el adecuado desempeño de las diversas secciones en “Restaurante ABC”.
- Asumir el rol del gestor durante los periodos en los que él no esté presente.
- Resolver desacuerdos y/o circunstancias desafiantes de menor magnitud que ocurran durante su turno.

3.3.4. Jefe de cocina

- Asegurar y preservar la excelencia de los alimentos proporcionados.
- Garantizar que las comidas sean entregadas en el momento adecuado y con el máximo nivel de excelencia alcanzable.

- Notificar de manera pronta la necesidad de suministros al colaborador encargado de adquirirlos.
- Administrar el inventario de artículos de forma que se evite cualquier tipo de pérdida o carencia.
- Sincronizar y fijar cronogramas con los chefs y ayudantes de cocina.
- Conservar constantemente una apariencia personal adecuada y cuidar la de los chefs y asistentes de cocina.

3.3.5. Jefe de barra

- Asegurar y preservar la excelencia de las bebidas y mezclas ofrecidas.
- Garantizar que las bebidas sean entregadas en el momento adecuado y con el máximo nivel de excelencia alcanzable.
- Notificar de manera pronta la necesidad de suministros y bebidas envasadas al colaborador encargado de adquirirlos.
- Administrar el inventario de artículos de forma que se evite cualquier tipo de escasez o carencia.
- Sincronizar y fijar cronogramas con los expertos en mixología (individuo responsable de elaborar las bebidas en el mostrador).
- Conservar constantemente una apariencia personal adecuada y cuidar la de los expertos en mixología.

3.3.6. Jefe de salón

- Garantizar la adecuada secuencia de servicio a los visitantes.
- Asegurar que se cumpla la distribución de las mesas por parte de los

camareros.

- Proporcionar al cliente el menú, registrar su solicitud y transmitirla de forma pronta al sector de preparación de alimentos y/o bebidas.
- Sincronizar y fijar cronogramas con los servidores de mesa.
- Conservar constantemente una apariencia personal adecuada y cuidar la de los camareros.

3.3.7. Cocinero

- Asegurar y preservar la excelencia de los alimentos proporcionados.
- Garantizar que las comidas sean entregadas en el momento adecuado y con el máximo nivel de excelencia alcanzable.
- Conservar la cocina en un estado de limpieza y organización.

3.3.8. Auxiliar de cocina

- Brindar respaldo ágil y estructurado al chef de cocina.
- Conservar la cocina en un estado de pulcritud y organización.

3.3.9. Bartender

- Asegurar y preservar la excelencia de las bebidas y mezclas ofrecidas.
- Garantizar que las bebidas sean entregadas en el momento adecuado.
- Conservar la barra (espacio físico) en un estado de limpieza y organización.

3.3.10. Mozo

- Proporcionar al cliente el menú, registrar su solicitud y transmitirla de forma pronta al área de preparación de alimentos y/o bebidas.

- Conservar la sala, los asientos y las mesas en un estado de limpieza y organización.

3.3.11. Asistente contable

- Anotar los comprobantes de venta emitidos y recibidos del establecimiento "Restaurante ABC".
- Ejecutar los informes tributarios.
- Mantener la documentación de las transacciones financieras.
- Garantizar la adecuada asignación de unidades monetarias y documentos de valor para el fondo de apertura de la caja.

3.3.12. Asistente de compras

- Satisfacer los requerimientos de los diferentes sectores de manera efectiva y con gran rendimiento.
- Entregar las cuentas al colaborador de contabilidad.

3.3.13. Cajero

- Gestionar las transacciones financieras de los visitantes de forma precisa, ágil y puntual.

3.3.14. Auxiliar de limpieza

- Mantener la higiene y asepsia en áreas comunes como el área de atención al público, zonas al aire libre, instalaciones sanitarias y lugares de trabajo.

3.3.15. Vigilante

- Preservar la armonía en situaciones de conflicto.

3.4 Productos y/o servicios

(Riquelme Barros, 2019) Determinar la naturaleza de un establecimiento gastronómico es esencial tanto para aspectos fiscales, comerciales como administrativos. Sin embargo, desde hace tiempo ha habido controversia acerca de su categorización: ¿Debemos clasificarlos como entidades generadoras, comerciales o prestadoras de servicios? Hay distintas corrientes que se inclinan por una u otra alternativa, e incluso por todas ellas.

Un establecimiento de restauración elabora (crea) comidas y bebidas para su clientela. Este proceso se vincula con el ámbito culinario (creativo) donde se incurre en un costo de producción significativo, tanto por los componentes que se transforman, como por los empleados que laboran en dicho espacio (experto culinario, cocineros, asistentes de cocina, personal de limpieza, entre otros). En base a esto, podríamos describir al restaurante como una entidad generadora.

En cambio, el establecimiento gastronómico también vende productos en los que no realiza ninguna modificación. Por ejemplo, vinos, refrescos y postres adquiridos de proveedores externos (el común ejemplo de las cafeterías). Por ende, "actúa" como una entidad de comercio.

En última instancia, el establecimiento de comida ofrece una atención cuando atiende a sus visitantes. El simple acto de que un cliente acuda a un restaurante, sea recibido por una anfitriona que le dé una cordial bienvenida, ingrese y sea guiado hacia una mesa asignada, sea atendido por un camarero que tome su solicitud, le entregue

su elección del menú, le proporcione la factura y se despida amigablemente, satisfice los requisitos de un servicio íntegro. Asimismo, ¿cómo asignar una única categorización? La resolución proviene de la CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las labores económicas). Al ser un dispositivo estadístico que posibilita la recopilación de datos actualizados sobre diversos tipos de trabajos y emergentes modalidades de empresas.

La CIIU ha sido creada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde 1948. En la actualidad, está en uso la CIIU versión 4 (2010).

Figura 4
Estructura de la CIIU

Sección División Grupo Clase	Descripción de categorías de la CIIU Revisión 4
I	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas
<u>55</u>	<u>Actividades de alojamiento</u>
551	Actividades de alojamiento para estancias cortas
5510	Actividades de alojamiento para estancias cortas
552	Actividades de campamentos, parques de vehículos recreativos y parques de caravanas
5520	Actividades de campamentos, parques de vehículos recreativos y parques de caravanas
559	Otras actividades de alojamiento
5590	Otras actividades de alojamiento
<u>56</u>	<u>Actividades de servicio de comidas y bebidas</u>
561	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
5610	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
562	Suministro de comidas por encargo y otras actividades de servicio de comidas
5621	Suministro de comidas por encargo
5629	Otras actividades de servicio de comidas
563	Actividades de servicio de bebidas
5630	Actividades de servicio de bebidas

Nota: Fuente *Gastronomía Rentable*

3.4.1. División: 56 - Actividades de servicio de comidas y bebidas

Esta categoría incluye las labores de suministro de alimentos y bebidas que ofrecen comidas completas y bebidas listas para ser consumidas de inmediato, ya sea

en establecimientos de restauración convencionales, en locales de autoservicio o de comidas para llevar, o en puestos de comida estables o temporales, con o sin áreas de asientos. El aspecto distintivo es que se sirvan comidas preparadas para ser consumidas de inmediato, no el estilo de establecimientos en los que se ofrecen.

3.4.2. Grupo: 561 - Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas

Consulte la clase 5610.

3.4.2.1. Clase: 5610 - Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas

Incluye el suministro de alimentos a los visitantes, ya sea a través de servicio en áreas de asientos o mediante autoabastecimiento de una variedad de platos exhibidos, independientemente de si la comida es para ser consumida en el lugar, para llevar o para entrega a domicilio. Cubre la preparación y el servicio de alimentos para su consumo inmediato desde vehículos, independientemente de si están motorizados o no.

Abarca las ocupaciones de: establecimientos culinarios, lugares de café, establecimientos de comida rápida, distribución de pizza a hogares, locales de comida para llevar, comerciantes itinerantes de helados, puestos móviles de alimentos, preparación de comidas en puestos de mercado.

También se consideran las tareas de establecimientos de alimentación y establecimientos de bebidas relacionadas con labores de desplazamiento, en caso de llevarse a cabo por entidades distintas.

3.4.3. Grupo: 563 - Actividades de servicio de bebidas

Consulte la clase 5630.

3.4.3.1. Clase: 5630 - Actividades de servicio de bebidas

Entiende la elaboración y el suministro de líquidos para su ingestión instantánea en el establecimiento.

Están comprendidas las acciones de: lugares para beber, lugares para socializar, lugares para cócteles, lugares de entretenimiento nocturno (donde se enfoca principalmente en el suministro de bebidas), lugares para la venta de cerveza y lugares informales para beber alcohol, lugares para tomar café, establecimientos para la venta de jugos naturales y personas que venden bebidas mientras se desplazan.

3.5 Diagnóstico organizacional

(Grueso Montaña, 2018) Seguidamente, en la tabla se muestra el inventario de desventajas, posibilidades, puntos fuertes y peligros de una organización del sector gastronómico, de este registro se busca reconocer y definir las tácticas que se requieren implementar en la empresa, esta lista comprende la matriz del análisis FODA.

Tabla 2
Análisis Foda

Oportunidades	O1	Proveedores favorecen a los clientes que realizan compras con frecuencia y en grandes cantidades
	O2	Muchos fabricantes optan por subcontratar la producción de sus productos a diferentes clientes
	O3	Establecimiento de empresas en el área municipal
	O4	Abundantes proveedores de materias primas
	O5	Posibilidad de trasladarse a otras localidades y ciudades cercanas para obtener materias primas
	O6	Elevado número de personas almuerza fuera de su hogar
		Llegada de individuos de otras áreas que almuerzan fuera de su domicilio

	O7	Elevado índice de rentabilidad en la industria de restaurantes, frutas, snacks y bebidas
	O9	Costumbre empresarial y familiar de celebrar ocasiones especiales, cumpleaños mediante refrigerios, almuerzos y cenas
	O10	Facilidad para adquirir equipos y maquinaria para aumentar la productividad y eficiencia en la industria alimentaria
	O11	Acceso sencillo a financiamiento
	O12	Popularidad del internet y redes sociales
Amenazas	A1	Condiciones viales deficientes
	A2	Intensa competencia de los restaurantes en la región
	A3	Posibilidad de nueva reforma fiscal
	A4	Elevada presencia de informalidad en el sector alimenticio que resulta en bajos costos administrativos y fijos
	A5	Falta de conocimiento de las preferencias cambiantes del consumidor
Fortalezas	F1	Relaciones con los clientes a nivel corporativo
	F2	Gerentes toman decisiones de manera ágil
	F3	Productos de alta calidad
	F4	Productos y servicios de la compañía se dirigen a segmentos y mercados apropiados
	F5	Cumplimiento de obligaciones tributarias
	F6	Personal capacitado en atención al cliente
	F7	Rentabilidad de los productos es satisfactoria
Debilidades	D1	Carece de una planificación estratégica
	D2	No hace análisis externos ni estudios de sensibilidad frente a cambios en el entorno
	D3	Orientación del restaurante hacia la misión y visión
	D4	Ausencia de un proceso de selección eficiente
	D5	Mecanismos de comunicación y coordinación son informales y carecen de apoyo
	D6	No se han identificado a los principales competidores, ni sus fortalezas y debilidades
	D7	Falta de estrategias comerciales, de servicios y publicitarias
	D8	Ausencia de un protocolo de atención y servicio al cliente

Nota: Fuente diseño de la estructura organizacional del Restaurante Rancho de Cira

Capítulo IV Resultados

El propósito de esta sección es mostrar la realización de los propósitos del proyecto de investigación/tesis.

4.1 Propuesta de Mejora

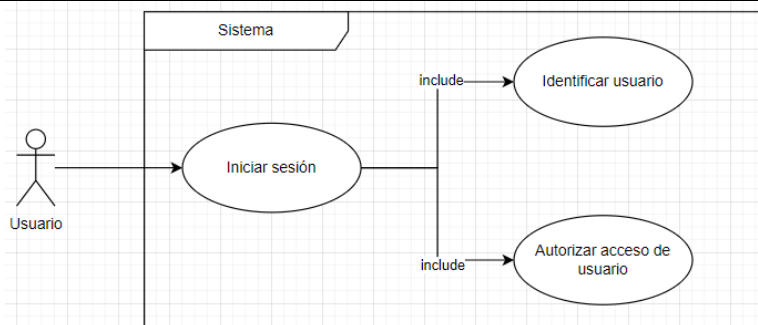
4.1.1 Diagnóstico

En base a la entrevista realizada (Anexo 1) se realiza el siguiente diagnóstico de la empresa con el objeto de determinar las necesidades mínimas o requerimientos funcionales para optimizar el proceso de facturación electrónica.

Tabla 3

Requerimiento inicio de sesión

Código caso de uso	CCU001
Nombre de caso de uso	Iniciar sesión
Actores	Usuario
Propósito	Identificar el acceso del usuario al sistema
Complejidad	Alta
Prioridad	Alta
Proceso	Validar que el usuario ingresado este previamente registrado
Entrada	Usuario y Clave
Salida	Ingreso al sistema exitoso, con su rol y funcionalidades disponibles
Precondiciones	Usuario previamente registrado.
Postcondiciones	Usuario con inicio de sesión exitoso
Iteración	1
Diagrama caso de uso	



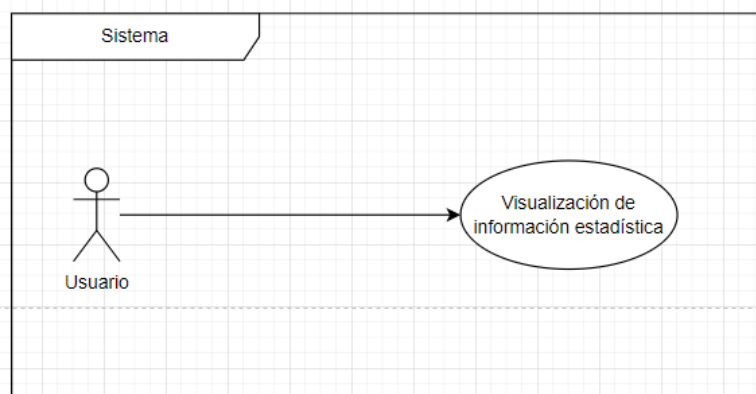
Nota: Fuente elaboración propia

Tabla 4

Requerimiento visualización de información general

Código caso de uso	CCU002
Nombre de caso de uso	Visualización de estadísticas
Actores	Usuario
Propósito	Visualizar información estadística que proporciona el sistema
Complejidad	Baja
Prioridad	Alta
Proceso	El usuario al ingresar permite visualizar información general
Entrada	N/A
Salida	Información
Precondiciones	Iniciar sesión
Postcondiciones	Usuario visualiza la información presentada
Iteración	1

Diagrama caso de uso

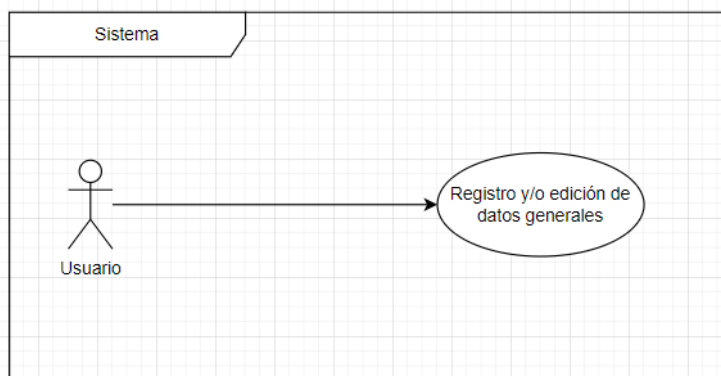


Nota: Fuente elaboración propia

Tabla 5

Requerimiento registro y/o edición de datos generales

Código caso de uso	CCU003
Nombre de caso de uso	Registro y/o actualización de datos generales
Actores	Usuario
Propósito	Usuario registra y actualiza los datos generales como productos, clientes, apertura de caja y gastos
Complejidad	Alta
Prioridad	Alta
Proceso	El usuario registra y/o actualiza los datos generales del sistema
Entrada	Productos, Clientes, Apertura de caja y Gastos
Salida	Registro exitoso
Precondiciones	Iniciar sesión
Postcondiciones	Datos generales registrados y/o actualizados.
Iteración	1

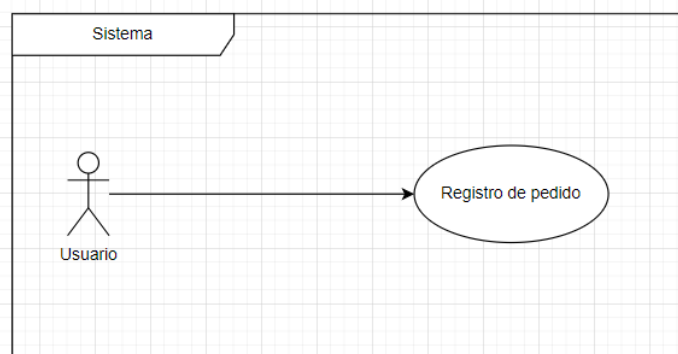
Diagrama caso de uso

Nota: Fuente elaboración propia

Tabla 6

Requerimiento registro de pedido

Código caso de uso	CCU004
Nombre de caso de uso	Registro de pedido
Actores	Usuario
Propósito	Usuario registra pedido
Complejidad	Alta
Prioridad	Alta
Proceso	El usuario registra pedido en el sistema
Entrada	Pedido
Salida	Registro exitoso
Precondiciones	Iniciar sesión
Postcondiciones	Pedido registrado exitosamente
Iteración	1

Diagrama caso de uso

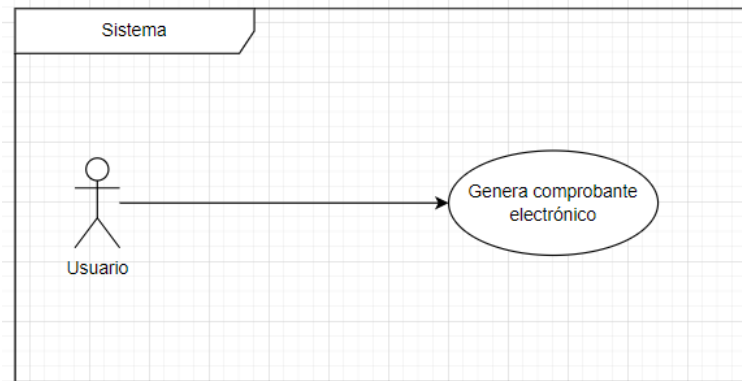
Nota: Fuente elaboración propia

Tabla 7

Requerimiento generación de comprobante

Código caso de uso	CCU005
Nombre de caso de uso	Registro de comprobante
Actores	Usuario
Propósito	Usuario genera comprobante

Complejidad	Alta
Prioridad	Alta
Proceso	El usuario genera comprobante asociado al pedido en el sistema
Entrada	Pedido
Salida	Registro exitoso
Precondiciones	Iniciar sesión
Postcondiciones	Comprobante registrado exitosamente
Iteración	1

Diagrama caso de uso

Nota: Fuente elaboración propia


4.1.2 Diseño de la Mejora

Seguidamente, presentamos la propuesta para mejorar el proceso de facturación electrónica, elaborando un prototipo de aplicación para permitir el proceso de facturación de una empresa del sector gastronómica:

4.1.2.1 Inicio de sesión

Como requerimiento del diagnóstico realizado, es importante llevar un control de accesos apropiados para poder restringir el acceso a personal no autorizado; es por ello que para evitar vulnerabilidades futuras se propone un sistema de autenticación que integre recaptcha, para controlar los ataques a la plataforma.

Figura 5
Login de sistema



The image shows a login form with the following elements:

- Logo: A blue circular logo with a white stylized 'E'.
- Greeting: **Bienvenidos**
- Text: Ingresar y realiza tus pedidos de forma fácil, sencilla y rápida.
- Form fields: 'Correo electrónico' (with an envelope icon) and 'Contraseña' (with a lock icon).
- Security: A checkbox labeled 'No soy un robot' next to a CAPTCHA logo.
- Button: A green button labeled 'Ingresar'.

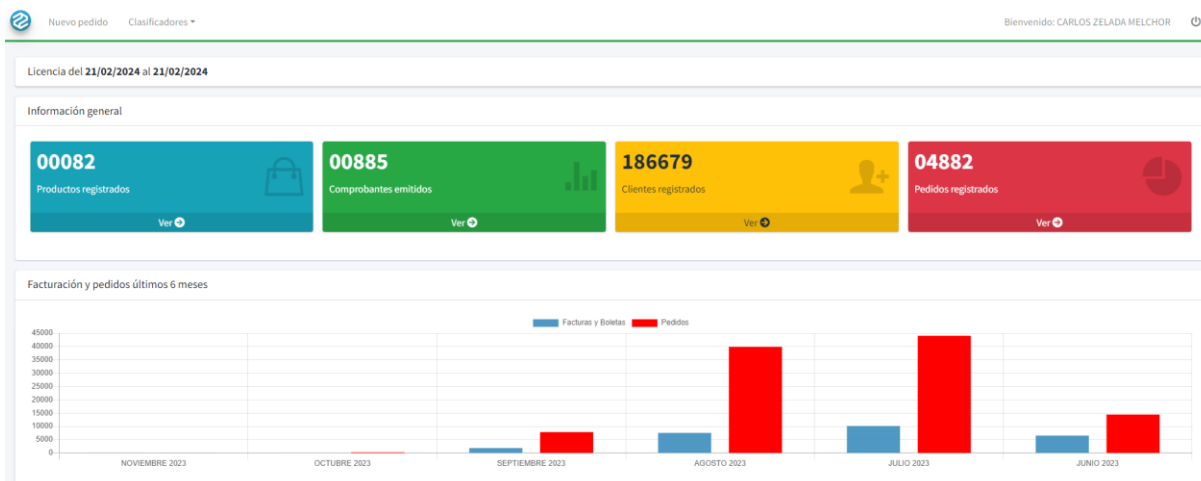
Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.2 Pantalla de inicio del sistema

Como requerimiento del diagnóstico realizado, es preciso poder tener una visión general de los datos contenidos en el sistema, es por ello que ni bien se

confirme la sesión del usuario, se mostrará un dashboard o pantalla de inicio que cumplirá como objetivo mostrar la información mas relevante.

Figura 6
Pantalla de inicio de sesión



Nota: Elaboración propia

4.1.2.3 Gestión de productos y/o servicios

Como requerimiento del diagnóstico realizado, y como razón de ser del sistema es poder llevar un correcto control de los productos y/o servicios que cualquier empresa del sector gastronómico posee; puesto que esta información es la usada para el proceso de facturación electrónica.

Figura 7
Gestión de productos y servicios

Nuevo pedido Clasificadores Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Lista de productos + Agregar

Mostrar 10 Entradas Buscar:

Nombre Producto	Precio Producto	Estado Producto	Acciones
JARRA DE JUGO DE MARACUYA 500 ml	S/, 4,00	ACTIVO	✎
JARRA DE JUGO DE MARACUYA 1L	S/, 8,00	ACTIVO	✎
JARRA DE JUGO DE GUAYABA 500 ml	S/, 4,00	ACTIVO	✎
JARRA DE JUGO DE DURAZNO 500ML	S/, 4,00	ACTIVO	✎
JARRA DE JUGO DE DURAZNO 1L	S/, 8,00	ACTIVO	✎
JARRA DE JUGO DE COCONA 500 ml	S/, 4,00	ACTIVO	✎
JARRA DE JUGO DE COCONA 1L	S/, 8,00	ACTIVO	✎
JARRA DE CHICHA MORADA 500 ml	S/, 4,00	ACTIVO	✎
JARRA DE CHICHA MORADA 1L	S/, 8,00	ACTIVO	✎
JARRA DE CHICHA DE MAIZ 1L	S/, 9,00	ACTIVO	✎

Mostrando 41 a 50 de 82 Entradas Anterior 1 ... 4 5 6 ... 9 Siguiente

Copyright © 2020-2023 GRUPO ZEGA Todos los derechos reservados. Versión 2023.08.18

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 8
Registro de productos y servicios

Nuevo pedido Clasificadores Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Agregar nuevo producto

Nombre de Producto

Precio de Producto

Estado

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 9
Edición de productos y servicios

Nuevo pedido Clasificadores Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Editar producto AGUA 2L

Nombre de Producto

Precio de Producto

Estado

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.4 Gestión de clientes

Como requerimiento del diagnóstico realizado, es importante llevar un control de clientes ya sean como Individuos o entidades legales a las que se emitirá un comprobante electrónico a través del proceso de facturación electrónica.

Figura 10
Gestión de clientes

The screenshot shows a web interface for managing billing data. At the top, there are navigation links for 'Nuevo pedido' and 'Clasificadores', and a user greeting 'Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR'. Below this, there are two buttons: '+ Persona Natural' on the left and '+ Persona Jurídica' on the right. The main heading is 'Datos de Facturación', with a subtitle 'Registro Único del Contribuyente / Razón Social / Documento Nacional de Identidad / Nombres / Apellidos'. A search bar contains the text '70498413'. Below the search bar, a table titled 'Lista de datos de facturación' displays the following data:

#	Tipo de Documento	Documento Nacional de Identidad	Nombres Completos	¿Peruano?	Acciones
1	Persona Natural	70498413	CARLOS CESAR ZELADA MELCHOR	Si	✎
2	Persona Jurídica	10704984133	ZELADA MELCHOR CARLOS CESAR	Si	✎

At the bottom of the table, it says 'Mostrando 1 a 2 de 2 Entradas'.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 11
Registro de personal natural

The screenshot shows a form titled 'Agregar nueva persona natural'. It contains the following fields:

- Número de Documento:** Input field with placeholder 'Número de Documento'.
- Nombres:** Input field with placeholder 'Nombres'.
- Apellido Paterno:** Input field with placeholder 'Apellido Paterno'.
- Apellido Materno:** Input field with placeholder 'Apellido Materno'.
- ¿Es Peruano?:** Dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection.

At the bottom left, there is a 'Cancelar' button, and at the bottom right, there is a green 'Registrar' button.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 12
Edición de persona natural

Nuevo pedido Clasificadores + Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Editar persona natural 70498413 - CARLOS CESAR ZELADA MELCHOR

Número de Documento: 70498413

Nombres: CARLOS CESAR

Apellido Paterno: ZELADA

Apellido Materno: MELCHOR

¿Es Peruano?: SI

Cancelar Actualizar

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 13
Registro de persona jurídica

Nuevo pedido Clasificadores + Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Agregar nueva persona jurídica

Número de Documento: Número de Documento

Razón Social: Razón Social

Domicilio: Domicilio

¿Es Peruano?: Seleccione

Cancelar Registrar

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 14
Edición de persona jurídica

Nuevo pedido Clasificadores + Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Editar persona jurídica 10704984133 - ZELADA MELCHOR CARLOS CESAR

Número de Documento: 10704984133

Razón Social: ZELADA MELCHOR CARLOS CESAR

Domicilio: -

¿Es Peruano?: SI

Cancelar Actualizar

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.5 Gestión de pedidos

Como requerimiento del diagnóstico realizado, y para agilizar el proceso de facturación debe de registrarse cada producto y/o servicio a realizar en cada pedido solicitado por cada cliente, para esto el responsable de la atención (mozo) deberá de

crear un pedido, y registrar los productos brindados a los clientes; para esto se definió el apartado de pedidos, diferenciado por colores.

Pedidos en color crema, representan pedidos que están en proceso, pedidos en color amarillo representan los que ya fueron atendidos, y finalmente los pedidos en color verde son aquellos cancelados y con comprobante electrónico asociado.

Figura 15
Gestión de pedidos

The screenshot shows a web application interface for order management. At the top, there are navigation links for 'Nuevo pedido' and 'Clasificadores', and a user greeting 'Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR'. Below this is a search filter section with dropdown menus for 'EMPRESA' (set to 'Todos') and 'ESTADO' (set to 'Todos'), and a date input field for 'FECHA' (set to '21/02/2024'). A 'Consultar' button is located below the filters, and a 'Cancelar' button is on the right. The main content area is titled 'Lista de pedidos realizados el 21/02/2024' and displays three order cards. The first card is green, representing a closed order (CERRADO) with a value of S/. 42.00. The second card is brown, representing an order in process (EN PROCESO) with a value of S/. 95.00. The third card is yellow, representing a closed order (CERRADO) with a value of S/. 13.00. Each card includes details such as company name, order ID, order name, creation date, and payment method, along with action buttons like 'VER DETALLE', 'AGREGAR', 'ELIMINAR', and 'CANJEAR POR COMPROBANTE'.

Nota: Fuente elaboración propia

Además del proceso anteriormente definido, cada mozo podrá crear los pedidos y asociar a estos los productos que el cliente solicito, será posible registrar un sin numero de productos previamente registrados asi como modificar, las cantidades y de ser necesario eliminarlo, en caso el cliente cancele algún producto o servicio.

Figura 16
Registro de pedido

The screenshot shows a 'Registrar Pedido' modal window. The 'Empresa' field is a dropdown menu with the selected value '9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU'. The 'Nombre' field is a text input with the placeholder 'Nombre de Pedido o Mesa'. Below the fields are two buttons: 'Cancelar' and 'Crear'.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 17
Vista de pedido sin productos asociados

The screenshot displays the 'Detalle del Pedido' section. On the left, there is a summary of the order: 'Pedido #00000004', 'PRUEBA 04', '9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU', 'Importe total S/ 0.00', 'Fecha Creación 21/02/2024 23:14', and 'Estado EN PROCESO'. Below this are three buttons: 'Agregar ítem', 'Cerrar pedido', and 'Retroceder'. On the right, the 'Detalle del Pedido' table is empty, showing only the headers 'Cantidad', 'Producto', and 'Subtotal'. Below the table, it says 'Mostrando 0 to 0 of 0 Entradas' and 'Total S/. 0.00'.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 18
Registro de productos en pedido

The screenshot shows the 'Agregar Ítem' modal window. The 'Producto' field is a dropdown menu with the selected value 'JARRA DE CHICHA MORADA 1L -> (S/8.00)'. The 'Cantidad' field is a text input with the value '1'. The 'Indicaciones' field is a text input with the placeholder 'HELADA PARA LLEVAR'. Below the fields are two buttons: 'Cancelar' and 'Agregar'.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 19
Pedido próximo a ser cerrado

The screenshot displays a web interface for a pending order. On the left, a summary card shows the order ID #00000004, the name 'PRUEBA 04', and the address '9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU'. The total amount is S/ 41.00, and the order was created on 21/02/2024 at 23:14. The status is 'EN PROCESO'. Below this are three buttons: 'Agregar ítem' (green), 'Cerrar pedido' (red), and 'Retroceder' (yellow). On the right, a table titled 'Detalle del Pedido' lists the items:

Cantidad	Producto	Subtotal
1 UND	JARRA DE CHICHA MORADA 1L (S/. 8.00)	S/. 8.00
4 UND	PASTEL DE CHOCLO SALADO CON POLLO (S/. 7.50)	S/. 30.00
1 UND	HUMITAS DULCES (S/. 3.00)	S/. 3.00
Total S/. 41.00		

Below the table, it indicates 'Mostrando 1 a 3 de 3 Entradas'.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 20
Registro de medio de pago del pedido

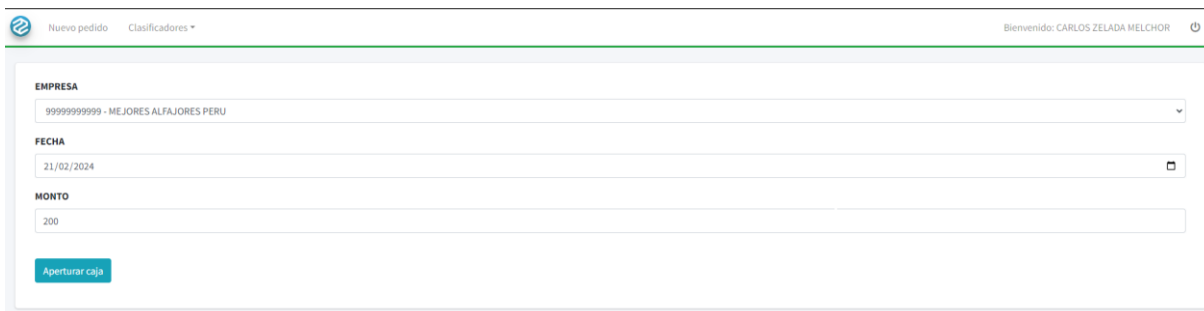
This screenshot shows the same order details as Figure 19, but with a modal window titled 'Cerrar pedido' open. The modal has a 'Forma de Pago' dropdown menu with the following options: 'Seleccione', 'Seleccione', 'Efectivo', 'Dipe', 'Pina', 'Transferencia BCP', 'Transferencia Interbank', and 'Otros'. The 'Dipe' option is currently selected and highlighted in blue. The background order details are dimmed.

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.6 Gestión de apertura de caja

Como requerimiento del diagnóstico realizado, para toda empresa del sector gastronómico es importante realizar un control de la cantidad de dinero con la que apertura su caja diariamente, puesto que es parte del proceso que realizan; para soportar este escenario se propone el siguiente comportamiento.

Figura 21
Registro de apertura de caja



Nuevo pedido Clasificadores * Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

EMPRESA
9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU

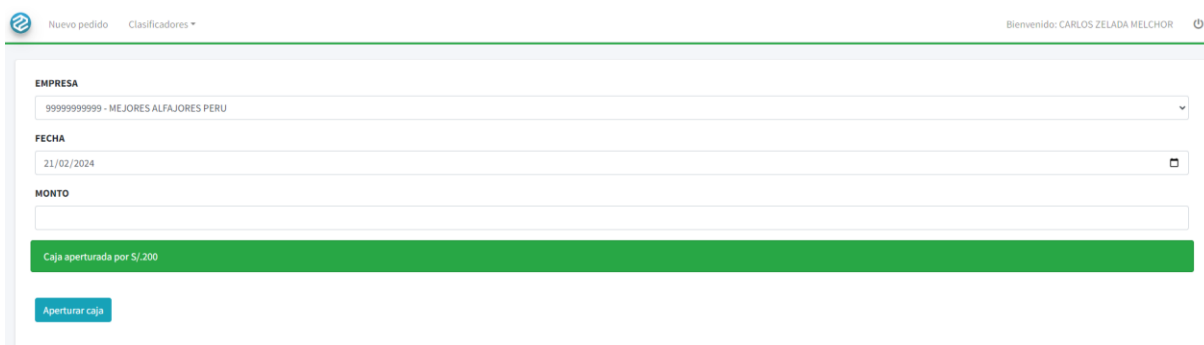
FECHA
21/02/2024

MONTO
200

Aperturar caja

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 22
Confirmación de apertura de caja



Nuevo pedido Clasificadores * Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

EMPRESA
9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU

FECHA
21/02/2024

MONTO

Caja aperturada por S/ 200

Aperturar caja

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.7 Gestión de gastos

Como requerimiento del diagnóstico realizado, la gestión de los gastos que cada empresa del sector gastronómico realiza es importante, puesto que esto permite llevar un control de los egresos que se realizan, diariamente o mensualmente, para esto se propone el siguiente flujo.

Figura 23
Gestión de gastos

Nuevo pedido Clasificadores * Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Lista de gastos + Agregar

Mostrar 10 Entradas Buscar: GASTO

Descripción	Empresa	Tipo	Monto	Fecha	Acciones
GASTO13	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,185.00	09-07-2023	🔗
GASTO17	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,38.00	22-07-2023	🔗
GASTO18	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,38.00	22-07-2023	🔗
GASTO2	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,45.00	24-06-2023	🔗
GASTO21	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,12.00	28-07-2023	🔗
GASTO27	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,84.00	12-08-2023	🔗
GASTO28	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,10.00	12-08-2023	🔗
GASTO3	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,100.00	24-06-2023	🔗
GASTO30	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,80.00	13-08-2023	🔗
GASTO32	MEJORES ALFAJORES PERU	GASTO	S/,180.00	19-08-2023	🔗

Mostrando 1 a 10 de 18 Entradas (Filtrado de 45 total entradas)

Anterior **1** 2 Siguiente

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 24
Registro de gastos

Nuevo pedido Clasificadores * Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

EMPRESA
9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU

FECHA
21/02/2024

MONTO

Aperturar caja

Registrar Gasto

Empresa: 9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU

Fecha: 21/02/2024

Descripción: Descripción

Monto: Monto

Cancelar Crear

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 25
Edición de gastos

Nuevo pedido Clasificadores * Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

Editar gasto GASTO13

Empresa: 9999999999 - MEJORES ALFAJORES PERU

Tipo: GASTO

Fecha: 09/07/2023

Descripción: GASTO13

Monto: 185.00

Cancelar Actualizar

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.8 Emisión de comprobantes

Como requerimiento del diagnóstico realizado, todo comprobante a emitir se realiza en base a un pedido previamente registrado, esta acción permite asociar comprobantes en base a toda la información previamente registrada, la emisión de esto se soporta según el siguiente diseño.

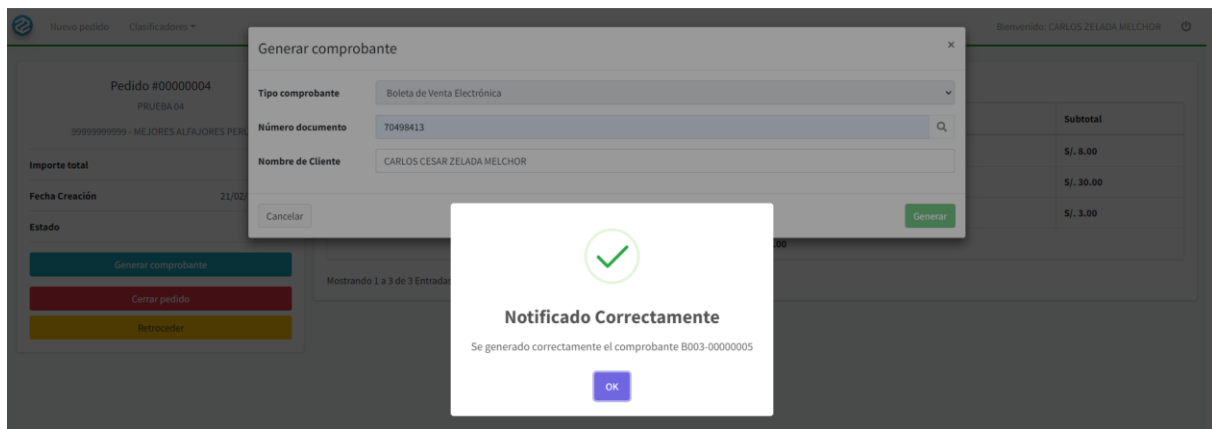
Figura 26
Registro de comprobante

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 27
Ingresar número de documento del cliente

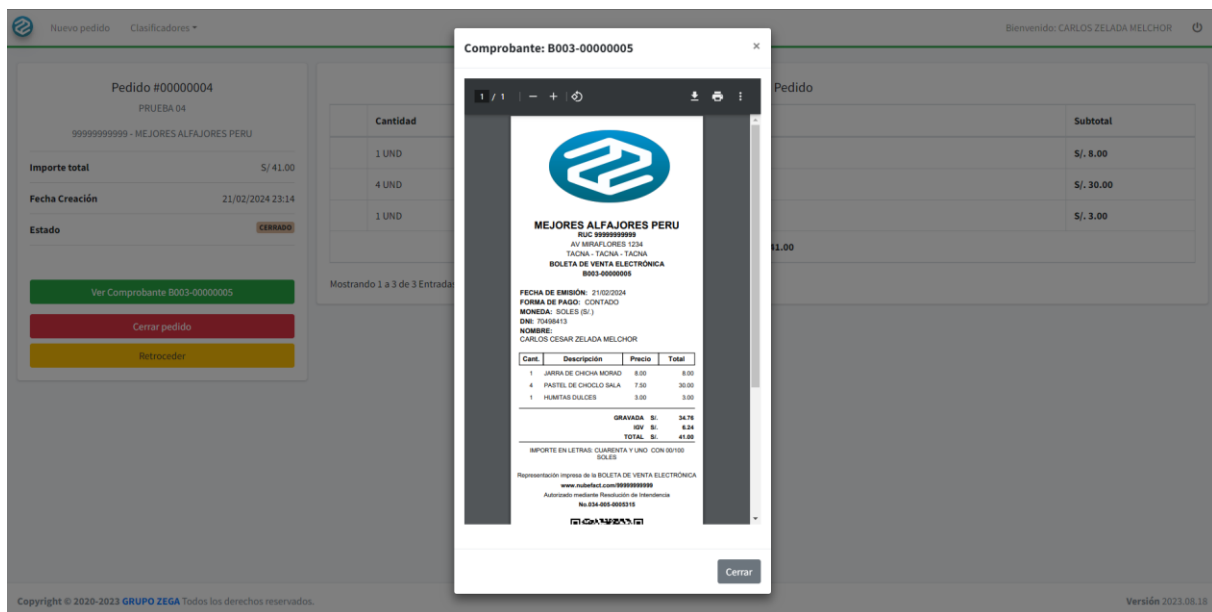
Nota: Fuente elaboración propia

Figura 28
Confirmación de comprobante emitido



Nota: Fuente elaboración propia

Figura 29
Visualización de comprobante emitido



Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.9 Reporte de cierre de caja

Como requerimiento del diagnóstico realizado, es importante que al finalizar el día de atenciones en las empresas del sector gastronómico se realice el cierre de caja, esta funcionalidad es un reporte resumen que brindará el sistema con el objetivo de determinar cuanto se recaudo y cuantos gastos se registraron.

Figura 30
Reporte de cierre de caja

Nuevo pedido Clasificadores Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR

EMPRESA
9999999999-MEJORES ALFAJORES PERU

FECHA DE CIERRE
21/02/2024

Ver cierre

Resumen

CANTIDAD DE PEDIDOS	#4 PEDIDOS
TOTAL DEL DÍA EN YAPE	+ S/. 33.00
TOTAL DEL DÍA EN TRANSFERENCIA BCP	+ S/. 95.00
TOTAL DEL DÍA EN EFECTIVO	+ S/. 83.00
APERTURA DE CAJA	+ S/. 200.00
GASTOS REALIZADOS	- S/. 20.00
TOTAL	S/. 371.00

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 31
Detalle de cierre de caja

Apertura (s/.200.00) y gastos (s/.20.00)

Descripción	Tipo	Monto	Fecha
APERTURA	APERTURA	S/.200.00	21-02-2024
PAGO DE MOVILIDAD INSUMOS	GASTO	S/.20.00	21-02-2024

Mostrando 1 a 2 de 2 Entradas

Comprobantes (s/.83.00)

#	Serie-Nro	Documento Emitido	Items	Monto	Doc Cliente	Nombre Cliente	Estado	Acciones
1	B003-00000004	Boleta de Venta Electrónica	1	S/. 42.00	70498413	CARLOS CESAR ZELADA MELCHOR	📄	🔗
2	B003-00000005	Boleta de Venta Electrónica	3	S/. 41.00	70498413	CARLOS CESAR ZELADA MELCHOR	📄	🔗

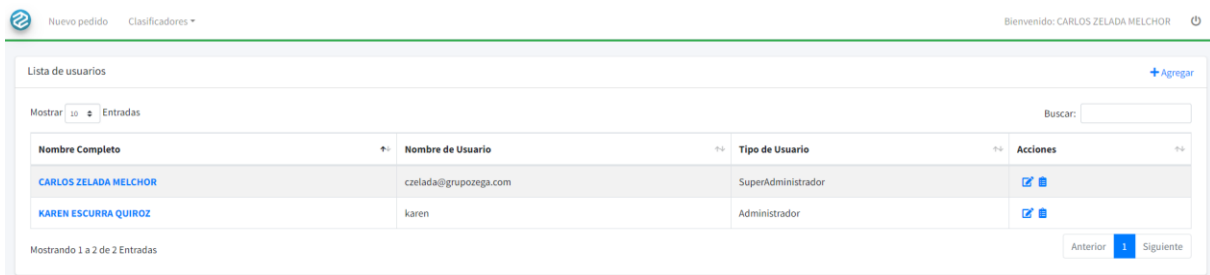
Mostrando 1 a 2 de 2 Entradas

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.2.10 Gestión de usuarios

Como requerimiento del diagnóstico realizado, debe poder gestionarse desde la aplicación el control de usuarios que están permitidos ingresar, así como habilitarlos o deshabilitarlos según sea la necesidad de la empresa.

Figura 32
Gestión de usuarios del sistema

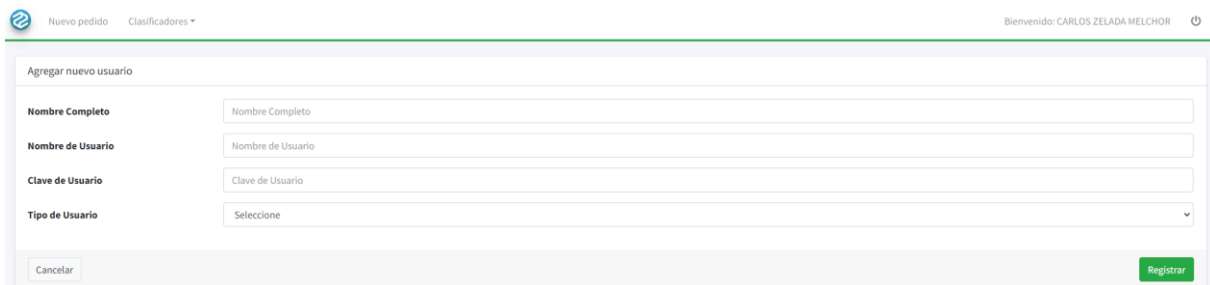


The screenshot shows a web application interface for user management. At the top, there is a navigation bar with 'Nuevo pedido' and 'Clasificadores' on the left, and 'Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR' on the right. Below the navigation bar, there is a section titled 'Lista de usuarios' with a '+ Agregar' button. The main content area contains a table with the following columns: 'Nombre Completo', 'Nombre de Usuario', 'Tipo de Usuario', and 'Acciones'. The table lists two users: 'CARLOS ZELADA MELCHOR' with email 'zelada@grupozega.com' and role 'SuperAdministrador', and 'KAREN ESCURRA QUIROZ' with email 'karen' and role 'Administrador'. Each user has a set of action icons (edit and delete). At the bottom of the table, there are navigation buttons for 'Anterior' and 'Siguiente', and a status indicator 'Mostrando 1 a 2 de 2 Entradas'.

Nombre Completo	Nombre de Usuario	Tipo de Usuario	Acciones
CARLOS ZELADA MELCHOR	zelada@grupozega.com	SuperAdministrador	[Edit] [Delete]
KAREN ESCURRA QUIROZ	karen	Administrador	[Edit] [Delete]

Nota: Fuente elaboración propia

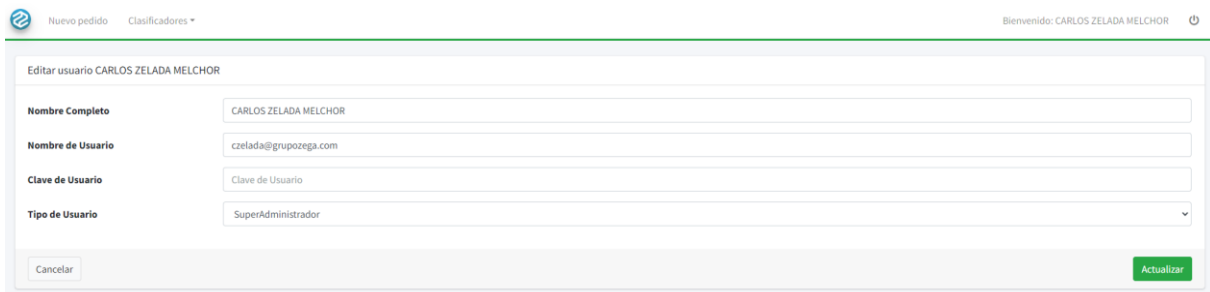
Figura 33
Registro de usuario del sistema



The screenshot shows a web application interface for adding a new user. At the top, there is a navigation bar with 'Nuevo pedido' and 'Clasificadores' on the left, and 'Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR' on the right. Below the navigation bar, there is a section titled 'Agregar nuevo usuario'. The form contains four input fields: 'Nombre Completo', 'Nombre de Usuario', 'Clave de Usuario', and 'Tipo de Usuario'. The 'Tipo de Usuario' field is a dropdown menu with 'Seleccione' as the current selection. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Registrar'.

Nota: Fuente elaboración propia

Figura 34
Edición de usuario



The screenshot shows a web application interface for editing an existing user. At the top, there is a navigation bar with 'Nuevo pedido' and 'Clasificadores' on the left, and 'Bienvenido: CARLOS ZELADA MELCHOR' on the right. Below the navigation bar, there is a section titled 'Editar usuario CARLOS ZELADA MELCHOR'. The form contains four input fields: 'Nombre Completo' (pre-filled with 'CARLOS ZELADA MELCHOR'), 'Nombre de Usuario' (pre-filled with 'zelada@grupozega.com'), 'Clave de Usuario', and 'Tipo de Usuario' (pre-filled with 'SuperAdministrador'). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Actualizar'.

Nota: Fuente elaboración propia

4.1.3 Mecanismos de Control

4.1.3.1. Indicadores

Los indicadores son parte de la mejora continua que ayudan a tomar decisiones y mejorar los servicios por lo que a continuación se muestran los indicadores propuestos en este trabajo de investigación.

Tabla 8

Encuesta de satisfacción

Indicador	Detalle
Nombre	Encuesta de satisfacción del cliente
Descripción	Dentro del proceso de facturación electrónica se realizará una encuesta de satisfacción.
Fórmula	Cantidad de encuestados / 100
Periodicidad	Semanal
Objetivo	Mejorar el proceso de facturación electrónica.

Nota: *Fuente elaboración propia*

Tabla 9

Cantidad de comprobantes generados y solicitados

Indicador	Detalle
Nombre	Comprobantes generados y solicitados
Descripción	Se mide la cantidad de comprobantes generados vs los solicitados
Fórmula	Suma de cantidad de comprobantes generados y solicitados
Periodicidad	Semanal
Objetivo	Encontrar cuellos de botella de solicitudes de comprobantes que no se pudieron atender

Nota: *Fuente elaboración propia*

Tabla 10

Tiempo promedio de pedidos registrados

Indicador	Detalle
Nombre	Tiempo promedio de pedidos registrados
Descripción	Se mide la cantidad de tiempo pedidos registrados
Fórmula	Suma de cantidad de tiempo pedidos registrados
Periodicidad	Semanal
Objetivo	Identificar el tiempo promedio para encontrar posibles demoras

Nota: *Fuente elaboración propia*

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Para finalizar la presente propuesta de mejora del proceso de facturación electrónica en una empresa del sector gastronómico de Tacna se concluye lo siguiente:

- La propuesta de mejora presentada en mejorar el proceso de facturación electrónica de la empresa del sector gastronómico permite poder entender la situación de los diferentes comercios del sector, permitiendo analizar su realidad, logrando con ello poder presentar un prototipo para la optimización de su flujo de ventas y afectar significativamente el proceso de facturación electrónica.
- El análisis del diagnóstico situacional, permitió identificar los comercios y sus diferentes actividades económicas, logrando identificar sus necesidades, que luego se convirtieron en casos de uso, los cuales fueron gestionados para elaborar la propuesta de mejora.
- La alineación entre el proceso del proceso de facturación electrónica y flujo de transacciones comerciales de la organización del sector gastronómico, es vital para poder hacer una trazabilidad desde la atención de clientes a cargo de los mozos hasta la emisión de su comprobante electrónico.
- Las estrategias de supervisión propuestos en la investigación facultarán lograr una continuidad y escalabilidad de esta propuesta, logrando con esto la mejora continua.

Recomendaciones

En base al trabajo de investigación realizado, podemos ofrecer las siguientes recomendaciones en relación con la propuesta de mejora del proceso de facturación electrónica en una empresa del sector gastronómico de Tacna:

- Implementar la propuesta para mejorar el proceso de proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, esto garantizará una mejor gestión del proceso de facturación, así como un correcto flujo del análisis de la información a lo largo del tiempo para una correcta administración de la empresa del sector gastronómico.
- Analizar constantemente el proceso de facturación electrónica y mantener actualizada la generación de recibos digitales, para cumplir normas y reglamentación establecidos por la SUNAT.
- Establecer el plan por implementación y seguimiento: Es importante desarrollar un plan detallado de implementación que defina claramente los pasos a seguir, los plazos y los recursos necesarios. Además, es fundamental realizar un seguimiento continuo de las acciones implementadas y evaluar periódicamente los resultados obtenidos. Esto permitirá ajustar y mejorar las iniciativas según sea necesario y garantizar que se alcancen los objetivos establecidos.
- Ejecutar los indicadores propuestos para garantizar una mejora continua de la propuesta realizada y con ello permitir encontrar cuellos de botella, identificando necesidades y encontrando soluciones para no repetirlas.

Al implementar estas recomendaciones, la empresa del sector gastronómico podrá mejorar el proceso de facturación electrónica y aprovechar todos los beneficios al

impactar significativamente su proceso de venta. Además, fortalecerá de manera sustancial los flujos de atención, brindando un servicio ordenado y rápido a sus clientes.

Bibliografía

- Alvarado Cervantes, O. (2015). *Administración Estratégica*. Obtenido de https://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/33840/dcm512_cervantes.pdf?se
- Arista Zegarra, A. (2020). *Cocina peruana: tradición, patrimonio cultural e identidad*.
- Beatriz Guardia, S. (2020). *Gastronomía peruana: patrimonio cultural de la nación*.
- Castaño Fernandez, S., & Varón, G. (Noviembre de 2017). Obtenido de <https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/handle/001/690/Var%C3%B3n%20G>
- Cordova Peña, D. D., & Nuñez Uriarte, K. V. (2018). *La Factura electronica y su implementación en los principales contribuyentes de la ciudad de Tarapoto*. Tarapoto.
- Costa, J. (2009). *El Dircom de Hoy. Dirección y Gestión de la Comunicación en*. Grupo Editorial España.
- Garimella, K. L. (2018). *BPM (GERENCIA DE PROCESOS DE NEGOCIO)*.
- Gastronomía, S. P. (2013). *El boom de la gastronomía peruana*.
- Gestión (s.f)*. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestion.org/empresas-de-servicios/>
- Goffee, R., & Jones, G. (2001). *El carácter organizacional: cómo la cultura*. Ediciones Gránica S.A.
- Gomez-Diaz, C., & Rodriguez, J. (2013). *Teorías de la cultura organizacional*. Reino Unido: Research Gate.
- Grueso Montaña, J. (2018). *PROPUESTA DE DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA "RESTAURANTE EL RANCHO DE CIRA". PUERTO TEJADA, CAUCA, PERIODO 2019*. PUERTO TEJADA.
- Guzman Rodas, M. L., & Mendieta Naranjo, C. F. (2009). *Análisis del proceso de implementación de la facturación electrónica en el Ecuador desde el año 2009*. Cuenca.
- Hofstede, G., Jan Hofstede, G., & Minkov, M. (2010). *Cultures and Organizations, Software of the mind*. EEUU: McGraw-Hill.
- Huamani Condori, B. (2017). *Obligatoriedad de la emisión electrónica de comprobantes de pago y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones tributarias de los principales contribuyentes Cusco - 2016*. Cusco.
- Llauce Santos, M. (Febrero de 2020). *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10132/Llauce%20Sant>
- Mckinty, C. &. (2016). *DESIGNING EFFICIENT BPM APPLICATIONS A. Process-Based Guide for Beginners*.
- Peters, T., & Waterman, R. (1982). *En busca de la Excelencia*. Estados Unidos.
- Ramírez Monroy, G. (2022). *Diseño de la estructura organizacional del "Restaurante ABC" de la ciudad de Piura*. Piura.
- Riquelme Barros, R. (18 de 07 de 2019). *Gastronomía Rentable*. Obtenido de <https://www.gastronomiarentable.com/post/restaurantes-empresas-productoras-comerciales-o-de-servicios>
- Riquelme Leiva, M. (2016). *FODA: Matriz o Análisis FODA – Una herramienta esencial*. Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/>
- Scatolon, E. G. (2014). *Factura Electronica en los sistemas de informacion. Aplicacion en las pymes Mendocinas*. Mendoza.

- Sunat.* (21 de 12 de 2023). Obtenido de Sunat:
http://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/see_sol
- Sunat.* (19 de 02 de 2024). *CPE Sunat.* Obtenido de
https://cpe.sunat.gob.pe/sistema_emision/facturador_sunat
- Torres, M. (2015). Obtenido de . <https://www.noticierocontable.com/como-emitir-una-factura-electronica-desdela-pagina-de-la-sunat/>
- Vergara Sandoval, V. P. (2007). *Problemática en la implementación de facturación electrónica en Ecuador.* Quito.
- White, S. (15 de Noviembre de 2023). *España CIO.* Obtenido de
<https://www.ciospain.es/finanzas/que-es-togaf-una-metodologia-de-arquitectura-empresarial-para-negocios>
- World Food Travel Day.* (2019). Obtenido de worldfoodtravel.org

Anexos

Anexo 1 Cuestionario de entrevista

Tacna, 15 de febrero del 2024

1. Introducción:

Entrevista realizada al administrador de una empresa del sector gastronómico, quien es el encargado de administrar y dirigir el correcto funcionamiento de la empresa. Quien a su vez colabora con la propuesta de mejora del proceso de facturación electrónica, además, se encarga de la optimización de los recursos para el correcto desarrollo de las operaciones diarias.

- Nombre del entrevistado: Anónimo
- Nombres del entrevistador: Carlos Cesar Zelada Melchor

2. Desarrollo:

El objetivo de esta entrevista es conocer el manejo del proceso de facturación electrónica de la empresa actual, con el cual se elaborará la propuesta de mejora que permitirá mejorar u optimizar el flujo actual.

3. Preguntas:

Entrevistador: ¿Puede comentarnos como realiza actualmente el registro de pedidos?

Entrevistado: Actualmente el proceso de registro de pedidos que realizan los mozos se elabora de forma manual con el uso de las notas de pedidos, que son parte

importante, puesto que sin estas no podemos llevar el control de los pedidos ni mucho menos elaborar los platos en cocina, y luego los comprobantes.

Figura 35

Nota de pedido manual

The image shows a manual order form titled "NOTA DE PEDIDO" on a red background. The form is partially unrolled from the top left. It features several fields for customer information: "Nombre:" and "Dirección:". Below these is a table with three main columns: "CANT." (Quantity), "DETALLE" (Details), and "IMPORTE" (Amount). The table has multiple rows for listing items. At the bottom right of the table area, there is a field labeled "TOTAL:". At the very bottom of the form, it says "EXCLUSIVAMENTE PARA USO INTERNO". There are also some faint watermarks on the form, including "Ruy Servicios Gráficos" and "www.ruy.com.uy".

Nota: Imagen referencial proporcionada por el administrador

Entrevistador: ¿Llevan un control de los clientes a quienes han atendido?

Entrevistado: No, el único control es con las notas de pedido que terminado el día o semana son descartadas.

Entrevistador: ¿Llevan un control de los productos que ofrecen?

Entrevistado: Si, en nuestra carta se encuentran los productos con sus respectivos precios; no obstante, si me preguntas cuantos platos hemos preparado de algún producto, no tengo esa información ahora mismo; pero son bastantes.

Entrevistador: ¿Llevan un control de gastos realizados?

Entrevistado: El único control sobre eso lo lleva caja, quien registra cuando se acaba algún insumo, y si es de importancia se manda a comprar con un mozo, anotando en pólisis el gasto para descontarlo al realizar el cierre de caja.

Entrevistador: ¿Hablando del cierre de caja me puedes comentar como realizan este proceso?

Entrevistado: Al finalizar cada día de atención, se realiza el cuadro con las notas de pedido realizadas por cada mozo, se descuentan los gastos realizados y se suma el importe de apertura de caja (es dinero en efectivo ingresado en monedas), el total de esta operación es la cantidad de dinero que debe de tener caja; este proceso nos toma cerca de 1 hora o mas los fines de semana donde hay mas atenciones y trabajamos con mas mozos, durante los días de semana es mas rápido porque no tenemos mucho movimiento.

Entrevistador: ¿Podría comentarnos cuanto ha facturado en esta última semana?

Entrevistado: En realidad para poder responder esta pregunta debería de ingresar a Sunat y contar cuantos comprobantes se emitieron, me sino me equipo debería rondar

entre los S/.5000.00 nuevos soles aproximadamente, el monto exacto no lo tengo ahora mismo.

Entrevistador: ¿Puedes comentarme, como se hace el proceso de elaboración de un comprobante electrónico?

Entrevistado: El proceso se hace desde el portal sunat, y es super complicado puesto que en muchas veces este servicio del estado esta caído o lento; no obstante, cuando funciona lo que hacemos es realizar el registro de lo que se anoto en la nota de pedido hacia el sistema de Sunat, ítem por ítem. Este proceso durante el fin de semana nos genera muchos problemas porque los clientes tienen que estar esperando, incluso cuando el sistema de Sunat esta mal, tenemos que tomar los datos de los clientes y enviarle al día siguiente su factura o boleta por WhatsApp.

Entrevistador: ¿Todo lo que está en las notas de pedido se factura electrónicamente?

Entrevistado: No, la facturación solo se realiza para pedidos que el cliente solicita un comprobante, si todo se facturase estaríamos en aprietos porque actualmente ya tenemos inconvenientes y si le sumamos que todo siempre se facture será complicado, pero en efecto nos gustaría mejorar esto porque, incluso nos trae problemas contables, bueno eso es lo que la contadora nos ha comentado.

Entrevistador: ¿Considera que deba de analizarse mejorar este proceso que actualmente se hace manualmente?

Entrevistado: Si en efecto, nos ayudaría mucho tener un pequeño sistema que nos mejore esto con el fin de poder evitar demoras en la atención de nuestros clientes.

4. Conclusión

En base a la entrevista realizada con el administrador de la empresa del sector gastronómico concluimos que el proceso de facturación, pedidos y registro de toda la información se hace de manera manual, esto lleva al error porque no se controla correctamente cada uno de los procesos, generando demora e incluso un mal servicio a los clientes.

Anexo 2 Validación de Instrumento de Recopilación de Información 01**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de entrevista

III. TESISISTAS:

Bach. Carlos Cesar Zelada Melchor

IV. DECISIÓN:

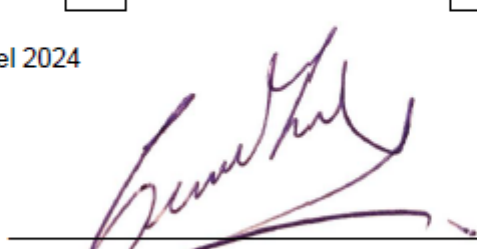
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. Como sugerencia, recomendaría que se consulte información sobre tecnología en la empresa, si cuentan con hosting, servidores, etc; puesto que eso ayudaría en alinear con mejor claridad los requerimientos.

OBSERVACIONES: NINGUNA

APROBADO: SI

NO

Tacna, 10 de abril del 2024



Mgc. Edgar Carlos Gutierrez Zapata

Centro de labores: Escuela de Posgrado Newman

DNI: 43285486

Anexo 3 Validación de Instrumento de Recopilación de Información 02**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de entrevista

III. TESISISTAS:

Bach. Carlos Cesar Zelada Melchor

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. Además, permite definir los requerimientos necesarios para la elaboración de la propuesta de mejora, así como los apartados mínimos necesarios para el proceso de facturación electrónica.

OBSERVACIONES: NINGUNA

APROBADO: SI

NO

Tacna, 10 de abril del 2024



Mgr. Elmer Jesús Cruz Arocutipa

Centro de labores: GLOBAL TIC SERVICES PERU S.A.C.

DNI: 44072517

Anexo 4 Validación de Instrumento de Recopilación de Información 03**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de entrevista

III. TESISISTAS:

Bach. Carlos Cesar Zelada Melchor

IV. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. Por otro lado es importante mencionar que esta propuesta de mejora contribuirá a la formalización de diferentes comercios del rubro gastronómico.

OBSERVACIONES: NINGUNA

APROBADO: SI

NO

Tacna, 10 de abril del 2024



Mgr. Gustavo Alonso Zegarra Pomareda
Centro de labores: Escuela de Posgrado Newman
DNI: 71222934

Anexo 5 Validación de la propuesta 01

INFORME DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

A. TITULO DE LA PROPUESTA:

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

B. AUTOR:

Bach. Carlos Cesar Zelada Mechor

C. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: Edgar Carlos Gutierrez Zapata

PROFESIÓN: Administrador.

GRADOS ACADÉMICOS: Magister en Tecnologías de la Información

CENTRO DE LABORES: Escuela de Posgrado Newman

D. OPINION DE APLICABILIDAD:

A continuación, se solicita marque el puntaje de los criterios de validación del instrumento de investigación.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Estructura congruente				X
Contenido pertinente			X	
Alineado a los objetivos				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	X

Observaciones	Sugerencias

Tacna, 10 de abril de 2024

Edgar Carlos Gutierrez Zapata
D.N.I 43285486

Anexo 6 Validación de la propuesta 02

INFORME DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

A. TITULO DE LA PROPUESTA:

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

B. AUTOR:

Bach. Carlos Cesar Zelada Mechor

C. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: Elmer Jesús Cruz Arocutipa

PROFESIÓN: Ing. Ingeniero de Sistemas

GRADOS ACADÉMICOS: Magister

CENTRO DE LABORES: Global TIC Services Perú S.A.C.

D. OPINION DE APLICABILIDAD:

A continuación, se solicita marque el puntaje de los criterios de validación del instrumento de investigación.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Estructura congruente				X
Contenido pertinente				X
Alineado a los objetivos				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Observaciones	Sugerencias

Tacna, 10 de abril de 2024



Mgr. Elmer J. Cruz Arocutipa
D.N.I 44072517

Anexo 7 Validación de la propuesta 03

INFORME DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

A. TITULO DE LA PROPUESTA:

Propuesta de mejora en el proceso de facturación electrónica de una empresa del sector gastronómico, Tacna 2023

B. AUTOR:

Bach. Carlos Cesar Zelada Mechor

C. DATOS DEL EXPERTO:

NOMBRES Y APELLIDOS: Gustavo Alonso Zegarra Pomareda

PROFESIÓN: Administrador,

GRADOS ACADÉMICOS: Magister

CENTRO DE LABORES: Escuela de Posgrado Newman

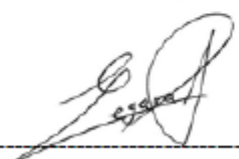
D. OPINION DE APLICABILIDAD:

A continuación, se solicita marque el puntaje de los criterios de validación del instrumento de investigación.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Estructura congruente			X	
Contenido pertinente				X
Alineado a los objetivos			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Observaciones	Sugerencias

Tacna, 10 de abril de 2024



 Gustavo Alonso Zegarra Pomareda
 D.N.I 71222934