

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS
OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS
TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA
FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Purihuaman Barreto Mirella del Milagro
<https://orcid.org/0000-0002-1012-2883>

Bach. Sanchez Purihuaman Maribel
<https://orcid.org/0000-0003-4837-8478>

Asesor:

DR. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique
<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TÍTULO

**“ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS
PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA
EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL,
PERIODO 2020”.**

Purihuaman Barreto Mirella del Milagro
AUTORA

Sanchez Purihuaman Maribel
AUTORA

Dra. Cabrera Sanchez Mariluz Amalia
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Hernandez Teran Saul
SECRETARIO DEL JURADO

Mg. Rios Cubas Martin Alexander
VOCAL DEL JURADO

Dr. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique
ASESOR DE TESIS

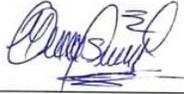
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Los suscritos: Sanchez Purihuaman Maribel y Purihuaman Barreto Mirella del Milagro, somos egresadas del Programa de Estudios de la Escuela de Contabilidad – PAST de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

“ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020.”

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética para la Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Sanchez Purihuaman Maribel	73580025	
Purihuaman Barreto Mirella del Milagro	76851536	

Pimentel, 30 de diciembre de 2022.

Dedicatoria

A Dios por ser nuestro guía, fortaleza y motor fundamental en la realización de nuestro proyecto de investigación.

A nuestras familias por el apoyo que nos brindaron día a día en el transcurso de cada año de nuestra carrera universitaria, pues sin ellos no lo habiéramos logrado.

Las autoras

Agradecimiento

A Dios por ser el que guía cada paso que damos en nuestras vidas y nos permite cumplir con cada una de nuestras metas trazadas.

A nuestras familias por el apoyo incondicional, por ser fuente de inspiración para seguir avanzando ante las adversidades y hacer posible la realización de este proyecto de investigación.

A la Universidad Señor de Sipán y a los docentes por las enseñanzas brindadas y la oportunidad de ser contadoras públicas.

A los trabajadores de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL., por brindarnos la información necesaria para llevar a cabo la investigación.

A nuestro tutor por cada una de sus enseñanzas impartidas en todo momento y ser una guía ejemplar para el desenvolvimiento de nosotras en realizar este proyecto.

Las autoras

Resumen

Esta investigación se realizó con el propósito de efectuar estrategias de mejora en los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias que afecta a la situación economía de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, ubicada en la provincia de Chiclayo, periodo 2020. Dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal ya se realiza con hechos reales y método descriptivo-propositivo porque el estudio de las variables busca describir cada uno de los procedimientos que se efectúan dentro de la organización y tomar estrategias de mejora que aporten en perfeccionar los procesos operativos y evitar contingencias. El desarrollo del estudio de las variables se estableció con la recopilación de información por medio de la encuesta, guía de observación y análisis documental, los datos que sostiene a la investigación se obtuvo de la aplicación de instrumentos de recolección debidamente validados por juicio de expertos. Esto como resultado generó evidencias donde demuestra que la organización presenta deficiencias en sus procesos operativos como: la inoportuna emisión de los comprobantes de retención, falta de control y recepción de las guías de remisión remitente y transportista, emisión los comprobantes de pago por el servicio de flete fuera del periodo a cuál pertenece, por ende, los ingresos no son devengados en el periodo que corresponde, además tributariamente se omite el pago del impuesto general a las ventas y el pago a cuenta del impuesto a la renta y ausencia de un sistema de control de inventarios de existencias.

Palabras claves: Procesos operativos, contingencias tributarias, diagnóstico y estrategias.

Abstract

This investigation was carried out with the purpose of carrying out improvement strategies in the operational processes to prevent tax contingencies that affect the economic situation of the company Constructora Ferretera San Antonio SRL, located in the province of Chiclayo, period 2020. This investigation had an approach quantitative, non-experimental cross-sectional design is already carried out with real facts and a descriptive-propositional method because the study of the variables seeks to describe each of the procedures that are carried out within the organization and take improvement strategies that contribute to perfecting the operational processes and avoid contingencies. The development of the study of the variables was established with the collection of information through the survey, observation guide and documentary analysis, the data that supports the investigation was obtained from the application of collection instruments duly validated by expert judgment. This, as a result, generated evidence showing that the organization has deficiencies in its operational processes such as: the untimely issuance of withholding receipts, lack of control and receipt of the sender and carrier remission guides, issuance of payment receipts for the service of freight outside the period to which it belongs, therefore, the income is not accrued in the corresponding period, in addition, the payment of the general sales tax and the payment on account of the income tax are omitted and absence of a stock inventory control system.

Keywords: Operational processes, tax contingencies, diagnosis and organization

Índice

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Keywords:.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1.Realidad problemática	13
1.1.1.Nivel internacional.....	13
1.1.2.Nivel nacional	14
1.1.3.Nivel local	17
1.2.Antecedentes o trabajos previos.....	19
1.2.1.Nivel internacional.....	19
1.2.2.Nivel nacional	21
1.2.3.Nivel local	25
1.3.Teorías Relacionadas al Tema	29
1.3.1.Contingencias Tributarias.....	29
1.3.2.Procesos operativos.....	35
1.4.Formulación del problema.....	40
1.5.Justificación e importancia de la investigación	40
1.6.Hipótesis.....	41
1.7.Objetivos	41
II. MÉTODO.....	42
2.1.Tipo y diseño de investigación	42
2.1.1 Tipo de investigación	42
2.2 Variables y operacionalización.....	43
2.2.1 Variable independiente: Procesos operativos.....	43
2.2.2 Variable Dependiente: Contingencias Tributarias.....	43
2.2.3 Operacionalización	44
2.3 Población y Muestra.....	52
2.3.1 Población	52
2.3.2 Muestra	52

2.3.3 Muestreo.....	52
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	53
2.5.Procedimiento de análisis de datos.....	55
2.6 Criterios éticos.....	55
2.7 Criterios de rigor científico.....	56
III. RESULTADOS.....	57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	96
4.1.Conclusiones	96
4.2.Recomendaciones.....	97
V. REFERENCIAS	98
ANEXOS.....	106

Índice de tablas

Tabla 1 Variable dependiente	44
Tabla 2 Relación de procesos operativos	52
Tabla 3 ¿Se realiza de manera formal los requerimiento de mercaderías?.....	63
Tabla 4 ¿Existe deficiencias para trasladar la mercadería de manera oportuna?	64
Tabla 5 ¿Hacen un análisis previo de todos los requisitos que se toman en cuenta para la emisión de comprobantes de pago?	65
Tabla 6 ¿Toman en cuenta la calificación correcta de un cliente para otorgar descuentos o rebajas?.....	66
Tabla 7 ¿La recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúan de manera oportuna?	67
Tabla 8 ¿Se cumple con los requisitos principales al momento de emitir las facturas por el servicio de flete?	68
Tabla 9 ¿Se efectúa el cuadro diario de kardex en cada uno de las sucursales?	69
Tabla 10 ¿Los medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable? .	70
Tabla 11 Estrategia de mejora en los procesos operativos.....	73
Tabla 12 Actividades de la propuesta	88
Tabla 13 Desarrollo de la propuesta	90
Tabla 14 Medidas de control para el cumplimiento de las políticas	95

Índice de figuras

Figura 1. Flujograma de proceso de Logística.....	58
Figura 2. Flujograma de proceso de venta	60
Figura 3. Flujograma proceso almacenaje mercadería	61
Figura 4. Flujograma de proceso servicio de flete	63
Figura 5. Requerimiento de mercadería	63
Figura 6. Deficiencia en el traslado de mercadería	64
Figura 7. Análisis de los requisitos para la emisión de comprobantes	65
Figura 8. Calificación del cliente para otorgar descuentos	66
Figura 9. Capacitaciones a los conductores para el correcto llenado de las guías	67
Figura 10. Requisitos para emitir facturas por servicio de flete.....	68
Figura 11. Cuadre de kardex en cada una de las sucursales	69
Figura 12. Los medios de control de mercadería son favorables:	70
Figura 13. Reporte de facturas del servicio de transporte 2020	72
Figura 14. Organigrama de la empresa COFESA SRL.....	94
Figura 15. Ubicación de la empresa COFESA SRL	134
Figura 16. Frontis de la empresa en estudio	134
Figura 17. Encuesta al personal del area de inventario	135
Figura 18. Encuesta al asistente operativo de transporte	135
Figura 19. Encuesta al asistente administrativa	136
Figura 20. Trabajador del proceso de logistica.....	136
Figura 21. Encuesta al personal del area de ventas	137
Figura 22. Encuesta al conductor de transporte	137

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día en casi todos los países, la problemática que enfrentan las empresas es pagar multas o sanciones originadas por la supervisión de la administración tributaria de cada país, ya sea por el incumplimiento de las normas al momento de desarrollar de manera incorrecta los procesos operativos de la organización que causan las contingencias tributarias. Por ello hay entidades que buscan los medios que les permitan enfrentar la complicada situación que viven, pero también muchas de las empresas siguen en la misma crisis, además últimamente siempre hay cambios, actualización de leyes, normas tributarias constantes, lo cual mucho de los contribuyentes no lo conocen, el personal no se capacita de manera continua, logrando que el entorno de la actividad tributaria ocasione grandes dificultades tanto para las pequeñas y grandes entidades originando contingencias, por lo tanto un efecto económico en la entidad que no le deja de seguir trabajando y crecer de manera armónico.

En el ámbito nacional las contingencias tributarias a causa de las operaciones realizadas sin tomar en cuenta las normas y reglas establecidas por Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). El propósito de cada organización es lograr sus objetivos, por eso muchas de ellas analizan las variedades de procesos que realizan poniendo en práctica las auditorías preventivas y verifican cuál de esas causas originan contingencias, y de esa manera tomar medidas, estrategias de mejora y buscar herramientas de eficiencia tributaria el cual permita a las entidades hacerse responsables de su obligación fiscal, que sea garantizada por la ley, logrando mejorar su situación económica y ser capaz de generar mayores ganancias.

También ocurre lo mismo a nivel local, es por ello que en esta de investigación se va a diagnosticar e identificar cuáles son los principales procesos operativos que ocasionan contingencias tributarias durante el periodo 2020 en la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL con el fin de brindar estrategias de mejora.

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Nivel internacional

Garrido y Romo (2017), manifiesta que actualmente vivimos en un mundo en donde el capital es movable de un país a otro ya sea nacional e internacional y que los paraísos fiscales es un régimen beneficioso para los ciudadanos, lo cual hace hincapié que el tema tributación en el ámbito nacional no será idóneo, por sí sola, por ende, se enmendara las tendencias actuales a la desigualdad global y la formación de nuevas élites económicas. Por eso es que aclara en este entorno que es necesario aligerar los convenios internacionales de tributación a las rentas altas. Para lo que sería preciso tratar una variedad de aspectos que ayuden a la generación y reproducción de la desigualdad como la concentración de mercado.

En este caso según el autor da conocer que las grandes empresas tienen la facilidad de mover sus capitales de un lugar a otro, debido a la existencia de los famosos paraísos fiscales con un régimen beneficioso que impone las cargas fiscales mucho más bajas en comparación a los de otros países y es ahí donde se forman grandes élites económicas.

En Brasil según Lopo y Spinasse (2015), comentan que a pesar de que pocas empresas reportaron contingencias relacionadas con los impuestos de Programa de Integración Social (PIS) y Contribución Social para Financiamiento de Seguridad Social (COFINS), la mayoría de las empresas ponen en conocimiento las contingencias tributarias en general, lo que evidencian que las empresas se preocupan por la transparencia en la presentación de sus informes, aunque algunas de las empresas han informado activos y pasivos inciertos.

Los autores determinan que no todas las entidades dejan de lado el tema tributario principalmente las contingencias, si no que muchas de ellas también analizan y reportan las contingencias generadas en sus operaciones logrando de esa manera tomar medidas de mejora.

Para Baldoino y Borba (2015) al igual que Carmo, Ribeiro y Mesquita (2018), destacaron que en el entorno brasileño la contingencia fiscal puede causar un impacto elocuente y sobresaliente en algunos indicadores contables, como es el caso de la liquidez general, la rentabilidad de los bienes y el nivel de déficit de las empresas. También

hacen mención que la revelación de provisiones y pasivos contingentes en estados financieros, han permitido que los usuarios tengan una precisión e interpretación más amplia sobre la información contable y del desempeño de la organización, ya que la misma contrae gran representatividad sobre el futuro de la empresa.

Según los autores en Brasil revelan que las contingencias tributarias generan un impacto negativo en la situación económica de las entidades, porque cuando se origina una fiscalización por parte de la Administración tributaria, sufren grandes reparos tributarios que influyen directamente en la liquidez y la rentabilidad.

Mientras que Cinturón, Priscane, Rodrigues y Barboza (2019), señalan que los resultados que se muestran con referente a los litigios laborales, fiscales y civiles son los tipos de provisiones y pasivos contingentes más frecuentes en las notas de las empresas brasileñas. El elevado número de estas disputas puede considerarse relacionado con problemas laborales entre empleado y empresa.

En este sentido los autores manifiestan que los litigios laborales, fiscales y civiles traen consigo efectos negativos en el ámbito económico, porque en caso la entidad pierda se verá en la obligación de pagar una cierta cantidad de dinero, lo cual será considerado como una provisión es decir como un gasto debido a la salida de dinero.

1.1.2. Nivel nacional

En la revista Perú contable (2020), da a saber que la entidad supervisora denominada SUNAT, viene ejecutando diferentes fiscalizaciones a entidades en el ámbito laboral con el fin de encontrar diferencias reflejados entre las fuentes de ingresos declarados por la entidad y los desembolso que realizan durante la ejecución de sus actividades, los que dan a entender que hay signos exteriores de riqueza y evasión.

De acuerdo a lo descrito en la revista, indica que la SUNAT realiza revisiones con más frecuencias a causa de que muchos contribuyentes no declaran sus ingresos reales percibidos durante un periodo con el propósito de evadir impuestos, así como también no se reflejan las transacciones que realizan durante el desarrollo de cada uno de sus procesos operativos.

Por esta misma razón es que Pachares, (2016), recomienda que en la entidad se diseñe un planeamiento estratégico tributario ya que es un instrumento muy útil para la

prevención de contingencias tributarias lo cual permite que el empresario tenga un panorama de la situación en el que se encuentre la entidad. Es por ello que todo profesional contable debe de estar capacitado y tener dominio de las leyes y normas tributarias y mantenerse activos a las constantes actualizaciones de las mismas.

Es por ello que la complicación de las leyes y normas tributarias obligan a todo profesional de contabilidad a estar capacitado y pendiente de las constantes actualizaciones que se dan.

Este autor pone en evidencia que el diseño de planeamientos estratégico tributario es un elemento vital dentro de una entidad ya que por medio de ese instrumento se puede medir y evitar futuras contingencias tributarias que permita a la entidad trabajar y crecer de manera pacífica.

Por otro lado, Lazo (2018) con referente al tema de contingencias tributarias, recomienda que las empresas deben asesorarse de manera continua y que un profesional contable capacitado se encargue de la contabilización de sus operaciones de una manera ordenada, completa y bajo las normas establecidas, respetando el cronograma de declaraciones tributarias para no pagar algún impuesto fuera de tiempo que genere multas e intereses.

En este sentido el autor manifiesta que, para evitar las contingencias tributarias, como profesional contable uno debe informarse, asesorarse con frecuencia porque siempre hay actualizaciones de las leyes y normas se modifican y derogan constantemente logrando de esa manera estar siempre preparados.

Por eso, Verdi (2015) a diferencia de otros autores menciona que, en el territorio peruano, en general la mayoría de entidades del sector privado coexisten con deficiencias tributarios relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones y variaciones que se dan en las leyes y normas tributarias vigentes en el país.

Este autor indica que en actualidad muchas las empresas sufren grandes repararos tributarios a causa de las contingencias tributarias, pero que igual persisten y siguen en funcionamiento con firmeza.

En cambio, Bravo (2016), de acuerdo al artículo del diario Gestión indica que es necesario que las empresas realicen una adecuada sustentación de sus operaciones, ya que si no realiza sus actividades de acuerdo a las normas establecidas, la entidad supervisora SUNAT va a ignorar cualquier gasto deducible o contratación de proveedores que la empresa tenga, lo que implica que no va a ser deducible y tomada en cuenta como establece las normas tributarias, teniendo como consecuencia desfavorable que la empresa pague más impuestos.

En este caso el autor revela que es primordial que las entidades tengan a cada uno de sus operaciones debidamente sustentadas según las normas y leyes establecidas, pues si éstas no las cumplen, al momento que se le presente una fiscalización tributaria, desconocerán los gastos contabilizados para deducción del impuesto a la renta.

Además, en el Diario Gestión (2018), precisa que el error en los libros electrónicos podría ocasionar un serio problema ya que trae como consecuencia la alerta de los riesgos que implica informar los libros electrónicos con errores, los cuales conllevan asumir multas y sanciones.

Este autor afirma que los errores en los libros electrónicos presentan una gravedad muy significativa dentro de una entidad ya que no estaría reflejando una información veraz y es ahí donde se generan multas y sanciones que afectan a situación económica de una organización.

En cuanto al autor Saavedra (2015), hace mención que hoy en día la SUNAT está cuestionando a las empresas sobre el uso del principio de causalidad de los gastos efectuados. Esto hace que el tema de contingencia tributaria para los contribuyentes sea más amplio, porque se verán obligados a cumplir el pago del tributo, intereses moratorios y las sanciones.

El autor ratifica que en actualidad el principio de causalidad debe estar siempre presente en cada uno de sus transacciones, es decir cuando la entidad efectuó una operación o adquiriera algún bien o servicio tiene que existir una causa lo cual genere ingresos o que sea un beneficio para el funcionamiento de una organización

1.1.3 Nivel local

En los últimos años, en la provincia de Chiclayo se viene afrontando ciertos cambios drásticos que alarman a la sociedad y principalmente a las empresas, debido a esto es que el aspecto más resaltante sea el sistema tributario ya que abarca a todas las entidades al momento de efectuar sus actividades cotidianas, ya que en cualquier momento tendrán que afrontar una fiscalización tributaria en donde se puede reflejar ciertas contingencias las cuales pueden generar diversos inconvenientes con fuertes reparos tributarios y a causa de ello se vea afectado la situación financiera y económica a la entidad. Ahora con los grandes problemas tributarios a causa de las contingencias las entidades del sector privado se ven afligidas al momento de pagar sus tributos, porque para ellos sigue siendo un punto laberíntico por parte de la SUNAT, ente supervisor y fiscalizador que está a cargo de la recaudación de los impuestos que se generan a nivel nacional, por la validez de normas legales y tributarias las empresas muchas se ven perjudicados principalmente por falta de conocimientos de los cambios constantes y su aplicación adecuada en los procesos operativos, los cuales posteriormente como causa pueden traer graves consecuencias económica y financiera.

A nivel local, llevar un buen manejo de negocios resulta una labor difícil para los empresarios, principalmente el pago de tributos y los gastos que se incurren para que la empresa se mantenga en formalidad, logrando que el negocio alcance sus objetivos, si cuenta con un planeamiento tributario estratégico diseñado, no se presentara problemas graves; caso contrario muchos de ellos estarán encaminados al fracaso. En este caso la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL dedicada a las actividades empresariales correspondiente al régimen general, cumple con la obligación de declarar y hacer el pago de los tributos de impuesto a la renta e IGV, cabe indicar que también efectúa operaciones no gravadas a causa de las compras realizadas en el ámbito nacional, por ello es necesario que se implementen mecanismos que permita a la empresa mantenerse actualizado en aspecto tributario, así afrontar cualquier contingencia que permita cumplir sus objetivos trazados.

La entidad en estudio se dedica principalmente a la venta de materiales de construcción y ferretería, a la vez como actividad secundaria brindar servicio de transporte de carga por carretera. Esta empresa en el presente año afronto una fiscalización tributaria

realizada por la SUNAT correspondiente al periodo 2017, en donde se determinó que presentaba ciertas contingencias, por ende fuertes reparos tributarios a causa del inadecuado uso de las normas, leyes y procedimientos establecidos en sus procesos operativos, es por ello, que se vio la necesidad de tomar la decisión de evaluar los principales procesos operativos que han causado contingencias, de esa forma tomar medidas adecuadas con el fin de evitar futuras contingencias tributarias. Por ese motivo las empresas tienen que estar activos a las actualizaciones de la legislación tributaria y obtener buenos resultados.

Estos inconvenientes que aún no han sido resueltos por la empresa, si no se corrige a tiempo puede exponerse a otra fiscalización por parte de la SUNAT y recibir sanciones. Por eso es necesario diagnosticar todos sus procesos operativos y dar una conclusión para poder efectuar mejoras, y de esa manera crear estrategias de prevención, que permita a la entidad poder superar y prevenir cualquier contingencia tributaria que se le pueda presentar a lo largo de su vida útil, para que así logre cumplir con los objetivos trazados y aumentar su nivel económico.

1.2 Antecedentes o trabajos previos

1.2.1 Nivel internacional

En Ecuador, los autores Zambrano y Prieto (2017), según su indagación referente al cumplimiento tributario y su incidencia en las contingencias tributarias aplicadas a las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el sector ferretería, tuvo como objetivo general precisar la importancia del cumplimiento tributario en la entidad a través de un estudio que le permita disminuir las contingencias tributarias, lo cual utilizó métodos de investigación bibliográfica y descriptiva, con un enfoque cualitativo logrando de esa manera tener como población a 178 empresas activas dedicadas al sector ferretero, tomando 7 de ellas como muestra para lo que fue necesario emplear técnicas de investigación como es el caso de la observación, como instrumento la entrevista, llegan a concluir que los problemas en el aspecto económico perjudican y crean contingencias tributarias que afectan la liquidez, rentabilidad y el crecimiento propicio de las entidades.

Según los autores afirman que el cumplimiento tributario es de suma importancia y que además incide en las contingencias tributarias, porque si un contribuyente cumple con los con sus obligaciones tributarias según las leyes y normas nunca presentara un riesgo económico.

En Ecuador, Guevara (2014), según su estudio relacionado a los procesos operativos y la liquidez en una entidad financiera, considero tomar como objetivo general el análisis de los procesos operativos mediante un control de las actividades para mejorar su liquidez, utilizó el tipo de paradigma crítico-propositivo, en el cual la población y la muestra estuvo compuesta por 26 servidores la entidad bancaria, siendo el análisis los servidores tanto corporativos como comerciales, considerando técnicas como: las encuestas y entrevistas e instrumentos el cuestionario y ficha de observación, concluyo que existe deficiencia de la aplicación de los procesos operativos en un 76.92% ya sea por falta de revisión de los procesos o capacitación los cuales crean inconvenientes ocasionando incumplimientos en la ejecución de las actividades.

El autor indica que la mayoría de las empresas presenta deficiencias en el desarrollo de cada uno de sus procesos operativos principalmente por no realizan la revisión frecuente de las operaciones que se efectúa para llevar a cabo una actividad, así como

también por falta de cultura tributaria, y a causa de ello se general las contingencias tributarias.

En Venezuela, Rodríguez (2015), con referente a su investigación sobre lineamientos estratégicos de planificación tributaria, para optimizar la cultura tributaria en una empresa de productos comestibles, a través de una investigación de tipo descriptiva, con un población y muestra constituida por 10 colaboradores de la empresa en estudio, donde tomó como punto de análisis el área de finanzas, contable y administrativo ,tomando en cuenta como técnicas la inspección directa y la encuestas y como instrumentos el cuestionario, dedujo que dicha entidad no contaba con un área tributaria establecida, lo cual refleja una flaqueza para la entidad, ya que su carencia acarrea que las tareas de gestión tributaria no se realizan de acuerdo a los lapsos y términos establecidos, es por esa razón que se decidió efectuar acciones para respaldar la situación expuesta.

Este autor según su resultado de su investigación afirma que muchas de las empresas no cuentan con una planificación tributaria adecuada, que les permita optimizar los recursos de las empresas y lograr que éstas obtengan beneficios tributarios en las operaciones que realizan o planean realizara un futuro, por ello sería de gran importancia la implementación de lineamientos estratégicos tributarios dentro de una organización.

En Ecuador, Pichucho (2020), con respecto a su estudio sobre un modelo de planificación Tributaria enfocado en evitar contingencias tributarias en una compañía, con el fin de que la entidad no solo pague el mínimo o el más justo importe de impuesto, sino que también incremente sus ganancias. Tuvo como propósito fundamental desarrollar una planificación tributaria lo cual permita prevenir contingencias en una compañía. Se empleó para su investigación una metodología descriptiva y explicativa, considerando como población al personal del área contable y como muestra información relevante de la empresa, o documentos adquiridos de la misma y por sus órganos de control, tomando como técnicas para recolectar información la encuesta y la recopilación bibliógrafo. Concluyó que es necesario realizar una planificación tributaria y su aplicación, ya que los resultados económicos del ejercicio analizado, se evidencio pérdidas a causa de no aprovechar los beneficios tributarios que brinda la norma vigente.

En Ecuador, el autor determina que la planificación tributaria es vital dentro de

una entidad porque además de evitar contingencias tributarias también contribuye a que la entidad se acoja a los incentivos que brinda las normas tributarias las cuales permiten que la entidad pague sus impuestos de manera correcta lo que en realidad corresponde según su capacidad contributiva, de esta forma la entidad podrá generara resultados económicos positivos.

En México, Cruz (2019), según su estudio basado en el diagnóstico de procesos operativos en una unidad médica de alta especialidad, tuvo como objetivo general realizar un diagnóstico en el funcionamiento del almacén de expedientes clínicos, que le permita describir el desempeño actual e identificar deficiencias y aplicar métodos de mejora. Utilizando para las recolección de información para su investigación el cuestionario .Logrando deducir que los procesos operativos deben estar guiados a la norma ISO 15489 que permitan tener trazabilidad en las operaciones sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes, logrando de tal forma evitar pérdidas durante la realización de las actividades con indicadores de procesos definidos que permitan evaluar y tener control en la gestión del archivo clínico.

En México, el autor de la presente investigación deduce que el diagnóstico de procesos operativos en una entidad es sumamente importante, porque a través de ello se pueda analizar cada una de ellas y verificar las deficiencias que presentan y de esa manera tomar medidas y estrategias correctivas las cuales permitan gestionar o administrar de manera correcta las actividades a realizar, además las cuales vitan generar contingencias tributarias así como también la contribución en el incremento de los ingresos.

1.2.2 Nivel nacional

En Trujillo, la autora Maslucan (2015), en su investigación sobre implementar un diseño tributario que le sirviera como herramienta para la prevención de contingencias tributarias de la organización, tuvo como propósito determinar la influencia de dicho diseño, por ello, se aplicó diseño de investigación no experimental, como población y muestra a la entidad Molinorte S.A.C , como técnica la entrevista para el recojo de información y la ficha de observación, llegando a la conclusión que la implementación de dicho diseño ayuda a minimizar el riesgo financiero y tributario identificado, logrando así pagar el impuesto

correcto, así como también la entidad evite el origen de contingencias tributarias.

El autor manifiesta que dentro de una entidad es primordial la implementación del diseño tributario, pues ésta le permitirá al contribuyente efectuar sus procesos operativos de acuerdo a las reglas, de esa manera podrá disminuir o evitar las contingencias tributarias y pago adecuado y lógico de sus obligaciones.

En Trujillo, según la investigación realizada por Llauce y Vásquez (2018) sobre contingencias tributarias por la ausencia de pagos de obligaciones y su efecto en la liquidez en una empresa de inversiones, la cual se realizó con el propósito de determinar el impacto que originan las contingencias tributarias debido al incumpliendo de los pagos por falta de liquidez, basándose para su estudio en un tipo y diseño correlacional y un enfoque cuantitativo, tomando como población y muestra los estados financieros desde el 2009 hasta el 2018 y las contingencias tributarias, usando como técnica la entrevista y la observación, en cuanto a los instrumentos de recolección el análisis documental y las guías aplicados al contador de la entidad. Concluyó que la entidad bajo estudio no ha estado llevando un control adecuado en el cumplimiento de sus tributos de manera oportuna y precisa, mostrando algunos defectos, como por ejemplo la preferencia a los gastos de otras obligaciones, logrando influir en la falta de liquidez para el cumplimiento del pago de los impuestos, lo cual genera un resultado negativo a la entidad como el pago de interés moratorios y multas por tributos que no se han realizado como indica la norma.

Éstos Investigadores destacan que en la actualidad las entidades simplemente se enfocan en realizar abonos a otras obligaciones que no tienen relación a los impuestos, y éstos traen consigo grandes causas negativas ya que cuando un contribuyente incumple el pago de sus obligaciones según los plazos establecidos, sufren sanciones y multas muy significativas que pueden afectar gravemente a la situación económica de las organizaciones.

En Trujillo, Aguirre y Jaramillo (2019) según el estudio realizado sobre las contingencias tributarias y su incidencia en la determinación del impuesto a la renta, en una entidad dedicada principalmente a la venta de materiales de oficina, este estudio se realizó con la finalidad de evidenciar la incidencia de las contingencias tributarias en el impuesto a la renta de dicha entidad, considerando como tipo de investigación descriptiva –

correlacional, tomando como población y muestra los estados de resultados y contingencias tributarias (gastos deducibles), utilizando técnicas la observación y entrevista; e instrumento de recolección la guía de análisis documental y de entrevista aplicada al gerente y contador de la entidad, llegaron a concluir que hay desembolsos no se toman en cuenta en los periodos 2016 al 2018 ya que son gastos que no están relacionados directamente con la actividad de la entidad, con referente al impuesto a la renta, se calculó y se logró comprobar que hubo impuesto por regularizar, esto se debe a que en esos periodos se encontraron facturas que no cumplen con la normativa vigente del impuesto a la renta, para que fuesen considerados como gastos deducibles.

Estos autores dejan en evidencia que las empresas no deducen su impuesto a la renta a pagar de manera correcta, muchos de ellos al momento de efectuar sus operaciones dejan de lado las normas, leyes, requisitos y los límites que existen para que ellos pueden efectuar su actividad de manera correcta, y la salida es que estar siempre actualizados en temas tributarios u otros que favorezcan el crecimiento adecuado de una organización.

En Cajamarca, el autor Rivera (2017), de acuerdo a su investigación de proponer un plan estratégico tributario para disminuir las contingencias tributarias identificadas en una empresa dedicada a la venta de artículos de ferretería en Huaraz - Perú, dicho estudio tuvo por objetivo fundamental determinar el vínculo entre el plan estratégico tributario y las contingencias tributarias. Con un método observacional y un diseño no experimental-correccional, tomando como población y muestra los estados financieros de dos años, aplicando el cuestionario como instrumento para la recolección de información, concluyendo que la empresa tenía un elevado índice de contingencias tributarias, originado por la falta de una estructura tributaria que le permita minimizar las deudas fiscales y maximizar las inversiones de la entidad , ya que el plan que maneja la entidad no se ejecuta apropiadamente para prevenir las contingencias tributaria , lo cual es necesario emplear un plan que se encuentre acorde a la realidad que presenta la entidad, y esto queda evidenciado por la comprobación de la hipótesis dada en la investigación lo cual sus resultados arrojan un beneficio positivo en tres ámbitos como el tributario, económico y financiero, logrando generar en la organización el ahorro tributario y de esa manera mejorar las deficiencias identificadas en la entidad.

También este autor sostiene que las organizaciones presentan elevado índice de contingencias tributarias, lo cual deja en evidencia que la ausencia de una planeación estratégica tributaria no permite efectuar de manera oportuna y correcta sus operaciones y suprimir las contingencias tributarias.

En Tumbes, Feijoo y Navarro (2018), en cuanto a la realización de su investigación referente a los procedimientos administrativos para que reduzcan las contingencias en las empresas hoteleras de tumbes, los autores tomaron en cuenta como objetivo general establecer la relación entre el procedimiento administrativo y las contingencias en la fiscalización tributaria del impuesto a la renta. Basándose en un tipo y diseño de investigación descriptiva y diseño no experimental, considerando como población a 31 empresas hoteleras de la Provincia de Tumbes y una muestra de 9, utilizando para su Procesamiento y análisis de datos dos técnicas la observación directa y la encuesta. En donde los autores llegaron a concluir que se logró determinar que no existen procedimientos administrativos implantados en el 90% de las empresas hoteleras de la provincia de Tumbes.

Según el autor defiende que de acuerdo a su investigación se evidencio que muchas entidades no realizan de manera correcta sus procedimientos administrativos, incluso en algunas ni existen y por ende genera contingencias tributarias al momento que se presente una fiscalización tributaria, lo cual pone en riesgo la situación económica de la entidad. Por es, es evidente diagnosticar los proceso y procedimientos o en otros casos implementarlos.

En Trujillo, Aguilar y Méndez (2016), en su trabajo de investigación referente a la elaboración de una propuesta de mejora de los procesos operativos de una planta envasadora ubicada en Chicama, tomaron en cuenta utilizar un diseño transversal con un nivel de investigación descriptivo, considerando como población todos los procesos operativos de la planta envasadora y una muestra basada en las unidades producidas de balones de gas de los meses de enero a junio del 2016. Aplicando como técnica de recolección de datos una entrevista y análisis documentario. Los autores concluyen que la ejecución de una propuesta de mejora de los procesos operativos permitirá obtener un mejor control en cada uno de los procesos a través del ciclo PVHA conformado por 4 pasos planear, hacer, verificar y actuar.

Los autores según su investigación dejan en claro que la ejecución de las propuestas de mejoras de los procesos operativos dentro de una entidad tiene una gran importancia, porque a través de ello podrá llevar mayor control de cada una de ellas y por ende tendrá mejores resultados económicos. Además de ello, la entidad puede evitar las contingencias tributarias en cada uno de sus procedimientos.

En Trujillo, Díaz (2018), de acuerdo a su estudio referente al diseño de un sistema de control interno una entidad, tuvo como objetivo determinar la incidencia de un sistema de control interno tributario en la reducción de contingencias tributarias en una empresa. Utilizando para dicha investigación el método descriptivo y aplicado ya que la información fue obtenida directamente de la aplicación de la técnica de la observación de la situación de la empresa, con el fin de brindar una propuesta para mejorar o implementar el control tributario. En donde la autora concluyó que no hay una adecuada implementación de un sistema de control interno tributario, lo cual repercute de forma negativa en el cumplimiento de sus obligaciones formales y sustanciales de la empresa.

La autora según su investigación señala que en actualidad las organizaciones sufren de la ausencia de un sistema de control interno tributario o incluso muchos de ellos no tiene ni el conocimiento básico del tema, lo cual genera dificultad para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias, por éstos motivos, la entidad no puede tener una situación económica positiva porque las irregularidades tributarias que presenta trae consigo contingencias tributarias, por ende recibirá fuertes reparos tributarios y tendrá que asumirlos.

1.2.3 Nivel local

En Chiclayo, Rimarachin (2019) con referente a su estudio sobre la evaluación de los procesos operativos en una clínica odontológica que permita demostrar su eficiencia y diseño de estrategias que incrementen la rentabilidad, tomo en cuenta formular como objetivo general evaluar el desempeño de dichos procesos operativos con el fin de determinar su eficiencia e incrementar la rentabilidad en dicha entidad, basándose en un tipo de investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y las técnicas utilizadas fueron la entrevista, análisis documental y la observación, en donde concluyó que existen deficiencias en la entidad ya que no hay un sistema para llevar el

control de sus procesos, como es el caso de la documentación inconsistente que no están bajo los requisitos dado por el reglamento de comprobantes de pago, que permita sustentar dichas operaciones tanto contables y tributarios. Es por ello que se diseñó un sistema de control interno y de manuales de políticas y procedimientos con el fin de que haya un control de los procesos que frecuenta la entidad.

Este autor revela que dentro de una organización es imprescindible el diseño de estrategias tributarias, de tal forma aporte en la realización correcta de los procesos operativo, cumpliendo con los requisitos establecidos según las leyes y normas y a la vez contribuya con el incremento de la situación económica de la entidad.

En Chiclayo, Olivos (2016), según su análisis sobre auditoría tributaria preventiva en una empresa que elabora productos de metal, con relación a las contingencias tributarias y su influencia en la situación financiera. Tuvo como tipo de investigación aplicada, diseño no experimental-transversal descriptivo simple; con una población y muestra constituida por el área contable de dicha entidad, utilizando para ello técnicas como las fichas de observación, documental y entrevista y guías como instrumentos de recolección de información , en donde el autor determinó que en la empresa existen algunas contingencias tributarias las cuales podrían ser subsanadas voluntariamente antes de una fiscalización y dar uso al régimen de gradualidad e incentivos, es por ello que la entidad optó por realizar una auditoría tributaria preventiva que permita determinar o identificar las operaciones que ocasionan contingencias tributarias, y que puedan ser corregidos antes de que se efectúe una fiscalización por parte de la SUNAT mediante una notificación o requerimiento y se terminen pagando multas y sanciones; ya que según los datos obtenidos las sanciones ascienden a S/ 213,844, pero acogiéndose al régimen de gradualidad las sanciones se reducen a S/ 17,785.

El autor con esa investigación determina que es indispensable efectuar una auditoria preventiva antes que se presente una fiscalización tributaria por parte de SUNAT y que detecte las contingencias tributarias y otorgue multas y sanciones , solo mediante de ello se puede subsanar de manera voluntaria los errores o las contingencias tributarias ocasionadas al momento de efectuar casa uno de los procesos operativos y además acogerse agrandes beneficios y nos perjudicar la situación económica de la entidad.

En Chiclayo, los autores, Escobedo y Núñez (2016), en su análisis enfocado en el planeamiento tributario en una empresa de transporte para prevenir contingencias tributarias tuvo como principal objetivo plantear un tipo de planeamiento tributario que le permita prever futuras contingencias tributarias, reducir costos y gastos innecesarios suscitados por la entidad, con tipo de investigación descriptiva-explicativa y un Diseño no experimental, tomando en cuenta como población a 6 trabajadores de la entidad de diversas áreas y como muestra a 3 de ellos. Utilizando técnicas como la entrevista, el análisis y la observación documental e instrumentos tales como la guía de entrevista y el cuestionario, los autores concluyen que es necesario realizar auditorías internas que les permitan afrontar cualquier supervisión requerida por la SUNAT y aplicar estrategias tributarias que les permitan sincerar la carga tributaria, de tal manera la entidad cubra adecuadamente sus obligaciones manteniendo un equilibrio en el cumplimiento de las mismas.

Estos autores también ratifican que en las entidades es vital efectuar una auditoría o la existencia del control interno de esa manera se podrá resolver cualquier irregularidad cometida en las actividades cotidianas para el correcto funcionamiento antes que se interponga una fiscalización tributaria, ya que principalmente en las empresas de transporte existe muchas irregularidades por la generalmente existen gastos sin ningún sustento.

En Chiclayo, Effio (2020), de acuerdo al análisis efectuado en su investigación referida al planeamiento tributario en una empresa dedicada a la pesca marítima, para evitar contingencias tributarias, tuvo como objetivo fundamental determinar si el programa planteado evitaría contingencias tributarias en dicha entidad, por lo cual el tipo y diseño de estudio es descriptiva - prospectiva y no experimental –transversal, con un población de 3 trabajadores del área contable y como muestra 1 trabajador, aplicando técnicas de observación y entrevista al contador de la entidad, en el cual la autora concluyó que un modelo de planeamiento tributario implementado en la entidad sería de mucha ayuda ya que le permitiría establecer políticas y capacitaciones constantes al personal del área contable, con respecto a la normativa vigente y al correcto manejo de los procesos operativos, además, contratar asesores externos permitirá a la entidad tener las orientaciones y asesorías tributarias necesarias, lo cual originará que cumpla sus tributos a tiempo y sin caer en multas, sanciones, entre otros.

El autor de acuerdo a su investigación, precisa que el planeamiento tributario influye de manera relevante en la prevención de las contingencias tributarias porque si una entidad crea un modelo para la implementación del planeamiento tributario es de gran utilidad ya que va permitir establecer medidas y políticas las cuales impulsen el cumplimiento de la normas tributarias en cada uno de los procesos operativos que se efectúan dentro de la entidad de esa forma se podrá llevar un mayor control y trabajar de manera eficiente.

En Chiclayo, Garnique y Oblitas (2018) en el proyecto de investigación enfocada en el estudio de las contingencias tributarias frente a un proceso de fiscalización, con la finalidad de eludir sanciones administrativas, dicho estudio tiene un enfoque cualitativo y descriptivo con un diseño no experimental, una población compuesta por las Resoluciones del Tribunal Fiscal y como muestra tres de ellas, en donde se emplearon técnicas de observación y análisis documental. Concluyeron que la mayor parte de los usuarios no rigen sus operaciones de acuerdo a las normas tributarias establecidas, y en una fiscalización se evidencian deficiencias, esto involucra a los procesos operativos, como por ejemplo al momento de sustentar los gastos, no es suficiente contar con el comprobante de pago físico, sino demostrar la razonabilidad de que las operaciones sean reales y producidos con todos los medios suficientes.; ya que si no se toma en cuenta esa política terminará ocasionándole a la entidad reparos tributarios y sanciones.

Los autores de acuerdo a su investigación, deducen que el incumplimiento de las normas tributarias por parte de los usuarios es muy significativo y por ende al momento cuando se presente una fiscalización tributaria se evidencias y es ahí donde las entidades se ven afectadas de manera económica porque tiene que enfrentarse a la obligación pagar los reparos tributarios por hallar contingencias tributarias consecuencias del incumplimiento de las normas establecidas en cada una de los procesos operativos.

En Chiclayo según Caicay (2020), en su investigación con referente a una propuesta de control interno a los procesos operativos en una entidad y su efecto en la rentabilidad, éste estudio se efectuó con la finalidad de establecer el nivel de incidencia de la propuesta del control interno a los procesos operativos con relación a la mejora de su rentabilidad. Utilizando como tipo de diseño de investigación Descriptivo, Correlacional y para recolectar información se tomó en cuenta como técnica la entrevista efectuada tanto al

Gerente y al contador de la entidad, observación y al análisis documental. Deduce que la aplicación de control ya sea preventivo, concurrente y posterior en las actividades operativas que realiza la entidad, si tendrá repercusión en su eficiencia y así obtendrán mejores resultados económicos y financieros.

Según el autor, difiere que las propuestas de control interno a los procesos operativos dentro de una entidad, si repercute en la eficiencia de cada una de las operaciones, de esa forma se logra percibir mayores ingresos, con lo cual la entidad puede seguir invirtiendo sin temor alguno para recibir mayores beneficios económicos.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Contingencias Tributarias

Este término guarda relación con la profesión contable, en donde da a conocer los riesgos tributarios que se podría reflejar en una entidad con referente al desarrollo de sus actividades comerciales. Barrantes y Santos (2013).

Así mismo, también se conoce a la contingencia tributaria como la referencia de los riesgos inherentes que se puedan dar al momento de desarrollar las operaciones que realiza una entidad; ya sea por casos fortuitos que dan hincapié a diversas situaciones como es el desconocimiento de la norma tributaria vigente. Arancibia (2017).

Por otro lado, cualquier desconocimiento de las normas establecidas ya sea por la ausencia de cancelación o reconocimiento de la obligación de cualquier de tributo es considerado como contingencia lo cual origina que haya un desconcierto en el normal funcionamiento y ejecución de sus procesos económicos de toda empresa. (Montesinos y Vela 2012)

Las contingencias tributarias, dadas en una empresa representan un riesgo inherente en la realización de sus procesos operativos, lo cual están reflejadas principalmente por no cumplir con el pago de los tributos y por interpretar de manera errónea las normas que están en constante cambio. Es por ello, que al tener un desconocimiento y falta de actualización de la normativa tributaria que se aplica en las obligaciones y actividades que la entidad se traza, origina que tenga como resultado la identificación de contingencias como es el caso de una infracción tributaria. (Montesinos y

Chávez ,2015)

La asociación española de contabilidad y administración de empresas (AECA) precisa que las contingencias son acontecimientos que nos permiten tener un panorama sobre la situación en que se encuentra la empresa, en el

cual, si esos hechos se logran materializar o surgen uno o más sucesos futuros con relación al tema, puede originar una incidencia tanto positiva o negativa significativa en sus estados financieros tanto en el patrimonial como en el de resultados.

Causas

Cuatro aspectos básicos que originan contingencias tributarias en una entidad:

- Desconocimiento de las normas tributarias.
- Incumplimiento de tributos por parte de los contribuyentes.
- Cálculo erróneo de las obligaciones de materia tributarias.
- Desactualización e interpretación equivocada de las normas tributarias.

Las contingencias tributarias enfatizan que en las entidades o en la teoría administrativa no se relacionan, y que solo depende del enfoque de contingencia, cada vez que existe una relación en las condiciones del ambiente y las tácticas administrativas apropiadas para el alcance eficaz de los objetivos de organización. Una entidad emplea planes de contingencia, que le permite reconocer la situación en el que se encuentra la empresa, y de esa manera realizar un avance para poder superar las eventualidades que pueden generar pérdidas. (Jiménez,2007)

Recomendaciones

Con referente a las recomendaciones menciona dos puntos que se deben tomar en cuenta para evitar dichas inconsistencias en la entidad las cuales se detalla a continuación:

- Revisar detalladamente las declaraciones para observar si se están realizando de la forma correcta, porque si sucede lo contrario la SUNAT tomará cartas en el asunto y

asumirá que la entidad, no se basa de las normas establecidas logrando evidenciar que no se está realizando las declaraciones de manera adecuada y evadiendo impuesto.

- El siguiente punto está basado en las presentaciones y cumplimientos de las declaraciones en las fechas establecidos de acuerdo al cronograma emitido por la SUNAT según el último dígito de su RUC y verificar que toda la información enviada este bajo lo establecido por la entidad supervisora (Villa Muzio & Asociados, 2020).

1.3.1.1. Teorías de sanciones e infracciones tributarias

- Código tributario

El código tributario, es muy importante para las empresas hoy en día ya que conforman una agrupación de leyes y normas que están establecidos bajo el marco jurídico y forma parte de la estructura del Sistema Tributario Nacional, lo cual define varios temas tributarios entre los cuales destacan el tributo que comprende tres puntos que es los impuestos que se caracterizan por ser de carácter obligatorio, esto se da o sucede cuando se genera el hecho imponible que lo grava, otra característica es que la exigencia solamente son para personas naturales y jurídicas y su cumplimiento no genera una contraprestación directa a favor del contribuyente por parte del estado; con referente al segundo punto denominada contribución, menciona que este tipo de tributo la obligación solo afecta al contribuyente o beneficiario dado por la contraprestación recibida por alguna obra o actividad pública; y por último la tasa, que es un tributo cuyo obligación se genera por la prestación efectiva por el estado, ya sea por un servicio público individualizado al contribuyente en sus diferentes niveles.(Arancibia, 2017)

- Infracciones Tributarias

Para Valdivia (2014), menciona que cuando se habla de infracción se está tomando en cuenta la vulneración de las normas legales que están constituidas por la transgresión de una norma tributaria, lo cual implica que no se están registrando los ingresos gravados, sin haberse calculado sobre una base real o una base ficticia. Según el Código Tributario hace hincapié que la Administración tributaria cuenta con la facultad discrecional de determinar y sancionar los incumplimientos tributarios, y además puede aplicar

sanciones gradualmente según la forma y condiciones establecidas por medio de las resoluciones.

– **Reparos Tributarios**

En cuanto a los reparos tributarios, según Berlín (2013) infiere que dichos reparos están conformados por adiciones o deducciones los cuales son presentados e informados mediante la presentación de las declaraciones anuales y juradas, lo cual implica que dicha información sea observado parte de la Administración Tributaria, hallando de esta manera diferencias sustanciales y formales al momento de comparar los datos de estas entre la realidad de la entidad.

– **Régimen de gradualidad**

Este régimen tiene como característica que solo se permitirá aplicar a la sanción de multa al contribuyente que cumpla con realizar la totalidad del depósito según el sistema en el momento establecido. (SUNAT,204)

Causales de pérdida de la gradualidad

Los beneficios que otorga este Régimen también se puede perder, debido a los siguientes supuestos:

- Cuando el deudor tributario castigue la multa y el órgano resolutor emita una resolución consentida y firmada en la vía administrativa.
- El contribuyente o quien se encarga la construcción, que sea el infractor por haber efectuado la totalidad del importe de la operación, no sustente, al momento que SUNAT lo solicite, las constancias realizadas para la regularización completo o parcial del depósito omitido, a menos que demuestre que han sido extraviadas.

1.3.1.1 Teorías de tributos

- **Impuesto a la Renta**

Según la revista el Asesor Empresarial (2008), comenta que los sistemas referidos al tema de impuesto a la renta e impuestos globales están basados en otro sistema muy diferente compuesto por la aplicación de impuestos reales o cedulares. Dicha recaudación y el fisco son destinadas al Estado, ya que permite derivar los fondos

recaudados a los diferentes sectores como es el caso de educación, salud, etc., con el fin de que se logre el desarrollo en el país peruano.

Con referente al tributarista Medrano (2018), comenta que no existe una definición universalmente aceptada sobre el impuesto a la renta, pero sí existen variedades de teorías que tratan de explicarlo. Es por ello que explica, que en la teoría de fuente o renta producto solo se toma como renta la utilidad periódica o susceptible generada de una fuente más o menos permanente. Además, la estabilidad de la fuente y generación periódica son las dos consideraciones esenciales para que una ganancia califique como renta.

Existen casos que no es calificada como renta como la herencia y la donación. Es por ello que una herencia, después que fallece el padre, los hijos lo heredan e adicionan su patrimonio. Pero, es evidente que se trata de un ingreso que no habrá de repetirse, sino que es eventual. Es por eso que ese beneficio heredado no haya la condición de renta.

Tratándose de personas jurídicas, Medrano comenta que, en el caso de la venta de los activos no negociables o fijos, son aquellos que sirven para producir los bienes o servicios que brinda la entidad como (instalaciones, equipos, maquinarias, inmuebles, etc.) no son destinados para ser enajenados, pero puede suceder que la entidad decida realizar. Si en el territorio domina la teoría de la renta o fuente producto, es claro que la ganancia que se obtiene como consecuencia de estas enajenaciones no estaría sujeta al impuesto a la renta.

Al deducir los gastos que están desvinculados al giro del negocio, se crea un acto contradictorio al principio de causalidad, y según el art. 44 de la Ley del Impuesto a la Renta rechaza la posibilidad de deducir estos gastos, como por ejemplo los gastos de alimentación, salud, mantenimiento, consumo de combustible para vehículo que no sea un activo de la entidad o adquisición de algún bien para dar un uso particular, etc. Copitan, Ortiz & Ochoa (2015).

Además, para deducir un gasto se tiene que cumplir ciertos principios y criterios, por ello se indica lo siguiente: para que un gasto sea deducible al momento de determinar el impuesto a la renta neta no es necesario que tenga relación directa con las actividades que realiza una empresa o negocio, sino que el vínculo puede efectuarse de manera indirecta, siempre y cuando esté direccionada a generar rentas o que aporte para mantener la fuente.

1.3.1.2 Teorías de obligaciones tributarias

El tema de la obligación tributaria aparece mediante la vinculación que tiene con el estado, en las diferentes manifestaciones del poder público y los sujetos pasivos en cuanto ocurra uno o más consecuencias jurídicas previstas según la ley. Este tema establece una relación de carácter personal, la ejecución de su cumplimiento es asegurarse, ya sea por garantía real o con privilegios especiales. Effio y Aguilar (2013).

Con referente a la definición de las obligaciones formales, la guía tributaria (2015) menciona que éste deber se refiere principalmente en dar información a la entidad supervisora SUNAT y contribuir al cumplimiento de la obligación sustancial, que viene hacer el pago. Haciendo hincapié que dicha obligación se clasifica en tres puntos como: contar con registro único del contribuyente (RUC), emitir y otorgar el comprobante de pago al usuario, acreditar con guías de remisión el traslado de bienes. Estos datos deberán ser informados a la SUNAT y, por último, pero no el menos importante la presentación de la declaración jurada.

Asimismo, el autor Aguilar (2014), en cuanto a las obligaciones sustanciales menciona que las personas ya sea naturales o jurídicas que tributan, están adscritas a las rentas empresariales del Régimen General, cuya responsabilidad es cumplir con sus obligaciones formales y sustanciales. Las obligaciones sustanciales son aquellos pagos de los tributos que realizan los contribuyentes, es decir cuando éstas son asignadas como agentes de retención o de percepción de tributos.

Según Arancibia (2017), difiere que la terminología obligación tributaria es diferente del concepto de deuda tributaria, lo cual indica que el primero hace referencia sobre el deber que tiene un contribuyente o responsable de realizar el pago de un tributo a determinado acreedor tributario mientras que la deuda tributaria hace alusión a la suma dada al acreedor tributario ya sea por tributos, multas o intereses.

- Clasificación de las obligaciones tributarias

Según Sanabria (2001), la autora considera clasificar la obligación tributaria en tres puntos importantes para su mejor entendimiento:

- a) Obligación sustancial: hace referencia a otorgar el tributo es por ello que se toma como obligación principal

b) Obligaciones formales: hace referencia a la obligación que tiene el contribuyente y no son de carácter pecuniario como es el caso de realizar declaraciones, Inscripción en el RUC, etc. Los cuales se clasifican en:

1. Obligaciones pasivas: hace referencia a los aspectos que no debe realizar el contribuyente como por ejemplo no otorgar los comprobantes de pago.
2. Obligaciones de consentir: acudir al llamado del Administrador Tributario. (art.87 del Código Tributario)
3. Obligaciones funcionales: Abarca las obligaciones de retención y percepción de tributos.

- **Nacimiento de la obligación tributaria**

La obligación tributaria surge según el hecho previsto en la ley como generador de la misma (art.2º Código Tributario).

Determinación de la obligación tributaria

La determinación de la obligación tributaria como menciona Sanabria (2001) se da de dos aspectos:

- Acto o declaración del propio deudor tributario; está relacionado con el impuesto a la renta y su cálculo se da sobre base verídica
- Por la Administración Tributaria; esta disposición se da por propia iniciativa o denuncia de terceros, y es mixta ya que puede ser sobre base con hecho real o base irreal

Base cierta: Aplica elementos que faciliten conocer en forma directa el hecho generador de la obligación tributaria.

Base presunta: considera hechos y circunstancias que, por relación normal con el hecho generador permite establecer la existencia y cuantía de la obligación. Ejemplo: Ocultar activos, rentas, bienes, pasivos, discrepancias con sus declaraciones, etc.

1.3.2 Procesos operativos

La gestión de procesos es una manera sistemática que permite identificar, evaluar e incrementar el valor agregado de los procesos que realiza la entidad, de esa forma se pueda llevar a cabo las estrategias de la organización de manera correcta y mejorar el nivel de

satisfacción de los usuarios. Sin embargo, los procesos con visión sistemática son muy útiles porque apoyan en el crecimiento de la productividad y el control de gestión logrando mejorar la calidad y costo. Bravo (2008).

Según Carrasco (2019), los procesos operativos es la manera de gestión compuesta por distintas metodologías cuyo propósito es mejorar el esfuerzo de una organización. Y a la vez generan beneficios como se detallan a continuación:

- a) Uso adecuado de los recursos.
- b) Facilita tomar decisiones correctivas
- c) Disminuye actividades que no adicionan ningún valor a la entidad.
- d) Disminuye el tiempo del desarrollo de las actividades
- e) Clientes contentos y satisfechos.

1.3.2.1 Tipos de procesos operativos

1.3.2.1.1 Teorías de proceso de logística

Es el que administra todas las actividades que posibilita el movimiento de productos y coordinación de la oferta y la demanda en la optimización de la utilidad en el tiempo, manteniendo la eficaz producción para ofrecer un producto o servicio adecuado, en el lugar preciso con la cantidad requerida en el tiempo pactado y a un precio justo. Reyes (2004)

– Importancia de la logística

La logística asegura que el producto alcanza un valor determinado o específico cuando el cliente lo recibe en el tiempo y forma adecuada, a un costo accesible. Es por ello que su importancia radica en generar competencia y rentabilidad entre las empresas, de tal manera se pueda realizar la gestión de la logística comercial a nivel nacional e internacional; con la finalidad de conseguir la coordinación de todos los factores que influyen en la decisión de compra; así como la planificación de las actividades internas y externas de la empresa, manifiesta Sierra (2005).

– Funciones de la logística

Según Iglesias (2018), indica que la logística trata de planificar y gestionar el flujo de productos entre los proveedores y los consumidores finales, según la creación e

implementación de sistemas de control y mejora.

– **Ventajas de la logística**

Malisani (2008), indica las ventajas y desventajas de la logística de la siguiente manera:

- Coordinación con los proveedores
 - Mejora la rotación de los inventarios
 - Servicio o producto más seguros
 - Reduce costos de los productos en el punto de venta
 - Ahorro en embalaje y manipulación de inventarios-
 - Evita duplicidad de esfuerzos
 - Minimiza el tiempo de entrega de los productos
 - Satisface plenamente las necesidades de los clientes
- **Desventajas de la logística**
- Ubicación de las dependencias logística en la organización no lista
 - Excesiva influencia del gerente de logística y producción
 - Toma de decisiones apresuradas o interesadas
 - Necesidad de recursos para capacitar al personal
 - Requiere de inversiones elevadas
 - Pueden colapsar varias áreas dentro de la empresa
- **Logística Interna**

Se centra en las operaciones relacionadas con la adquisición, la fabricación, el almacenamiento y la distribución, hace enfoque a una entidad individualmente considerada.

Campo (2013)

– **Tipos de logística Interna**

· **Empresa Industrial:** se enfoca en la fabricación de un producto, lo cual tendrá que proveer de materias primas que dará origen a un producto y será distribuido a sus clientes. Este proceso origina gastos de producción

· **Empresa Comercial:** está enfocada en la distribución de los productos terminados, en este caso de empresas incurren en gastos de distribución

– **Logística Externa**

Hace referencia a la coordinación de las actividades con proveedores, distribuciones, clientes, transportistas y otras operaciones de logística. Campo (2013).

1.3.2.1.2 Teorías del proceso de ventas

El diccionario de la Real Academia Española (2020), define que la venta es como la acción y efecto de vender. También comenta que las ventas son aquellos acuerdos en virtud del cual se transfiere a dominio de un tercero.

Elementos de la venta

Acosta, Salas, Jiménez y Guerra (2018), comentan que la venta trata de un proceso, además varios autores concuerdan en la importancia de cada una de sus ciclos, las cuales se han determinado según la variedad de criterios.

Este esquema recoge 7 fases que conforman elementos claves dentro de un proceso de ventas:

- a. Preparación
- b. Concertación de la visita
- c. Contacto y presentación
- d. Sondeo y necesidades
- e. Argumentación
- f. Objeciones
- g. Cierre

▪ Estructura de un Departamento de Ventas

- La estructura del departamento de ventas está definida por tres aspectos básicos los cuales se mencionan a continuación:
 - Especializar el trabajo para que las actividades se desarrollen eficientemente.
 - Ofrece estabilidad y continuidad

- Coordinar las funciones del personal y departamentos

Ciclo de ingresos.

Blanco (2012), manifiesta que el ciclo de ingresos de una entidad engloba todos los procesos que conlleven a realizar el intercambio de los productos o servicios por efectivo con los clientes. Del mismo modo los pedidos que realiza los clientes forman parte de este proceso; éstas operaciones son debidamente facturados y cobradas en su debido momento según la condición de pago.

Funciones claves de gerente de ventas.

Prieto (2015), indica que las funciones claves de los gerentes de ventas son: la planificación de su gestión comercial para su fuerza vendedora y la organización en ventas que consiste en la coordinación de todas las operaciones empresariales de un área en específico.

1.3.2.1.3 Teorías sobre el proceso de inventarios

El inventario es la cantidad exacta de mercadería que hay en el stock para la venta. Según la NIC 2, define como inventarios a los activos que son para la venta en el curso normal de la operación; en el proceso de producción para tal venta; o en forma de materiales o suministro que van a ser consumidos en el proceso de producción o en ofrecer servicios.

El Inventario es primordial para tener una información exacta de los productos que hay en el almacén, su objetivo es llevar el control y verificar la situación tanto física como contable y se realiza a la par con el cierre del periodo, porque esa información se plasmará en los EE. FF (Campo, 2013)

Asimismo, según NIA 501 su propósito es conseguir evidencia con referente a la mercadería y a la situación de las existencias de acuerdo a los siguientes aspectos:

- Cumplimiento con el conteo físico de la mercadería
- Efectuar revisiones del registro de inventario de la organización para determinar de manera exacta los resultados reales del conteo de existencia.

Tipos de Inventario

Según Campo (2013) suelen llevarse dos tipos de inventario:

Periódicos o Contables. - se efectúa al finalizar el ejercicio. Con ese inventario

se lleva a cabo el cómputo de todos los materiales.

Permanente o Extracontable. - se encarga de contabilizar de manera seguida los ingresos y egresos, permitiendo así conocer el stock del artículo que se disponga en ese momento

1.3.2.1.4 Teorías sobre el proceso de servicio de transporte de mercadería

El servicio transporte de mercadería es una actividad que demanda las mercancías cuya función es trasladar los productos, para ello es necesario contar con un conocimiento y análisis de los componentes del sistema de transporte, tales como medios de transporte e infraestructura. Así mismo, se requerirá del análisis de la naturaleza del tráfico (características físicas y económicas de las mercancías, afinidad con los modos de transporte, volumen que se va a transportar, distancia de recorrido origen- destino). Anaya (2015).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias de mejora en los procesos operativos pueden prevenir contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL periodo 2020?

1.5. Justificación e importancia de la investigación

El presente investigación se realiza viendo las existencias de constantes contingencias tributarias ocasionadas principalmente por la ausencia de la aplicación de leyes y normas en los procesos operativos dados en las actividades de la entidad, ya que éstas para algunos son complicados de entender e interpretar lo que indica la norma y en su mayor parte las entidades no cuentan con personal capacitado y tampoco tienen el interés de invertir en ello ya que consideran un gasto innecesario; por ende existe un vacío en la aplicación de las normas en cada uno de los procesos operativos. De la misma manera esta investigación es de gran importancia ya que será de uso como fuente de información para las empresas del sector privado rubro construcción y servicio de transporte, porque ayuda a tomar estrategias de mejora en sus procesos operativos y así reducir futuras contingencias tributarias. Se emplearán herramientas para una evaluación minuciosa y así poder determinar de manera eficiente sus contingencias, de acuerdo a ello tomar medidas y estrategias que puedan realizar mejoras, de esa manera no caer en problemas futuros que afecten su

situación económica y financiera de la entidad.

Además, dicho estudio se elabora en bienestar de la empresa a fin de poder mejorar el sistema tributario, alcanzar mejores ganancias económicas, y no caer en sanciones frente a la entidad fiscalizadora SUNAT.

1.6. Hipótesis

El diseño estratégico es la manera de mejorar los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias de La Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL periodo 2020.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Prevenir las contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL a través de estrategias de mejoras en los procesos operativos.

1.7.2. Objetivos específicos

- Describir los procesos operativos que realiza la entidad
- Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la entidad.
- Diagnosticar el impacto de las contingencias de la empresa
- Proponer estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que permitan evitar las contingencias tributarias

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

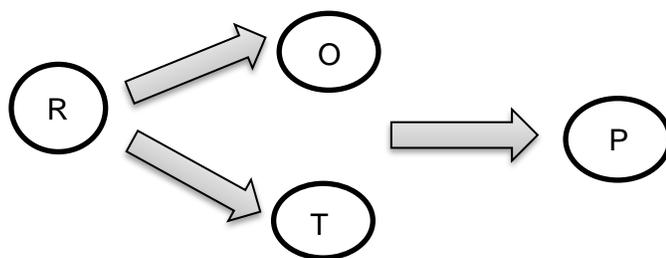
2.1.1 Tipo de investigación

Ésta investigación está basada en un enfoque cualitativo, según Barrantes (2014), indica que la investigación cuantitativa se centra en analizar los datos utilizando una metodología empírica –analítica, fundamental en los aspectos observables y susceptibles de cuantificar, con un tipo de método descriptivo-propositiva ya que según la recolección adecuada de información se podrá interpretar de manera explícita y analítica los resultados obtenidos aplicando las estrategias de mejora en los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias de la empresa COFESA SRL.

En efecto Hernández, Fernández y Baptista (2010). comentan que el estudio descriptivo pretende precisar las características y el perfil ya sea de personas, grupos, comunidades, procesos, o cualquier otro fenómeno que se rigen a un análisis, lo cual ayuda a reunir y medir información de forma independiente o grupal sobre los conceptos o las variables.

2.1.2 Diseño de Investigación

Para el desarrollo de Este estudio se consideró un diseño no experimental transversal porque está orientada a tomar medidas de estrategias para mejorar los procesos operativos y de esa manera prevenir contingencias tributarias que se presenten, y a través de ello generar mayor ingreso y contribuir con el crecimiento de la situación económica de la entidad. Además, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), especifican que son estudios que se llevan a cabo sin manipular las variables y en donde solo se verifica y analiza los hechos en un determinado ambiente natural.



Dónde:

R = Realidad de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL

, periodo 2020

O = Observación de problema

T = Teoría

P = Propuesta para la mejora

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Variable independiente: Procesos operativos

Conjunto de actividades de gestión administrativa donde se aplica distintos métodos con la finalidad mantener un óptimo y eficaz desempeño dentro de la entidad. Su principal característica es que no son únicos y muchos menos definitivos, ya que están en constante actualización y adaptación, generando así un proceso continuo correcto.

Nogueira, Medina y Nogueira (2002), resumen que los proceso secuencias que se realiza de manera adecuada y lógica de actividades repetitivas que se desarrolla en las organizaciones por una persona o áreas, con el objetivo de transformar los ingresos y egresos o resultados programados según su destino (dentro o fuera de la empresa que lo ha adquirido y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado.

2.2.2 Variable Dependiente: Contingencias Tributarias

Son aquellos acontecimientos que se generan por el incumplimiento de las obligaciones tributarias o la ausencia de la contabilización de las operaciones.

Ortega & Castillo (2008), la contingencia tributaria no solo se centra en sucesos donde se presentan ciertas dificultades en relación a la cuantía o a su nivel de exigencia, si no que se considera contingencia a todo lo que hace referencia como es la falta de pago y/o de reconocer la obligación respectiva de cualquier tipo de impuesto generadas por la entidad.

2.2.3 Operacionalización

Tabla 1 : Variable dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas e Instrumentos
Procesos operativos	Nogueira, Medina y Nogueira (2002), resumen que los proceso secuencias que se realiza de manera adecuada y lógica de actividades repetitivas que se desarrolla en las organizaciones por una persona o áreas, con el objetivo de	Series y variedades de actividades y operaciones para plantear y aplicar estrategias de mejora para el correcto funcionamiento del negocio con el fin de percibir mayores ingresos. Para el estudio de la variable se aplicó como	Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de pago, precios y condiciones a proveedores. 	1. ¿Existen la políticas de pago con los proveedores?	Técnicas:
				<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la disponibilidad de la mercadería 	2. ¿La gestión de la disponibilidad de la mercadería, se realiza de manera eficiente?	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta
				<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación con los proveedores 	3. ¿Toman en cuenta la coordinación de los proveedores para la adquisición de mercadería?	Escala de Likert N CN AV
				<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de mercadería 	4. ¿ Se realiza de manera formal los requerimiento de mercaderías?	S CS

<p>transformar los ingresos y egresos o resultados programados según su destino (dentro o fuera de la empresa que lo ha adquirido y que son los clientes de cada proceso) con un valor agregado.</p>	<p>técnica encuesta e instrumento cuestionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado de mercadería • Distribución de mercadería 	<p>5. ¿Existe deficiencias para trasladar la mercadería de manera oportuna?</p> <p>6.¿El procedimiento que se utiliza para la distribución de la mercadería, ha generado algún inconveniente?</p> <p>7.¿Para la distribución de la mercadería se emiten los documentos necesarios como sustento?</p>
<p>Ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito y cobranza 	<p>8. ¿Existe el cumplimiento estricto de las políticas de cobranza en la organización?</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de comprobantes de pago 	<p>9. ¿Hacen un análisis previo de todos los requisitos que se toman en cuenta para la emisión de comprobantes de pago?</p>	<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario
	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de descuentos o rebajas 	<p>10. ¿Toman en cuenta la calificación correcta al cliente para otorgar descuentos o rebajas?</p>	
Servicios transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de las Guías de remisión remitente y transportista 	<p>11. ¿La recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúan de manera oportuna?</p>	

-
- Emisión de las Guías de remisión remitente y transportista
12. ¿La entidad brinda las capacitaciones a los conductores para que tengan conocimiento del llenado correcto de las guías de remisión remitente y transportista?

-
- Facturación flete
13. ¿Se cumple los requisitos principales al momento de emitir las facturas por el servicio de flete?
14. ¿Los comprobantes de pago se emiten en el mismo periodo en el que se prestó el servicio de flete?
-

	<ul style="list-style-type: none"> • Pólizas de seguros 	<p>15. ¿La entidad mantiene contratos de pólizas de seguros de vehículos ante cualquier riesgo?</p>
<p>Inventario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control salida y entrada de mercadería(Kardex) 	<p>16. ¿Hay un personal capacitado que su función sea netamente para llevar el control y registro de manera oportuna de mercadería?</p> <p>17. ¿Se efectúa el cuadre diario de kardex en cada uno de las sucursales?</p> <p>18. ¿Los medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?</p>

19. ¿Alguna vez hubo una implementación de un control adecuado de la entrada y salida de mercadería?

-
- Despachos

20. ¿Los despacho que se efectúa al cliente son debidamente registrado para realizar el cuadro diario del kardex?

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Variable Dependiente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Contingencias Tributarias	Ortega & Castillo (2008), difieren que la contingencia tributaria no solo se centra en sucesos donde se presentan ciertas dificultades en relación a la cuantía o a su nivel de exigencia, si no que se considera contingencia a todo lo que hace referencia como es la falta de pago y/o de reconocer la obligación respectiva de cualquier tipo de impuesto generadas	Generadas por el incorrecto desarrollo de los procesos operativos y el incumplimiento de las obligaciones tributarias, logrando causar riesgos que repercuten directamente en la situación económica de la entidad. Para medir la variable se utilizó el análisis	Infracciones y sanciones tributarias	<ul style="list-style-type: none"> • Código Tributario • Régimen de Gradualidad • Imposición de Sanciones 	Técnicas: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis Documental • Observación Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Guía y Ficha
			Pago de tributos	<ul style="list-style-type: none"> • Impuesto a la Renta • Impuesto General a las Ventas 	
			Obligación tributarias	<ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones formales • Obligaciones sustanciales 	

por la entidad.

.

documental

basados en estados

financieros

de Análisis

Documental

- Lista de Cotejo

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Según Tamayo (2012), comenta que la población es la totalidad de las unidades de análisis que integra un fenómeno adscrito a una investigación y se cuantifica por un conjunto N de entidades que participan en el estudio según sus características. Tomando en cuenta lo comentado por el autor la población de esta investigación está conformada por la totalidad de 38 trabajadores y los procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL.

2.3.2 Muestra

Bernal (2010), es una parte de la población que se escoge para recabar información y realizar un determinado estudio, tomando en cuenta la medición y la observación de las variables objeto de investigación.

En este caso se tomó como muestra los 20 trabajadores y los 4 principales procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, las cuales son las siguientes:

Tabla 2 : Relación de procesos operativos

DESCRIPCION
Compras-Logistica
Ventas
Inventarios
Servicio transporte mercadería

Fuente: Elaboración propia

2.3.3 Muestreo

Según Arias (2006), define que el muestreo es como un proceso donde se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.

En este estudio se aplicó el muestreo no probabilístico, porque se considera una investigación por conveniencia, que se va enfocar solo en 20 trabajadores que realizan los 4 procesos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Asimismo, Arias (2006), destaca que las técnicas de adquirir datos son una serie de procesos y métodos que se emplean durante el proceso de investigación, con el objetivo de obtener información suficiente formulados en un estudio

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó las siguientes técnicas de recolección de datos:

- **Encuesta:** Según Ñaupas (2013), menciona que es una técnica aplicada para recabar información de una muestra objeto de estudio, posteriormente ésta es procesada por medio de gráficos estadísticos y matemáticos.

Para este estudio se aplicó encuesta al personal encargado de ejecutar los procesos operativos los cuales fueron tomadas como muestra, para conocer la situación real o de cómo se viene efectuando los procesos operativos en la empresa, de esta manera conocer los factores que originan dichas contingencias tributarias.

- **Observación:** Para Raffino (2019), La observación es un método que facilita obtener información con el uso de los sentidos, lo cual consiste en observar minuciosamente y recoger mayor dato posible de esa forma analizar e interpretar cada hecho sin realizar alguna intervención o manipulación sobre ellas.

Para el desarrollo de este estudio la observación permitió conocer más de cerca la realidad de la empresa COFESA S.R.L., a la Hernández (2010), vez se pudo verificar minuciosamente el fenómeno, materia de investigación (contingencias tributarias originadas por los procesos operativos de la empresa).

- **Análisis documental:** Arias, F. (2012). el análisis documental consiste en la buscar, recolectar, analizar e interpretar los datos secundarios, es decir, toda la información obtenida ya sea documentos impresos o electrónicas.

Esta técnica permite analizar toda la documentación obtenida, lo cual consiste en seleccionar los hechos más resaltantes que se registraron en los casos analizados.

2.4.2 Instrumentos

- **Cuestionario:** Arias, J. L. (2020) El cuestionario consiste en la formulación de conjunto de preguntas que el encuestado debe responder, cabe resaltar que no existen respuestas correctas o incorrectas ya que todas las respuestas llevan a un resultado diferente y se aplican a la muestra de una población conformada por personas.

Este instrumento se estructura mediante preguntas que son aplicadas a las personas que realizan los procesos operativos tomadas como muestra, donde se pudo obtener conocimiento real en que se encuentra actualmente la empresa.

- **Guía de análisis documental.** Jiménez (1996), este instrumento permite ver el contenido y el lado externo de la documentación para realizar un examen asertivo.
- **Lista de Cotejo:** Raffino (2019), este instrumento permitirá tener una revisión de la información relevante durante el proceso de investigación.

2.4.3 Validez y confiabilidad

El instrumento tomado para este estudio es el cuestionario el cual se centraliza dentro del tipo de validez de contenido ya que será validada por tres especialistas en la materia, en forma cuantitativa, lo cual mediante la información cuantificada con análisis de los datos permitirá saber si es efectivo y determinante para obtener resultados esperados según los objetivos trazados Según Briones (2017), hace mención que la confiabilidad en una investigación alude al nivel de confianza o seguridad lo cual respalda el resultado obtenido de un investigador en base a la aplicación de procedimientos que han sido primordial para efectuar el estudio.

NOMBRE	PROFESION	ESPECIALIDAD
EXPERTO N°01		
Tepe Sánchez Max Alejandro	Contador Publico	Gestión Publica
EXPERTO N°02		
Marina Lalangui Quinde	Contador Publico	Gestión Publica
EXPERTO N°03		
Placido Eduardo Incio Ñañez	Contador Publico	Tributarista

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Toda información obtenida es necesaria para lograr los objetivos, de esa forma seleccionar los instrumentos de recolección de datos en la investigación mediante la utilización del programa estadístico Statcal Packageforthe Social Sciense (SPSS 20) y exportada a un formato de Microsoft Excel 2013 , considerando como siguiente paso concretar dicha información, procesarla y ordenar los resultados e inmediatamente después analizarlas e interpretarlas, lo que posteriormente nos permitirá describir con mayor claridad acerca del problema planteado y de esa manera lograr obtener los resultados sobre la información para así prevenir dichas contingencias.

2.6 Criterios éticos

Según Galán (2010), comenta que los criterios éticos se rigen en la búsqueda de sinceridad y la decencia del resultado obtenido durante el proceso de investigación, evitando la manipulación de los fenómenos para beneficio personal o de interés para terceros.

La información recolectada para la realización de esta investigación se considera confidencial y no puede ser manipulada, ni utilizada por terceros, ya que es solo para efectos de investigación o sea académico y no para difusión. Además, según las normas de la Universidad Señor de Sipan, todos los textos que se ha tomado para efectuar la investigación son citados de manera adecuada.

2.7 Criterios de rigor científico

Esta investigación está elaborada según los criterios que exigen una investigación científica como la credibilidad, consistencia y relevancia, además se está empleando métodos, técnicas e instrumentos de investigación de rigor científico para usos descriptivos, lo cual proporciona mayor facilidad para recolectar información, procesarla e interpretarla.

III. RESULTADOS

En esta investigación se recolectaron los siguientes resultados

Objetivo Específico 01:

Describir los procesos operativos que realiza la entidad

3.1.Descripción y análisis de los procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL

3.1.1. Descripción del proceso de logística

El proceso de logística se lleva a cabo por la necesidad de efectuar la venta y obtener ingresos, pues para ello tiene que haber el stock suficiente de productos en el almacén, por la cual el área de almacén tiene que estar atento al movimiento y la rotación de productos, de esa forma realizar las compras al proveedor y mantener mercaderías disponibles para la venta, al momento que el cliente lo requiera se pueda atender y cubrir sus necesidades de manera inmediata. Este proceso conlleva al análisis oportuno de la rotación de los productos, lo cual permite saber que productos son los más aclamados, cuales son los principales productos que adquieren mayormente los clientes y que productos tiene menos salida. Además de ello este proceso permite llevar el control adecuado y detallado de las cuentas por pagar a los proveedores o en algunos casos adquirir líneas de crédito para que la entidad obtenga el beneficio de facilidad de pago.

El proceso de logística se genera de la siguiente manera:

Para llevar a cabo el proceso de logística existe la relación de las áreas de almacén y proveedores, esto da marcha al momento de que el encargado del almacén haga la revisión del stock de mercadería disponible y no sea lo suficiente para atender a los requerimientos de todos los clientes, donde como primer paso se emite una orden a la gerencia, quien lo recepcióna y a la vez evalúa la cantidad de productos que se pretende adquirir, si su respuesta es positiva entonces el área de logística procede a efectuar la nota de pedido a su proveedor correspondiente, lo cual ellos informan si está en su disposición atenderlos, confirmar los precios de los productos y la fecha en que se efectuara el despacho correspondiente, con la formalidad de la emisión de documentos necesarios como: la guía de remisión remitente, transportista y los comprobantes de pago ya sea una boleta o factura que acredite el valor de la mercadería

despachada al cliente, pues la persona encargada de recepción r la mercadería, llevar el registro y el control de la mercadería estará atento para que cuando llegue la mercancía pueda validar la conformidad de los productos y en seguida emitir la nota de ingreso de mercadería, de esa manera el área administrativa pueda recibir la documentación y efectuar el pago al proveedor.

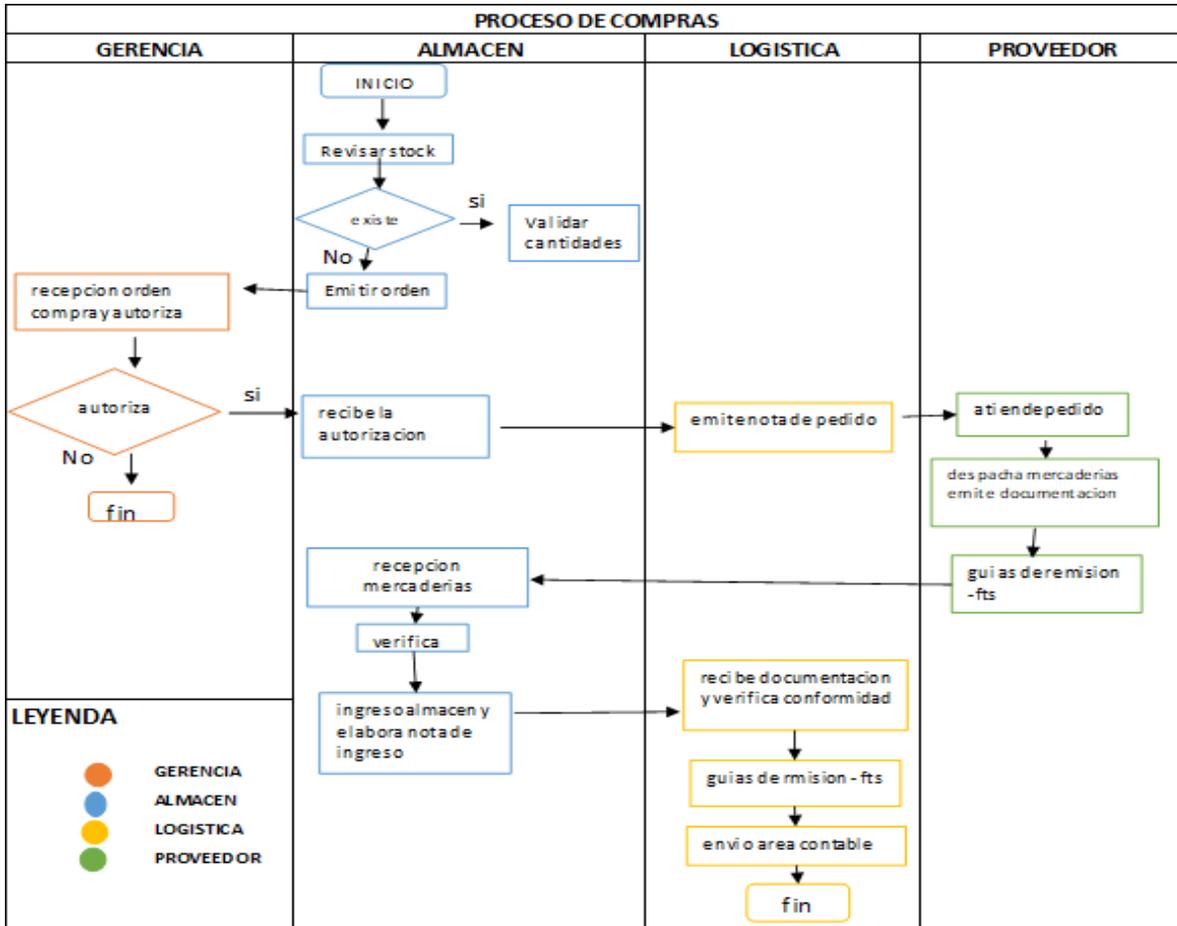


Figura 1:Flujograma de proceso de Logística
Fuente: COFESA SRL

3.1.2. Descripción del proceso de ventas

Si bien es cierto las ventas son la fuente de ingreso principal de las entidades, es por ello que es vital mantener el almacén con mercaderías suficientes para atender a los clientes al momento que ellos lo requiera, porque los clientes pueden requerir en cualquier momento, además de ello contar con los medios

necesarios para hacer llegar su requerimiento al lugar y la fecha indicada para que se sientan satisfechos de la atención brindada, ya que mucho de los clientes se encuentran en los distintos lugares del país ya sea costa, sierra y selva, y el clima no es el mismo en cada uno de ellos; los representantes de ventas tienen que estar capacitados y enterados de los nuevos productos que lanzan al mercado, de esa manera poder ofrecer a sus clientes brindando la información sobre los beneficios de dichos productos. Si se realizan estos procesos de manera eficiente y oportuna la entidad siempre contará con liquidez para cubrir con sus obligaciones de manera oportuna y seguir trabajando de manera armoniosa.

El proceso de ventas se efectúa de la siguiente manera:

En este proceso existe la relación de las áreas de ventas, logística, clientes y almacén; actualmente en este mundo globalizado para efectuar algún pedido ya no es necesario apersonarse a la tienda o a su establecimiento del proveedor, ahora lo más útil y práctico es efectuar los pedidos a través de correos electrónicos o por vía WhatsApp. Éste parte con el requerimiento de los clientes, el cual contiene detalles concretos como: la cantidad, tipo, marca, tamaño, modelo, etc. El personal encargado de ventas recibe la nota de pedido y lo canaliza al área de almacén para que confirme el stock de productos necesario requerido por el cliente, si fuera así entonces se efectúa el despacho correspondiente y el área de logística se encarga de emitir el comprobante de pago ya sea boleta o factura lo cual será el sustento para realizar la cobranza por el producto vendido.

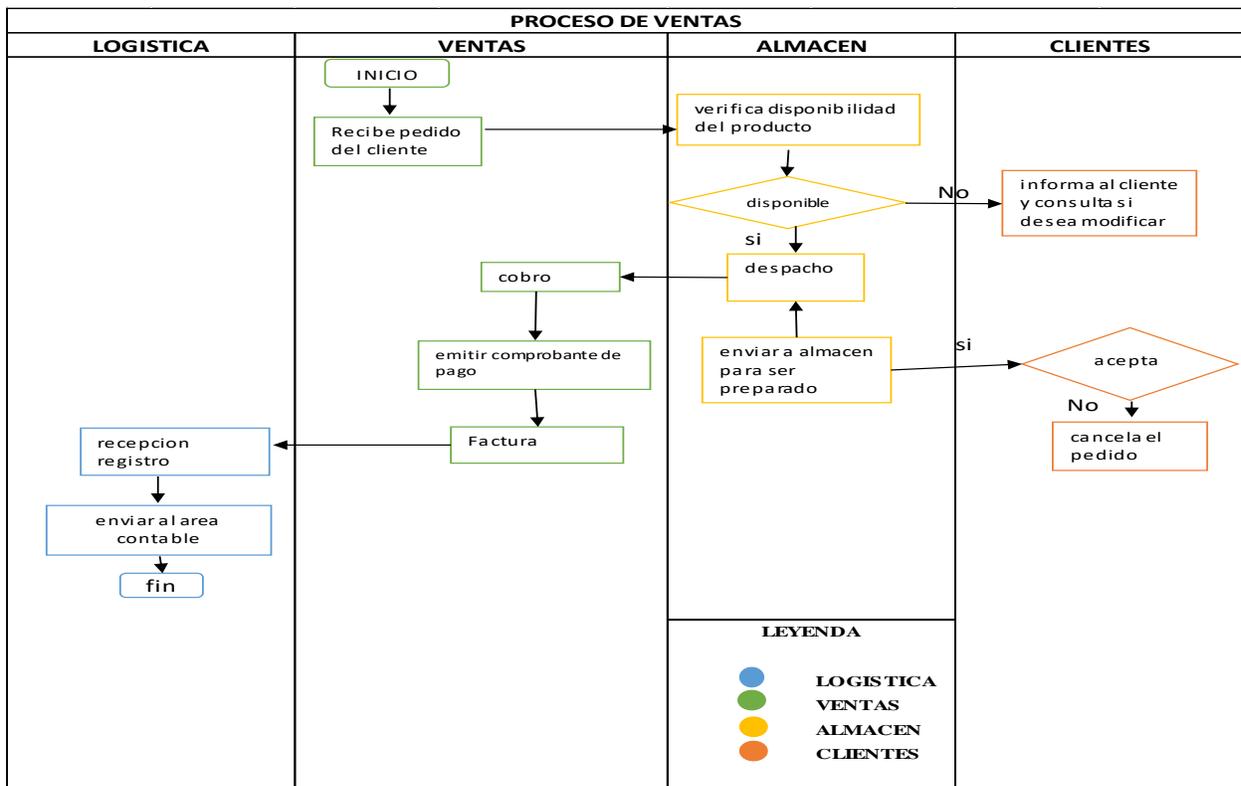


Figura 2: Flujoograma de proceso de venta

Fuente: COFESA SRL

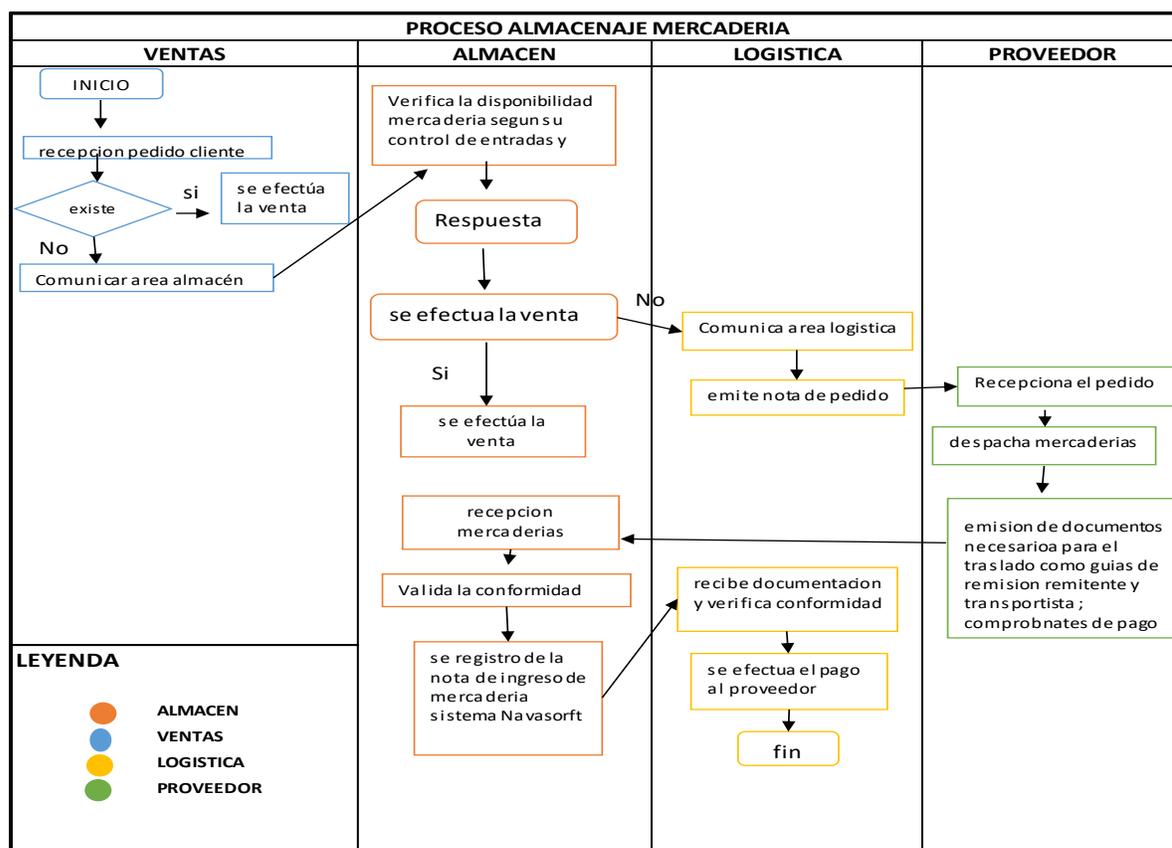
3.1.3. Descripción del proceso de almacenamiento de mercadería

El proceso de almenaje de la mercadería es lo primordial en una entidad, porque si existe una buena comunicación entre las áreas relacionadas, siempre habrá disponibilidad suficiente de productos en stock para poder atender al cliente de manera rápida al momento se lo requiera. En este proceso la parte más importante es llevar el registro y control de entrada y salida de mercadería, porque con ello la entidad podrá tener información clara de su rotación de mercaderías, además da la facilidad al empresario el conocer sus utilidades netas durante un periodo determinado. Con el orden y control adecuado de inventario la entidad nunca tendrá inconvenientes para atender a sus clientes, ya que con una buena coordinación el encargado del almacén comunicará de manera oportuna al área correspondiente para que realice la adquisición de productos al proveedor con anticipación.

El proceso de almacenaje de mercadería se efectúa de la siguiente manera:

El proceso de almacenaje de inventario se lleva acabo, cuando el

encargado de almacén verifique los productos que le hace falta para atender a los clientes, informa el área de logística para que efectúe la nota de pedido con el detalle de los productos, entonces el proveedor realiza el despacho correspondiente y en seguida llega al almacén, donde el almacenero verifica la conformidad de los productos y ver el espacio para el almacenamiento de la mercadería, finalmente se registra la nota de ingreso en el sistema Navasoft según los datos de las guías de



remisión remitente.

Figura 3:Flujograma proceso almacenaje mercadería

Fuente: COFESA SRL

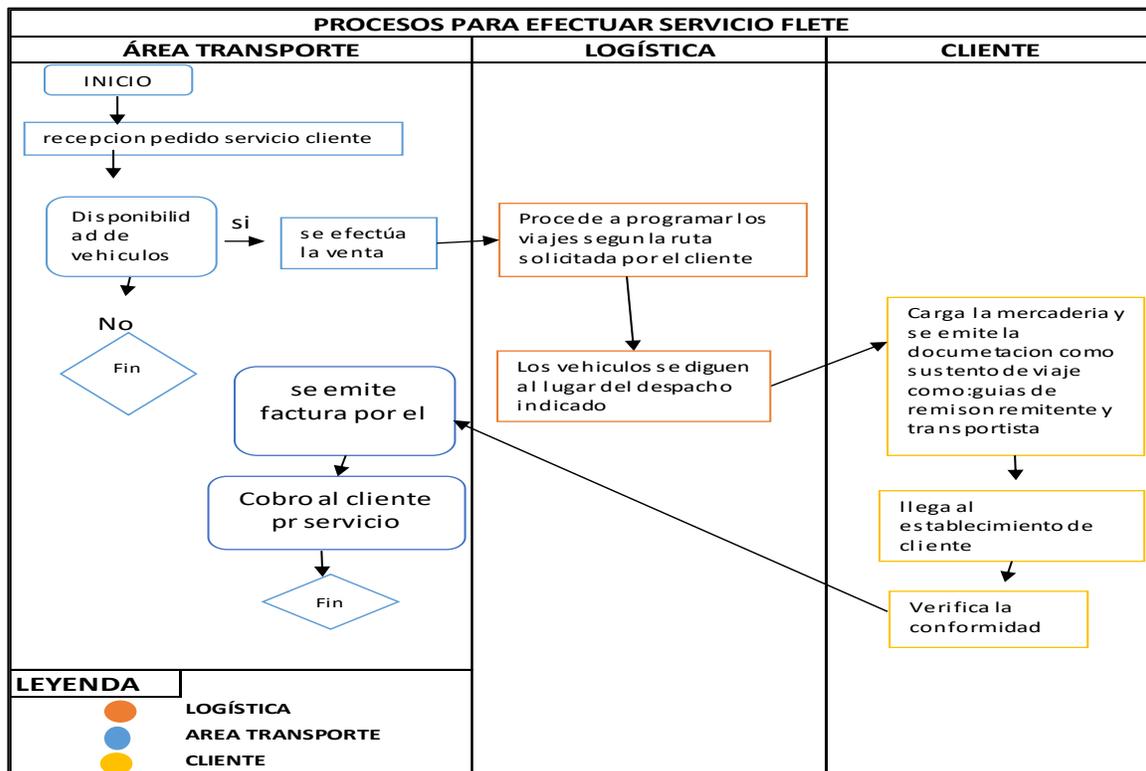
3.1.4. Descripción del proceso para efectuar el servicio de flete.

El servicio de flete se lleva a cabo cuando el cliente tenga la necesidad de trasladar sus productos o mercadería de un establecimiento a otro, para ello la entidad tiene que contar con la disponibilidad de los vehículos en buen estado para que pueda ir a cualquier lugar del país sin ningún inconveniente y conductores con

requisitos suficientes. Para efectuar dicha actividad es necesario la coordinación entre el personal del área de transporte, logística y el cliente, además con la formalidad de emisión de documentos necesarios como: guías de remisión remitente y transportista las cuales sustentan el traslado de los bienes según el motivo ya sea compra o venta.

El proceso de servicio de flete se efectúa de la siguiente manera:

Para efectuar el servicio de flete primeramente el cliente solicita el servicio al proveedor transportista, principalmente por correo electrónico detallando la ruta, fecha, la cantidad de producto y el tipo de producto a trasladar , entonces el proveedor recepciona la solicitud del cliente y verifica la disponibilidad de vehículos como también de conductores, si la respuesta del proveedor es positivo entonces el conductor se dirige hacia el lugar de carga de productos y enseguida se dirige a su destino para la descarga de la mercadería, entonces el cliente está atento para recibir su mercadería y confirmar su conformidad y de acuerdo a ello la persona encargada de facturación emite el



comprobante de pago y efectúa el cobro correspondiente por ser servicio brindado.

Figura 4: Flujograma de proceso servicio de flete

Fuente: COFESA SRL

Objetivo Específico 02:

Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la entidad.

Para llevar a cabo el análisis de cada uno de los procesos operativos se aplicó la encuesta y cuestionario al personal de la empresa o cual nos permitió adquirir una información profundizada y confiable; a continuación, se detalla el análisis de los puntos más resaltantes de cada proceso.

Respuestas a los ítems de la variable procesos operativos

Proceso de logística

Tabla 3: ¿Se realiza de manera formal el requerimiento de mercaderías?

Categoría	N	%
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	1	5%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	9	45%
SIEMPRE	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

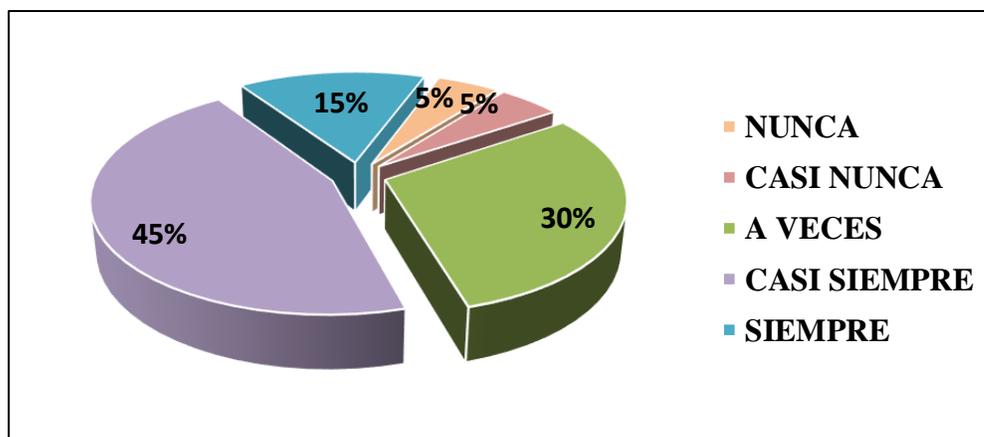


Figura 5: Requerimiento de mercadería

Interpretación

De la tabla 4 y figura 5 del 100% de encuestados, el 45 % considera que casi siempre los requerimientos de mercadería se realizan de manera formal, es decir al momento de realizar la operación toman en cuenta los documentos necesarios que sustenten y garanticen la originalidad de dicho proceso operativo, mientras tanto el 30% de los encuestados considera que solo se realiza de manera formal a veces. Por lo tanto, se concluye que al desarrollo de este proceso se puede considerar como una operación positiva pero no al 100%.

Tabla 4: ¿ Existe deficiencias para trasladar la mercadería de manera oportuna?

Categoría	N	%
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	5	25%
A VECES	5	25%
CASI SIEMPRE	1	5%
SIEMPRE	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

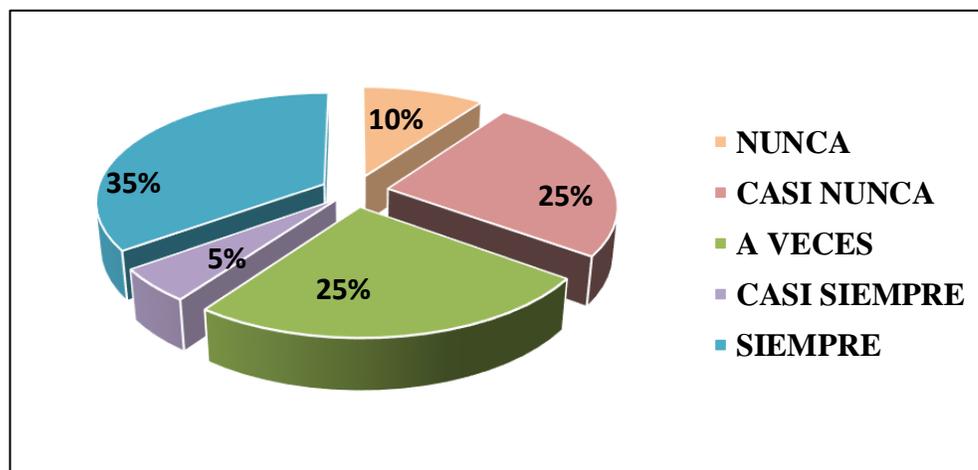


Figura 6:Deficiencia en el traslado de mercadería

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 6 del 100% de encuestados, el 35 % considera que siempre existen deficiencias al momento de trasladar mercaderías porque no existe la coordinación y la comunicación del personal de trabajo ya sea del área de transporte o de logística; mientras que

por otra parte el 25% del total del personal encuestado indica que en el traslado de mercadería presenta deficiencias sol a veces. Entonces se puede deducir que en esto proceso la deficiencia es muy significativa y requiere de estrategias para mejorar su operatividad.

Proceso de ventas

Tabla 5:¿ Hacen un análisis previo de todos los requisitos que se toman en cuenta para la emisión de comprobantes de pago?

Categoría	N	%
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	2	10%
A VECES	5	25%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

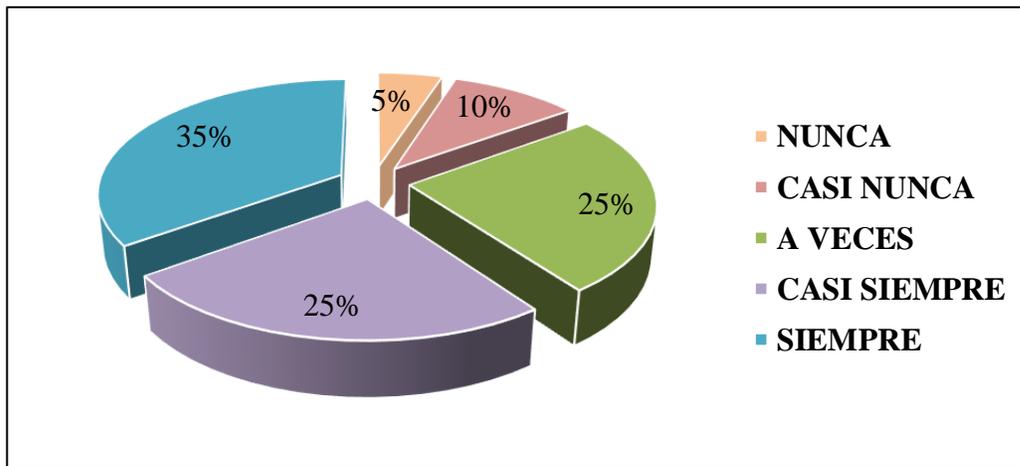


Figura 7:Análisis de los requisitos para la emisión de comprobantes

Interpretación

De la tabla 6 y figura 7 del 100% de encuestados, el 35 % considera que siempre realizan una revisión previa de los requisitos que se toman en cuentan para la emisión de comprobantes de pago, mientras el 25% de los encuestados indica que se realiza un análisis previo a veces y casi siempre, entonces se concluye que no toman mucha importancia los requisitos que tienen que cumplir los comprobantes que emite ya que ni el 50 % del personal

indica que se realiza un análisis previo para cada uno de ellos. Por lo tanto, este proceso se considera poco satisfactorio, y necesita de la aplicación de estrategias de mejora.

Tabla 6: ¿ Toman en cuenta la calificación correcta de un cliente para otorgar descuentos o rebajas?

Categoría	N	%
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	2	10%
A VECES	6	30%
CASI SIEMPRE	9	45%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

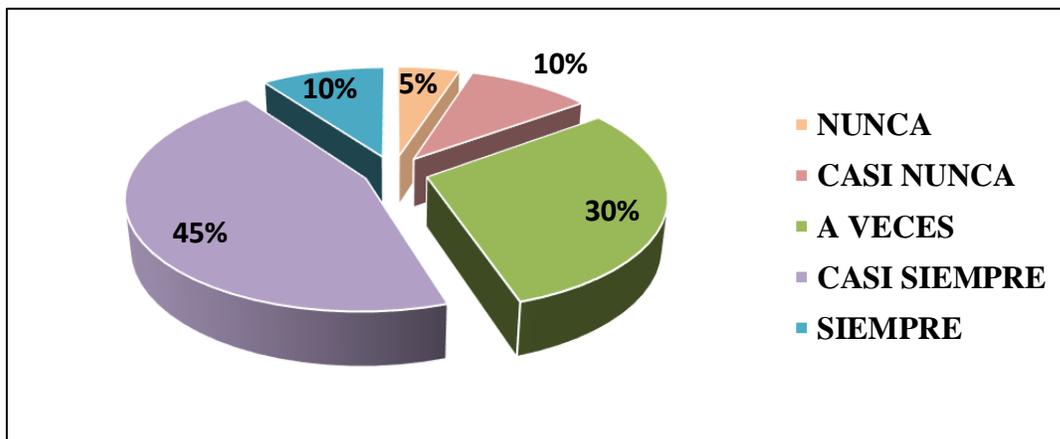


Figura 8: Calificación del cliente para otorgar descuentos

Interpretación

De la tabla 7 y figura 8 del 100% de encuestados, se observó que el 45% considera que casi siempre toman en cuenta la calificación de un cliente antes de otorgar un descuento o rebaja y por ende estos tienen que tener un motivo por la cual se realiza dicha operación, además tiene que ir consignada en el comprobante de pago para sustentar el descuento o rebaja. Se dedujo que casi el 50% si cumple con este proceso, pero de la misma manera se debe tomar medidas para mejorar su gestión y evitar contingencias tributarias futuras.

Proceso de servicio de transporte

Tabla 7: ¿ La recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúan de manera oportuna?

Categoría	N	%
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	2	10%
A VECES	5	25%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

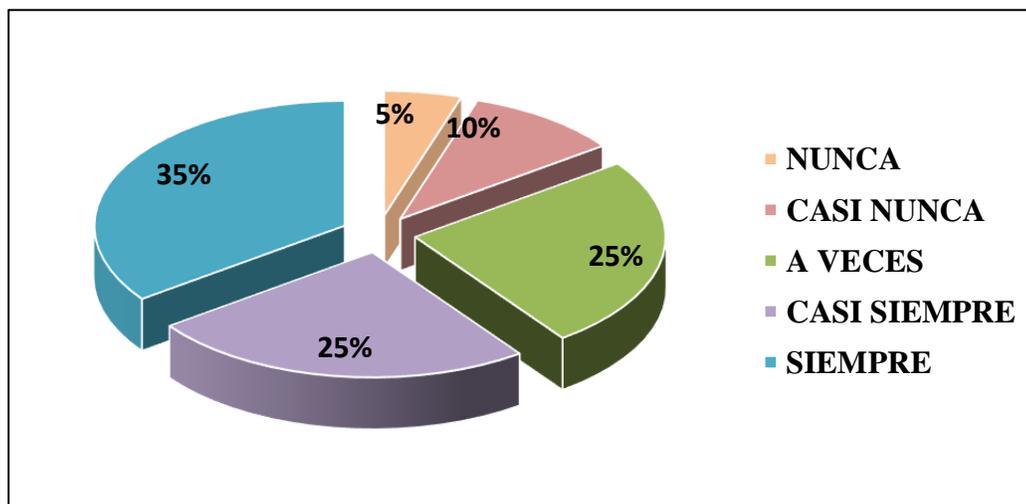


Figura 9: Capacitaciones a los conductores para el correcto llenado de las guías

Interpretación

De la tabla 8 y figura 9 del 100% de encuestados, solo el 35 % considera que siempre la recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúa de manera oportuna, aunque por parte el 25% señala que dicho proceso solo se cumple solo a veces y casi siempre, por lo que se rescata que en la entidad para llevar este proceso existen deficiencia y por ende como consecuencia el control y el registro de las guías no se realizan de manera eficiente y oportuna para que se pueda emitir la factura por el servicio de flete y poder realizar el cobro correspondiente, por lo tanto este proceso necesitan opciones de

mejoras dando uso nuevas estrategias

Tabla 8: ¿Se cumple con los requisitos principales al momento de emitir las facturas por el servicio de flete?

Categoría	N	%
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	4	20%
CASI SIEMPRE	8	40%
SIEMPRE	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

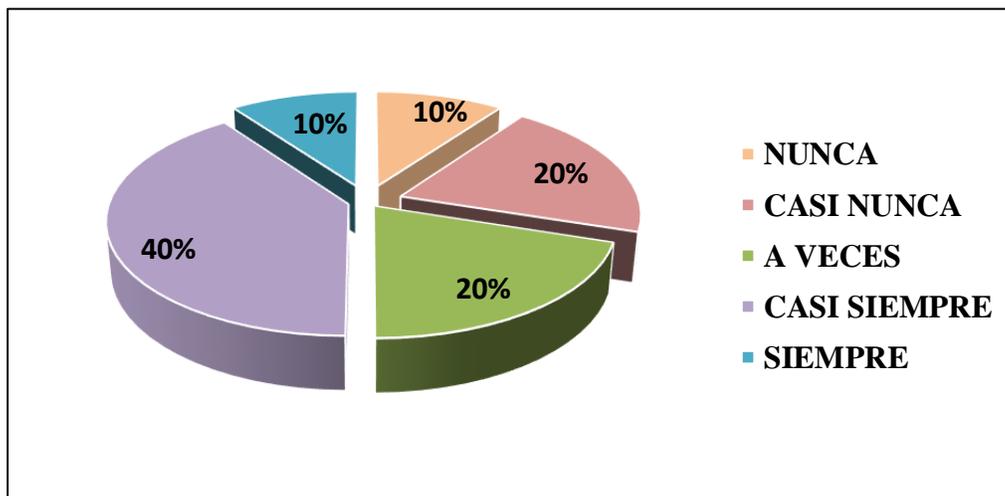


Figura 10: Requisitos para emitir facturas por servicio de flete

Interpretación

De la tabla 9 y figura 10 del 100% de los encuestados, el 40% de los trabajadores señalan que casi siempre cumplen con los requisitos principales al momento de emitir la facturas por el servicio de flete, mientras que el 20% indica que solo se cumple casi nunca o a veces, por lo tanto se verifica que en la empresa si se cumple en parte con lo establecido en el reglamento de comprobante de pago, lo cual estipula los requisitos y características a cumplir; como en este caso la factura por el servicio de flete debe llevar consignado la fecha en el cual se realizó el servicio, la serie y el número de guías de remisión y transportista la cual sustenta dicho traslado de

mercancías. Cabe señalar que si es necesario aplicar mecanismos de mejora para perfeccionar dicho proceso.

Proceso de inventario

Tabla 9: ¿Se efectúa el cuadro diario de kardex en cada uno de las sucursales?

Categoría	N	%
NUNCA	2	10%
CASI NUNCA	5	25%
A VECES	7	35%
CASI SIEMPRE	5	25%
SIEMPRE	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

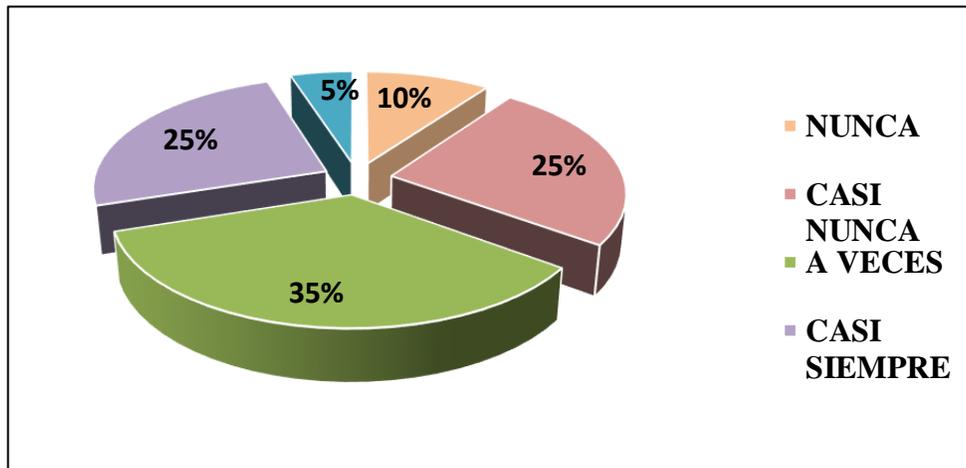


Figura 11: Cuadre de kardex en cada una de las sucursales

Interpretación

De la tabla 10 y figura 11 del 100% de los encuestados, el 35% indica que solo a veces se efectúa el cuadro diario del Kardex en cada uno de los sucursales que mantiene la empresa, y por otro lado el 25% de los encuestados señalan que este proceso se cumple casi nunca, entonces es evidente que este proceso existe muchas dificultades que no le permite realizar de manera correcta y para ello es necesario plantear y aplicar estrategias de mejora para perfeccionar su gestión y no caer en futuras contingencias tributarias.

Tabla 10: ¿Los medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?

Categoría	N	%
NUNCA	1	5%
CASI NUNCA	5	25%
A VECES	9	45%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Elaboración propia

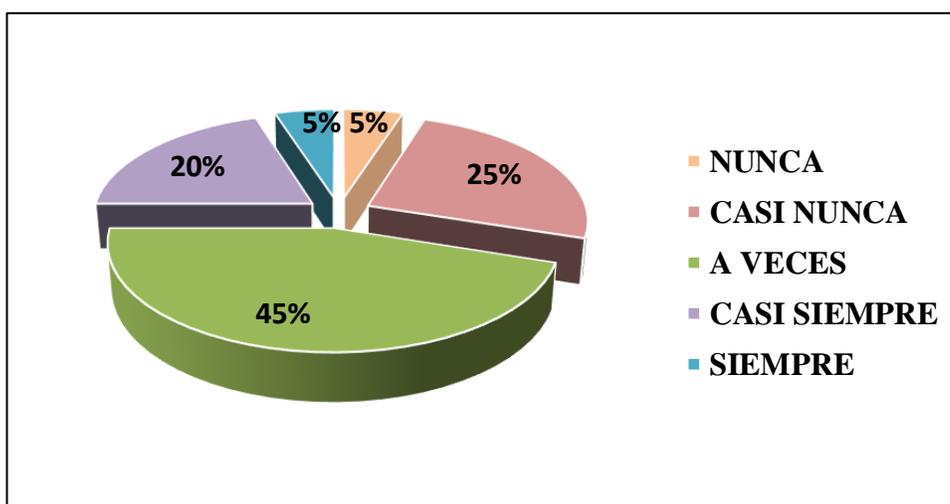


Figura 12: Los medios de control de mercadería son favorables:

Interpretación

De la tabla 11 y figura 12 del 100% de los encuestados, el 45% hace mención que los medios que utiliza para llevar un buen control de mercaderías es favorable solo a veces, mientras que por otra parte el 25% de los encuestados señala que casi nunca, donde se difiere que los medios que brinda la empresa a su personal no es lo suficiente para efectuar de manera oportuna este proceso, y que además ellos no reciben capacitación necesaria del uso de estos medios desaprovechando así sus beneficios; porque en la actualidad existen sistemas que dan mayor facilidad de llevar el control de las mercaderías de manera oportuna y manera el kardex cuadrado en todo momento.

Objetivo Específico 03:

Diagnosticar el impacto de las contingencias de la empresa

Para este objetivo se examinó cada uno de los procesos operativos que se realizan dentro de la entidad y se determinó las siguientes contingencias:

Proceso de servicio de transporte

Realizando la revisión minuciosa de cada una de las actividades como por ejemplo: el registro de los viajes, el reporte de consumo de combustible y su factura, la emisión correcta de las guías y la emisión comprobante de las mismas se ha verificado que existen las ventas diferidas, es decir, los servicios de transporte de fletes brindados al cliente en el periodo 2020 se facturó con fecha febrero-2021 emitidas al cliente Distribuidora Norte Pacasmayo SRL con RUC:20132644524 por una suma de s/ 40,743.40; asimismo con fecha marzo-2021 se emitió comprobantes al cliente Distribuidora Norte Pacasmayo SRL por una suma s/ 684.02 y al cliente Corporación Aceros Arequipa SA con RUC: 20370146994 por una importe de s/ 992.21 y por ultimo con fecha junio-2021 también se emitió facturas al cliente Distribuidora por una suma de s/ 8,204.95.

Estas operaciones no se deben de realizar de la forma en la que se vienen realizando, porque según lo que indica la norma porque en el artículo 57° de la Ley en mención, establece que a los efectos de esta Ley el ejercicio gravable comienza el 1 de enero de cada año y finaliza el 31 de diciembre, debiendo coincidir en todos los casos el ejercicio comercial con el ejercicio gravable, sin excepción.

Asia mismo el Reglamento de Comprobantes de Pago, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 007- 99/SUNAT, en el numeral 5 del artículo 5° establece que, en la prestación de servicios, los comprobantes de pago deberán ser emitidos y otorgados cuando alguno de los siguientes supuestos ocurra primero: a) La culminación del servicio. b) La percepción de la retribución, parcial o total, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto percibido. c) El vencimiento del plazo o de cada uno de los plazos fijados o convenidos para el pago del servicio, debiéndose emitir el comprobante de pago por el monto que corresponda a cada vencimiento.

Por lo tanto, la empresa tiene que realizar una certificatoria en su declaración

jurada anual y considerar como ingreso del periodo 2020 el importe mencionado y pagar al IGV y el Impuesto a la Renta omitido, así como también la multa por declaración de datos falsos y los intereses antes que se presente una fiscalización tributaria por SUNAT, caso contrario estos serán reparos tributarios donde tendrán que pagar los tributos omitidos e importes muy elevados por la multa y los intereses,; ya que no podrán acogerse al beneficio de las gradualidades

En el siguiente se detallan las facturas emitidas en el 2021 por los servicios brindados en el periodo 2020.

FECHA EMISION FACTURA	SERIE	C/PAGO N°	RUC	CLIENTE	V.VENTA	IGV	P.VENTA	FECHA SERVICIO TRANSPORTE
27/02/2020	F114	8869	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1347.95	242.63	1590.58	5/12/2020
27/02/2021	F114	8871	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	608.66	109.56	718.22	17/12/2020
27/02/2021	F114	8872	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1600.70	288.13	1888.83	17/12/2020
27/02/2021	F114	8874	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1283.76	231.08	1514.84	21/12/2020
27/02/2021	F114	8875	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1432.20	257.80	1690	22/12/2020
27/02/2021	F114	8877	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	447.55	80.56	528.11	23/12/2020
27/02/2021	F114	8878	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1283.76	231.08	1514.84	23/12/2020
27/02/2021	F114	8879	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	2358.97	424.61	2783.58	24/12/2020
27/02/2021	F114	8880	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	736.96	132.65	869.61	27/12/2020
27/02/2021	F114	8881	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	596.76	107.42	704.18	27/12/2020
27/02/2021	F114	8882	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	2246.64	404.40	2651.04	27/12/2020
27/02/2021	F114	8884	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	722.16	129.99	852.15	29/12/2020
27/02/2021	F114	8885	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1219.57	219.52	1439.09	28/12/2020
27/02/2021	F114	8886	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	2358.97	424.61	2783.58	28/12/2020
27/02/2021	F114	8887	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1283.76	231.08	1514.84	29/12/2020
27/02/2021	F114	8888	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	690.54	124.30	814.84	29/12/2020
27/02/2021	F114	8889	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	230.18	41.43	271.61	29/12/2020
27/02/2021	F114	8890	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	2695.90	485.26	3181.16	29/12/2020
27/02/2021	F114	8891	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1684.96	303.29	1988.25	29/12/2020
27/02/2021	F114	8892	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1347.95	242.63	1590.58	30/12/2020
27/02/2021	F114	8893	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1123.28	202.19	1325.47	30/12/2020
27/02/2021	F114	8894	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	3525.42	634.58	4160	31/12/2020
27/02/2021	F114	8894	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	3701.69	666.31	4368	31/12/2020
5/03/2021	F114	8900	20370146994	CORPORACION ACEROS AREQUIPA SA	840.86	151.35	992.21	2/12/2020
13/03/2020	F114	8944	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	579.68	104.34	684.02	23/12/2021
12/06/2021	F114	9712	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1155.38	207.97	1363.35	10/09/2020
12/06/2021	F114	9713	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1347.95	242.63	1590.58	6/10/2020
12/06/2021	F114	9714	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	2654.47	477.80	3132.27	7/10/2020
12/06/2021	F114	9715	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	447.55	80.56	528.11	8/10/2020
12/06/2021	F114	9716	20131644524	DISTRIBUIDORA NORTE PACASMAYO SRL	1348.00	242.64	1590.64	8/10/2020
TOTAL VENTAS					42902.19	7722.39	50624.58	

Figura 13: Reporte de facturas del servicio de transporte 2020

Objetivo Específico 04:

Proponer estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que permitan evitar las contingencias tributarias.

Tabla 11: Estrategia de mejora en los procesos operativos

N°	Indicadores	Estrategias	Responsable	Tiempo	Beneficiado
01	Logística -Compras	Realizar capacitaciones o inducciones al personal relacionado al tema tributario	Gerencia/Asistente de Logística	Trimestral	Empresa
		Emisión oportuna de los comprobantes de pago por la adquisición de mercaderías de acuerdo al reglamento y a su vez llevar un control de las guías de remisión como sustento de las mismas.	Asistente de Logística	Permanente	Empresa
		Emisión de los comprobantes de retención en el momento en que se genera el pago de las facturas por la adquisición de la mercadería, según lo que indica la ley del IGV - Retenciones	Asistente de Logística	Permanente	Empresa
02	Ventas	Establecer políticas de descuento para la emisión de notas de crédito de acuerdo a las normas tributarias.	Gerencia/Coordinador de Ventas	Mayo 2021	Empresa/Empleado
		Emisión oportuna de los comprobantes de pago por el anticipo recibo de cliente en el periodo que	Coordinador/Asistente de Ventas	Permanente	Empresa

		corresponde			
		Recepción y control oportuna de la guía de remisión remitente	Jefe de Transporte	Permanente	Empresa
		Control de los gastos de transportes y el consumo de combustible por vehículo	Jefe de Transporte	Permanente	Empresa
03	Servicio de transporte	Consignar personal con experiencia en funciones similares en el rubro.	Asistente de Transporte	Permanente	Empresa
		Emisión correcta y oportuna de las facturas por el servicio de flete en el periodo correspondiente en que se brindó dicho servicio	Gerencia/Jefe de Transporte	Permanente	Empresa
		Control adecuado de ingresos y salidas de mercaderías para mantener un stock real	Gerencia/Asistente de Almacén	Permanente	Empresa
04	Inventarios	Efectuar conteo físico del inventario de manera trimestral	Gerencia/Asistente de Almacén	Permanente	Empresa
		Generar reporte diaria del stock de mercadería al finalizar el día por cada sucursal y la tienda matriz.	Gerencia/Asistente de Almacén	Permanente	Empresa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la tabla 04 se da a conocer estrategias con las que se pretende mejorar los procesos operativos, con la finalidad de prevenir contingencias tributarias; diseñadas en base a teorías tomando en cuenta a los responsables de cada proceso, un determinado tiempo para su ejecución, así como también los beneficiarios.

3.2 DISCUSION

A través de la presente investigación de tipo descriptiva-propositivo, la cual tuvo como objetivo principal Prevenir las contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL a través de estrategias de mejoras en los procesos operativos.

Para obtener dicho objetivo primeramente se seleccionó los principales procesos que realiza la entidad para cumplir con sus actividades ordinarias, entonces para ello se procedió a ‘poner en marcha el objetivo específico de esta investigación la cual es Descripción y análisis de los procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL., en donde se detalló de cómo se viene realizando cada una de los procesos operativos dentro de la entidad y así como también se diseñó el flujograma correspondiente para cada uno de ellos, e incluso de cómo se viene realizando cada una de ellas en relación al cumplimiento de las normas y reglas establecidas para no generar contingencias tributarias en un futuro.

Después de haber analizado y descrito cada uno de los procesos operativos se ha detectado que al momento de su desarrollo existen ciertas deficiencias, principalmente porque toman en cuenta mínimamente los requisitos y normas tributarias establecidas.

En cuanto a la ejecución del proceso de ventas, generalmente la dificultad es en la emisión de los comprobantes de pago ya que al momento de otorgar algún descuento al cliente no se consigna el motivo, lo cual sustente el beneficio otorgado, esto al momento de una revisión por la Administración Tributaria puede ser observada porque pueden presumir como una omisión de ventas por realizar esos descuentos por algunas ventas sin especificar un motivo, ya que cuando existe un descuento se emite una nota de crédito para disminuir el importe de la venta real efectuada.

Los resultados hallados tomando en cuenta este objetivo específico tiene una concordancia según Bravo (2016), de acuerdo al artículo del diario Gestión indica que es necesario que las empresas realicen una adecuada sustentación de sus operaciones, ya que si no realiza sus actividades de acuerdo a las normas establecidas, la entidad supervisora SUNAT va a ignorar cualquier gasto deducible o contratación de proveedores que la empresa tenga , lo que implica que no va a ser deducible y tomada en

cuenta como establece las normas tributarias, teniendo como consecuencia desfavorable que la empresa pague más impuestos.

Se concluye que después de realizar la descripción y análisis de cada uno de los procesos operativos han sido de suma importancia, porque a través de ello se pudo observar las inconsistencias que presentan al momento de realizarse cada uno de ellas, no hay un cumplimiento adecuado de las normas tributarias, por ende genera contingencias tributarias, es por ello que deben ser mejoradas de manera rápida de esa forma ir disminuyendo las irregularidades que presenta este proceso e ir perfeccionando la gestión de cada uno de ellos e influir en el desarrollo económico y financiera de la entidad, de esa forma pueda alcanzar sus objetivos propuestos

Por otro lado, para esta investigación también se tomó como segundo objetivo específico Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la entidad, para ello se aplicó el instrumento y técnicas como la guía de cuestionario y la encuesta al personal encargado de realizar cada uno de los procesos operativos dentro de entidad, donde nos dio la facilidad de obtener mayor información posible de esa manera poder analizar cada una de ellos y verificar que inconsistencias presenta en su gestión tomando como base las normas tributarias establecidas.

En el caso de proceso de logística según la técnica aplicada se pudo destacar que las actividades que se efectúan para este proceso no se ejecutan de manera correcta y formal, como por ejemplo los requerimientos de mercadería presenta deficiencias ya que según los resultados de la encuesta al personal que tiene conocimiento de cómo se viene realizando cada operación, donde solo 45% de los encuestados indican que casi siempre se realiza de manera correcta, en donde los demás indican que solo a veces, casi nunca o nunca se llevan de manera formal y esto conlleva a que en un futuro no muy lejano con relación al área de almacén, compras y ventas genere contingencias tributarias que tendrá que afrontar la entidad poniendo en dificultad tanto su situación económica y financiera. Cabe señalar que según el análisis documental y viendo ciertas deficiencias que presenta la entidad en su estructura orgánica se pudo deducir que esto sucede mayormente porque el personal encargado de realizar este proceso no tiene claro o bien definido las funciones y/o obligaciones que debe de cumplir y por ende esto ocurre a causa de que la entidad al momento de ingreso de un personal nuevo no le brinda el manual de procedimientos y

funciones, por la cual el personal no acepta a tener la responsabilidad de mejorar estos procesos y afrontar las situaciones negativas que estas presenten, por otro lado, además de no tener las funciones claras tampoco reciben capacitaciones o charla de inducciones donde se le pueda indicar de cómo se debe realizar este proceso para no caer en contingencias tributarias, ya que de esa forma el personal pueda manifestar sus inconsistencias y dificultades que se le presenta al momento de ejecutar dicho procedimiento y afrontar en el ipso facto.

Además de lo mencionado en líneas anteriores a través de la encuesta aplicada al personal de entidad también se pudo rescatar una información clara donde se evidencia que el proceso de logística no se desarrolla de manera correcta, porque uno de las actividades que se realiza para llevar a cabo este proceso operativo es el traslado de la mercadería de manera oportuna y puntual, según los resultados de la encuesta indica que el 35% del total de encuestados que existe las deficiencias para trasladar la mercadería de manera oportuna, esto hace hincapié que la deficiencia en este proceso es muy significativo y una desventaja para el crecimiento de la entidad, se ha llegado a la conclusión que esto se origina por la falta de comunicación entre las áreas relacionadas para llevar a cabo este procedimiento; por la ausencia de las inducciones al personal de los cambios, políticas o actualizaciones de los procedimientos en la empresa o en el caso de los proveedores, por no mantener los vehículos disponibles en un buen estado, capacitación al personal encargado de los documentos se tiene que emitir para sustentar ese traslado de acuerdo a las normas tributarias establecidas.

Conociendo todas estas deficiencias que presenta los procesos de la entidad se procedió a poner en marcha el tercer objetivo específico que es diagnosticar el impacto de las contingencias de la empresa, donde se dedujo que en cada uno de los procesos operativos en estudio presenta un nivel alto de contingencias tributarias, incluso se pudo verificar que en los últimos periodos se ha presentado fiscalizaciones tributarias de manera continua y en cada una de ellas se ha evidenciado la presencia de contingencias; por ende generó importes elevados de reparos, lo cual puso en riesgo su situación económica financiera de la entidad. Se verificó que hasta la fecha no ha tomado ninguna medida o ha creado estrategias para que las deficiencias puedan disminuir y de esa forma mejorare cada proceso.

Finalmente, se tomó la decisión de Proponer estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que permitan evitar las contingencias tributarias en la entidad y así marche de manera pacífica sin temor de alguna fiscalización

Limitación

Para el desarrollo de este estudio la única limitación fue el impacto del COVID-19 donde la entidad en específico y en el mundo a nivel global mediante el decreto de urgencia se establecieron reglas estrictas a cumplir por el bienestar sanitario de todos como por ejemplo el distanciamiento social obligatorio, que de cierta manera nos debilitó para recolectar una información minuciosa y profunda, visualizar cada proceso o poder platicar de manera directa con cada colaborador encargado de realizar cada actividad.

Propuesta a futuro

Mediante esta investigación después de haber verificado que la entidad sufre contingencias tributarias, la cuales se generan por no desarrollar sus procesos operativos de manera correctas según las normas, es por ello que se plantea como propuesta a futuro Diseñar e implementar las estrategias que permitan mejorar los procesos operativos en la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL.

3.3 APORTE CIENTIFICO

PROPUESTA PARA MEJORAR LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, 2020.

3.3.1 Presentación

Toda entidad para cerrar sus actividades del día realiza una serie de procesos operativos, de esa manera brindar la atención oportuna de sus clientes o de otros usuarios logrando cubrir cada uno de sus necesidades y, por ende, trae consigo mismo un acercamiento a sus objetivos trazados ya sea de corto o largo plazo.

Es por ello que es importante el correcto desarrollo de los procesos operativos dentro de una organización, tomando en cuenta las normas y leyes establecidas en cada uno de sus movimientos efectuados, pues de esa manera se podrá disminuir o evitar las contingencias tributarias y contribuir con el crecimiento económico y financiero de la entidad.

Tomando en cuenta las debilidades que presenta la entidad al momento de efectuar sus operaciones según las fuentes de información obtenidas por el personal de la empresa, es debido a que ellos no reciben una capacitación continua de temas tributarios o de actualizaciones de normas o leyes; y que hasta la fecha la entidad no ha tomado medidas o estrategias de mejora para cada uno de sus procesos para enfrentar cualquier obstáculo negativo ya sea tributario u otros.

Viendo la situación crítica principalmente la ausencia de la aplicación de las normas tributarias en cada uno de sus procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, se plantea la siguiente propuesta: diseñar estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas para evitar contingencias tributarias, con el propósito de gestionar de manera correcta cada uno de los procesos permitiendo disminuir los riesgos económicos e incrementar la rentabilidad. En primer lugar, la propuesta presenta el análisis situacional que abarca la misión, visión, valores y FODA con su matriz correspondiente; así mismo, se establece una serie de plan de actividades fijando el periodo de tiempo de su aplicación, las personas responsables y los beneficiarios, finalmente en la fase ejecución se puntualiza el desarrollo y la aplicación de

cada estrategia planteada.

3.3.2 Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal mejorar la gestión de los procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, 2020 a través del diseño de las estrategias.

Para la ejecución de la propuesta planteada: estrategias de mejora en los procesos operativos, las autoras de la investigación asumieron un costo aproximado de s/ 2 000.00. El estudio realizado es de mucha importancia para dicha entidad porque le va a generar beneficios tanto tributarios, económicos y financieras e incluso para otras entidades de rubros iguales o similares que estén presentando las mismas deficiencias.

La población de la investigación está conformada por los 38 trabajadores y los procesos operativos de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, 2020 tomando como muestra 20 trabajadores y 4 principales procesos operativos, aplicando técnicas e instrumentos como: encuesta, cuestionario, observación, guía de observación, análisis documental y guía de análisis documental.

Los resultados obtenidos generan beneficios a la entidad, porque la aplicación del diseño de estrategias de mejora en los procesos operativos se considera como una herramienta primordial para limitar deficiencias, lo cual influye en el desarrollo correcto y eficiencia de cada una de ellos.

3.3.3 Abstract

The main objective of the research was to improve the management of the operational processes of the company Constructora Ferretera San Antonio SRL, 2020 through the design of strategies.

For the execution of the proposed proposal: improvement strategies in operational processes, the authors of the research assumed an approximate cost of s/ 2,000.00. The study carried out is very important for said entity because it will generate tax, economic and financial benefits and even for other entities with the same or similar items that are presenting the same deficiencies.

The research population is made up of the 38 workers and the operating processes of the company Constructora Ferretera San Antonio SRL, 2020, taking as a sample 20 workers and 4 main operating processes, applying techniques and instruments such as: survey, questionnaire, observation, observation, documentary analysis and documentary analysis guide.

The results obtained generate benefits to the entity, because the application of the design of improvement strategies in the operating processes is considered as a primary tool to limit deficiencies, which influences the correct development and efficiency of each one of them.

3.3.4 Planteamiento del problema

3.3.4.1 Formulación del problema

¿De qué manera la implementación del diseño de estrategias en la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, 2020 permite mejorar los procesos operativos?

3.3.5 Objetivo

3.3.5.1 Objetivo general

Diseñar e implementar las estrategias que permitan mejorar los procesos operativos en la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, 2020.

3.3.5.1 Objetivo específico

Determinar estrategias para mejorar los procesos operativos de la entidad.

Diseñar una serie de estrategias para mejorar los procesos operativos de la entidad, fijando el periodo de tiempo de su aplicación, las personas responsables y los beneficiarios.

Implementar el diseño de estrategias en cada uno de los procesos operativos de la entidad.

3.3.6 Justificación

Ésta propuesta se justifica debido a que genera beneficios a la entidad, porque establece estrategias de mejora en sus procesos operativos, lo cual permite prevenir futuras contingencias tributarias a la entidad; también esto beneficia a los empleados, puesto que les ayudara a que realicen sus funciones de manera eficiente. Esta propuesta puede servir como fuente de información para otras entidades privadas que presenten las mismas dificultades y que pretenden aplicar estrategias de mejora.

Finalmente, se justifica que esta propuesta es de suma importancia porque permite que la entidad pueda realizar sus actividades de manera correcta tomando en cuenta las normas tributarias, sin tener el temor de caer en alguna contingencia tributaria que ponga en riesgo su situación económica y financiera.

3.3.7 Fundamentos teóricos

La gestión de procesos es una manera sistemática que permite identificar, evaluar e incrementar el valor agregado de los procesos que realiza la entidad, de esa forma se pueda llevar a cabo las estrategias de la organización de manera correcta y

mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios. Sin embargo, los procesos con visión sistemática son muy útiles porque apoyan el crecimiento productivo y la adecuada gestión de los procesos logrando mejorar la calidad y costo. Bravo (2008).

3.3.8 Bases teóricas

Según Carrasco (2019), los procesos operativos es la manera de gestión compuesta por distintas metodologías cuyo propósito es mejorar el esfuerzo de una organización. Y a la vez generan beneficios como se detallan a continuación:

- a) Uso adecuado de los recursos.
- b) Facilita tomar decisiones correctivas
- c) Disminuye actividades que no adicionan ningún valor a la entidad.
- d) Disminuye el tiempo del desarrollo de las actividades
- e) Clientes contentos y satisfechos.

3.3.9 Normatividad o políticas

a) Logística

Requerimiento de mercaderías. Para realizar el pedido de la mercadería al proveedor según el tipo de producto que desee se tendrá que ser de manera formal a través de un correo electrónico en donde se detalle el tipo de producto, cantidad, medida, y la fecha en la cual deben ser atendidos o llevados a su establecimiento.

Programación para la distribución de la mercadería. Para distribuir la mercadería según el pedido de sus clientes, se tiene que verificar la disponibilidad de sus vehículos que estén en buen estado y de esa manera proceder a la programación del traslado de mercadería en donde se consigne la fecha, hora, destino del cliente y el conductor responsable.

b) Ventas

Precio. Para realizar toda venta se tiene que respetar la lista de precios que mantiene la empresa, según el mercado por cada producto ya sea por el tamaño, medida, marca, tipo, calidad, etc. No habrá una variación de precios, aunque el cliente

tenga algún parentesco sanguíneo, afinidad u otros.

Descuentos y/o Rebajas. Al momento de otorgar algún descuento o rebaja al cliente, debe existir un motivo claro por la cual se le está brindando ese beneficio de obtener la mercadería con un precio inferior a lo real y por ello tiene que estar sustentado con documentos y aprobados por la gerencia

c) Servicio de transporte

Facturación en el servicio de flete. Todo comprobante que se emita por el servicio de transporte brindado al cliente tiene que ser facturado en el periodo que corresponde, es decir los comprobantes de pago tendrán la misma fecha de emisión con las guías de remisión remitente y transportista las cuales sustentan el traslado de mercadería y algún servicio de flete externo.

Guías de remisión transportistas. Como la entidad cuenta con flota de vehículos, a cada conductor se le otorgará el talonario de guías con distintos números de series, para lo cual firman un documento comprometiéndose a llevar un orden y hacerse responsable; de esa manera se pueda llevar mayor control del uso de las guías y por ende el número de viajes realizados por cada conductor y/o vehículo durante un determinado periodo.

d) Inventarios

Salidas de mercadería. Para atender al cliente de manera oportuna se debe tener en cuenta que los inventarios estén suficientemente abastecidos de la misma manera el registro y control de la salida de mercadería en el sistema que utiliza la entidad

Cuadre de Kardex. La tienda principal, así como las sucursales deben de realizar el cuadro de Kardex de manera diaria al cerrar el día, de esa manera mantener el stock real de la mercadería y por ende para que haya mayor control de los productos.

3.3.10 Características de la propuesta

a) Logística-Compras

- Mantener proveedores competentes de esa manera tener el almacén abastecido
- Mantener satisfecho a los clientes con el propósito de fidelizarlos
- Emisión de las guías de remisión remitente de acuerdo a las normas o

requisitos tributarios establecidos

b) Ventas

- Emisión de comprobantes de pago de acuerdo a su reglamento
- Cumplimiento estricto de las políticas establecidas por la entidad

c) Servicio de transporte de mercaderías

- Emisión correcta de las guías de remisión remitente y transportista
- Mantener la recepción y control de las guías de remisión remitente y transportista
- Emisión de los comprobantes de pago por el servicio de flete en el periodo que corresponde
- Usos de gastos de transporte tomando en cuenta el principio de causalidad

d) Inventarios

- Control oportuno y adecuado de ingresos y salidas de la mercadería
- Mantener el stock real de la mercadería al finalizar un periodo
- Brindar información real de la mercadería a las áreas relacionadas ya sea física o valorizada

3.3.11 Estrategias a implementar

Realizar capacitaciones o inducciones al personal relacionado al tema tributario

Emisión oportuna de los comprobantes de pago por la adquisición de mercaderías de acuerdo al reglamento y a su vez llevar un control de las guías de remisión como sustento de las mismas

Emisión de los comprobantes de retención en el momento en que se genera el pago de las facturas por la adquisición de la mercadería, según lo que indica la ley del IGV - Retenciones

Establecer políticas de descuento para la emisión de notas de crédito de acuerdo a las normas tributarias.

Emisión oportuna de los comprobantes de pago por el anticipo recibo de cliente en el periodo que corresponde

Recepción y control oportuna de la guía de remisión remitente

Control de los gastos de transportes y el consumo de combustible por vehículo

Consignar personal con experiencia en funciones similares en el rubro

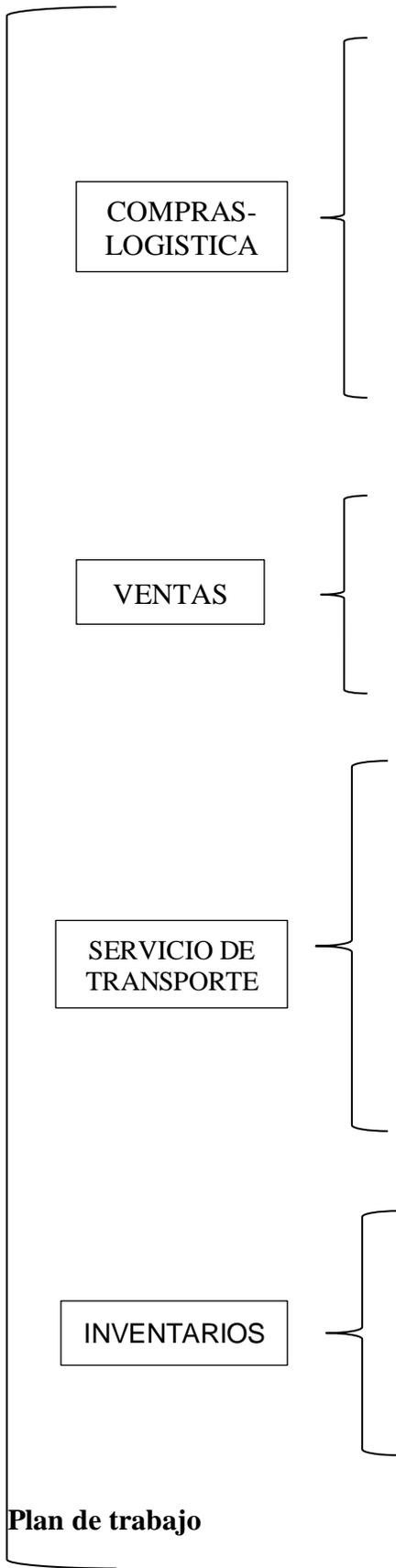
Emisión correcta y oportuna de las facturas por el servicio de flete en el periodo correspondiente en que se brindó dicho servicio

Control adecuado de ingresos y salidas de mercaderías para mantener un stock real

Efectuar conteo físico del inventario de manera trimestral

Generar reporte diaria del stock de

DESARROLLO DE ACTIVIDADES



mercadería al finalizar el día por cada sucursal y la tienda matriz.

3.3.12 Plan de trabajo

Tabla 12: Actividades de la propuesta

	Estrategias	Responsable	Tiempo	Beneficiado
	Realizar capacitaciones o inducciones al personal relacionado al tema tributario	Gerencia/Asistente de Logística	Trimestral	Empresa
01	Emisión oportuna de los comprobantes de pago por la adquisición de mercaderías de acuerdo al reglamento y a su vez llevar un control de las guías de remisión como sustento de las mismas	Asistente de Logística	Permanente	Empresa
	Emisión de los comprobantes de retención en el momento en que se genera el pago de las facturas por la adquisición de la mercadería, según lo que indica la ley del IGV - Retenciones	Asistente de Logística	Permanente	Empresa
02	Establecer políticas de descuento para la emisión de notas de crédito de acuerdo a las normas tributarias.	Gerencia/Coordinador de Ventas	Mayo 2021	Empresa/Empleado
	Emisión oportuna de los comprobantes de pago por el anticipo recibo de cliente en el periodo que corresponde	Coordinador/Asistente de Ventas	Permanente	Empresa
	Recepción y control oportuna de la guía de remisión remitente	Jefe de Transporte	Permanente	Empresa
03	Control de los gastos de transportes y el consumo de combustible por vehículo	Jefe de Transporte	Permanente	Empresa
	Implementar el control de ingresos y salidas de	Asistente de Transporte	Permanente	Empresa

	mercaderías para mantener un stock real			
	Emisión correcta y oportuna de las facturas por el servicio de flete en el periodo correspondiente en que se brindó dicho servicio	Gerencia/Jefe de Transporte	Permanente	Empresa
	Control adecuado de ingresos y salidas de mercaderías para mantener un stock real	Gerencia/Asistente de Almacén	Permanente	Empresa
04	Efectuar conteo físico del inventario de manera trimestral	Gerencia/Asistente de Almacén	Permanente	Empresa
	Generar reporte diario del stock de mercadería al finalizar el día por cada sucursal y la tienda matriz.	Gerencia/Asistente de Almacén	Permanente	Empresa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En esta tabla se detallan las estrategias que debe cumplir la entidad para la adecuada ejecución de los procesos operativos, donde se consigna el personal responsable, el tiempo de ejecución y los beneficiarios

Tabla 13: Desarrollo de la propuesta

Políticas	Estrategias	Responsable	Tiempo				Beneficiarios	Materiales	Indicador
			1	2	3	4			
Estrategias para los procesos operativos	Realizar capacitaciones o inducciones al personal relacionado al tema tributario	Gerencia/Asistente de Logística					Empresa	Computadora	Mejora de los procesos operativos
	Emisión oportuna de los comprobantes de pago por la adquisición de mercaderías de acuerdo al reglamento y a su vez llevar un control de las guías de remisión como sustento de las mismas	Asistente de Logística					Empresa	Computadora	
	Emisión de los comprobantes de retención en el momento en que se genera el pago de las facturas por la adquisición de la mercadería, según lo que indica la ley del IGV - Retenciones	Asistente de Logística					Empresa	Computadora	
	Establecer políticas de descuento para la	Gerencia/Coordinador de					Empresa/Empleado	Computadora	

emisión de notas de crédito de acuerdo a las normas tributarias	Ventas						
Emisión oportuna de los comprobantes de pago por el anticipo recibo de cliente en el periodo que corresponde	Coordinador/A sistente de Ventas					Empresa	Computadora
Recepción y control oportuna de la guía de remisión remitente	Jefe de Transporte					Empresa	Computadora
Control de los gastos de transportes y el consumo de combustible por vehículo	Jefe de Transporte					Empresa	Computadora
Implementar el control de ingresos y salidas de mercaderías para mantener un stock real	Asistente de Transporte					Empresa	Computadora
Emisión correcta y oportuna de las facturas por el servicio de flete en el periodo correspondiente en que se brindó dicho servicio	Gerencia/Jefe de Transporte					Empresa	Computadora
Control adecuado de ingresos y salidas de mercaderías para mantener un stock real	Gerencia/Asistente de Almacén					Empresa	Computadora
Efectuar conteo físico	Gerencia/Asist					Empresa	Computadora

	del inventario de manera trimestral	ente de Almacén						
	Generar reporte diario del stock de mercadería al finalizar el día por cada sucursal y la tienda matriz.	Gerencia/Asistente de Almacén					Empresa	Computadora

Fuente: Elaboración propia

3.3.13 Recursos

Para llevar a cabo esta investigación se contó con el apoyo de 20 colaboradores de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL y las 2 investigadoras. Por lo tanto, en recursos humanos se empleó a 22 personas.

En recursos tecnológicos se dio uso a una computadora y una laptop personal, para procesar la información, así como también scanner e impresoras.

Y en cuanto a recursos financieros se ascienden a S/. 2,000.00 que fueron asumidos por las investigadoras, los cuales se detallan de la siguiente manera.

3.3.14 Presupuesto

Bienes

Detalle	U.M.	Cantidad	Unitario	Total
Pc	Un	1	500.00	500.00
Laptop	Un	1	700.00	700.00
Papel bond	Paq	1	14.00	14.00
Resaltador	Un	2	3.00	6.00
Lapiceros	Un	22	1.00	22.00
Folder	Paq	1	5.00	5.00
Total				1,247.00

Fuente: Elaboración propia

Servicios

Detalle	U.M.	Cantidad	Unitario	Total
Internet	Meses	3	120.00	360.00
Copias	Unidad	60	0.30	18.00
Luz	Mese	4	65.00	260.00
Capacitaciones	Meses	2	30.00	60.00
Movilidad	1 día	2	7.5	15.00
Escaneó	Unidad	50	0.80	40.00
Total				753.00

Fuente: Elaboración propia

Bienes y Servicios

Rubro	Importe
Bienes	1,247.00
Servicios	753.00
Total	2,000.00

Fuente: Elaboración propia

3.3.15 Estructura Organizacional

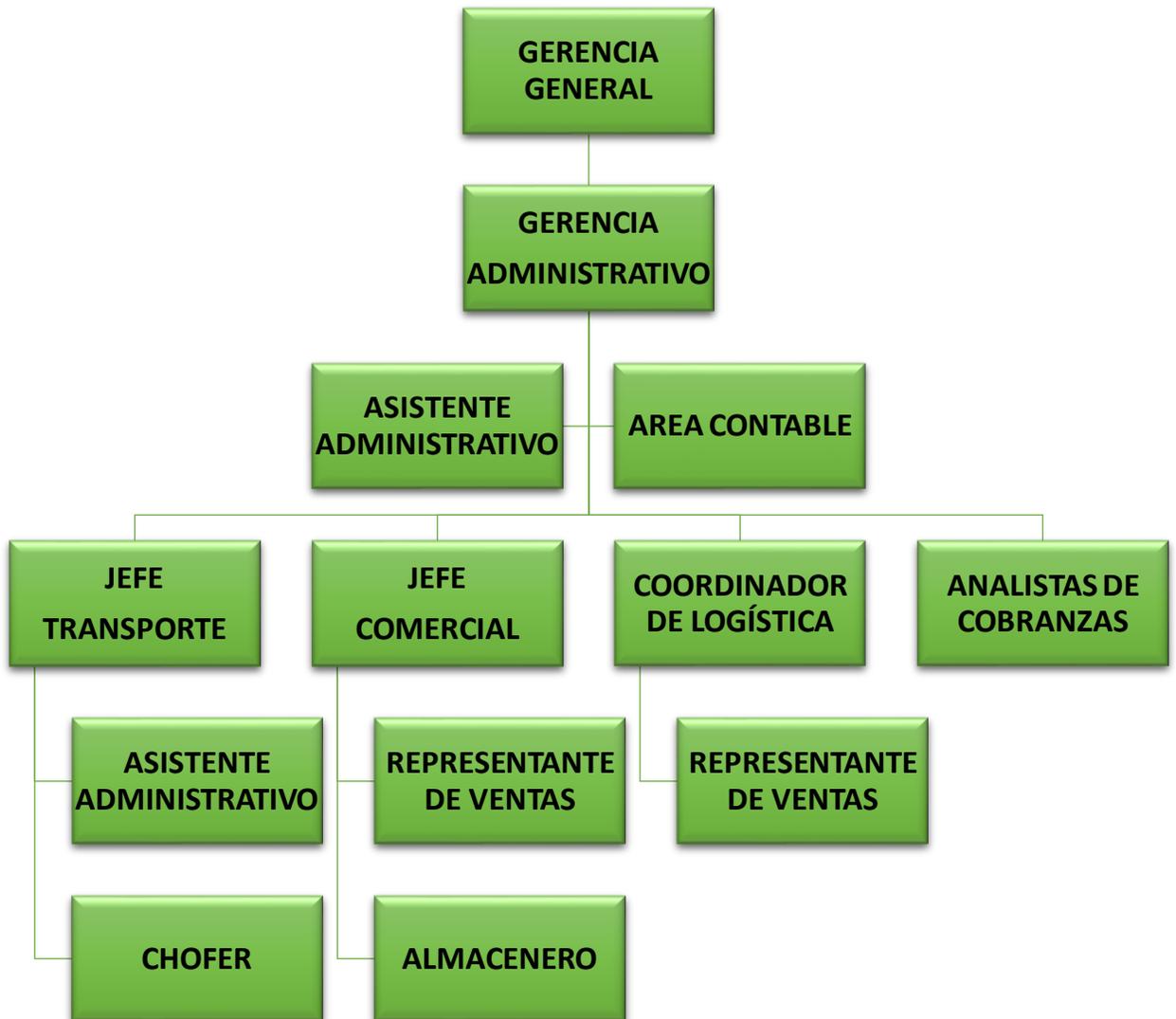


Figura 14: Organigrama de la empresa COFESA SRL

3.3.16 Medidas de control

Para verificar el cumplimiento de las políticas de estrategias para mejorar cada uno de los procesos se han realizado las siguientes medidas de control:

Tabla 14:Medidas de control para el cumplimiento de las políticas

Procesos	Enfocados en :	Medidas de control	Políticas de acción
<ul style="list-style-type: none"> • Logística • Ventas • Servicio de transporte • Inventarios 	Personal	Realizar proceso de evaluación estricta para la contratación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Generar el reporte de las actividades que han realizado durante el día • Reportar alguna deficiencia o dificultad que se haya presentado al momento de efectuar algún proceso • Establecer las actividades que se van realizar durante el día como objetivos y cumplirlos
		Capacitación al personal en temas tributarios	
		Políticas de rotación de funciones al personal en los procesos operativos.	
		Otorgar reconocimiento al personal por los objetivos alcanzados en un determinado periodo	
	Preventivo	Realizar auditoria preventiva para verificar el correcto cumplimiento de las actividades	
		Implementación y uso de manual de organización y funciones	
		Emisión correcta de las guías de remisión remitente y transportista, así como también los comprobantes de pago según las normas	
		Supervisión de cada proceso que se realiza por su respectivo jefe directo de manera trimestral	
		Comunicación constante con las áreas relacionadas por medios de comunicación que sean más fáciles de utilizar por el personal	

Fuente: Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

A través de la descripción de cada uno de los procesos operativos de la entidad se pudo alcanzar dicho objetivo y de esa manera nos dio la facilidad de tener mayor conocimiento de cómo se viene realizando cada una de ellas y que debilidades presenta para no desarrollarse de manera eficiente

Respecto con el segundo objetivo específico, el cual es analizar los procesos operativos para la detección de las irregularidades que presenta la entidad, se logró descubrir e identificar las faltas y deficiencias que existen, como es el caso de los colaboradores que carecen de productividad y eficiencia en sus funciones diarias, lo cual origina que la entidad no logre tener una adecuada gestión operativa.

Después de haber aplicado los primeros objetivos específicos y viendo las existencias de las irregularidades se pudo diagnosticar que el impacto de las contingencias tributarias es preocupante ya que cada proceso operativo presenta cierta deficiencia, pero principalmente en lo que es inventario y servicios de transporte en donde se pudo apreciar que no se llevó un control y registro adecuado de la mercadería, tampoco a nivel de costos y esto influye en que el cálculo del costo de ventas de cada periodo sea incierta; así como también en caso de transporte no se emiten los comprobantes de pago en el periodo que corresponde, es decir en el periodo en el que físicamente prestó el servicio según guías de remisión y transportista. Esto conlleva a que se genere la omisión de ventas o declaración de datos falsos durante un determinado periodo.

Finalmente, se concluye que el diseño del plan de estrategias de mejora en los procesos operativos es una herramienta muy importante dentro de la entidad porque le va permitir la mejor gestión en cada uno de ellos y lo más importante con la aplicación de esta herramienta le va a dar la facilidad de desarrollar cada operación cumpliendo las normas y requisitos tributarios establecidas, logrando de esa manera evitar contingencias tributarias futuras.

4.2 Recomendaciones

A través de esta investigación se ha verificado la existencia de ciertas y variedades de dificultades presentadas por la entidad y para ello se hizo la propuesta de estrategias de mejora las cuales son herramientas óptimas para mejorar su gestión, por lo tanto, se recomienda aplicar cada una de ellas y así evitar contingencias tributarias que se ocasionen a futuro.

Para llevar mayor control de todos los procesos operativos es necesario crear un área específica de Control interno, conducido por profesionales capacitados y competentes en el rubro, que realicen el control y la supervisión continua a cada actividad para que éstas se desarrollen en base a las normas tributarias, generando así un valor adicional dentro de la entidad

Asimismo, al representante de la entidad se le recomienda invertir en brindar capacitaciones continuas a su personal en general para mantenerlos preparados e informados sobre la importancia que tiene la aplicación de las normas, requisitos y leyes tributarias al momento de efectuar cada uno de los procesos operativos, evitando falencias económicas

Por otro lado, se le sugiere a la entidad aplicar auditorias preventivas de esa manera verificar las contingencias existentes y tomar medidas que puedan mejorar cada uno de ellos, antes que se presente una fiscalización por parte de la Administración Tributaria (SUNAT) en donde se pueda evidenciar ciertas contingencias tributarias y le aplica reparos tributarios que afecten gravemente a la situación económica y financiera de la entidad.

V. REFERENCIAS

Aguilar, A y Méndez, R. (2016), Propuesta de mejora de los procesos operativos en la planta envasadora santo Toribio gas SAC, Chicama 2016. (Tesis Bachiller, Universidad Privada del Norte). Repositorio de la Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13588/Aguilar%20Paredes%2c%20Anne%20Kerly%20Jahayra%20-%20Mendez%20Lozano%20Rosangela%20Marilyn%20-%20parcial.pdf?sequence=5&isAllowed=>

Aguirre, B y Jaramillo, N. (2019). *Contingencias tributarias y su incidencia en la determinación del impuesto a la renta de las contingencias tributarias y su incidencia en la determinación del impuesto a la renta del periodo 2016 al 2018 de la librería*. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39195/Aguirre_CBR-Jaramillo_PNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arancibia, M. (2017). Auditoria Tributaria. (1/2017 Ed.). (I. D. Pacifico, Ed.) Pacifico Editores S.A.C. https://Www.Academia.Edu/31333448/Auditoria_Tributaria

Arias, F. (2012). El proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. 6ta. Edición. Editorial Episteme, C.A. 2012. Venezuela. Biblioteca Digital CIFE. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46142596009>

Arias, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.). Enfoques consulting: Perú. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Carrillo, M. (2016). 10 reglas a observar para evitar contingencias tributarias en un procedimiento de fiscalización de SUNAT. *Perú Contable* <https://www.perucontable.com/tributaria/10-reglas-a-observar-para-evitar-contingencias-tributarias-en-un-procedimiento-de-fiscalizacion-de-sunat/>

- Baldoino, E. & Borba, J. (2015). Passivos contingentes na bolsa de valores de Nova York: uma análise comparativa entre as empresas estrangeiras. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 9(23), 58-81. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/42615/passivos-contingentes-na-bolsa-de-valores-de-nova-york--uma-analise-comparativa-entre-as-empresas-estrangeiras/i/pt-br>
- Barrantes, R. (2014). Investigación: un camino al conocimiento un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/LIBROS/2002/UNED_2003/investigacion_camino_conocimiento_barrantes.pdf
- Blogspot, (2015). Diseño No Experimental. https://www.academia.edu/38766459/Investigacion_un_camino_al_conocimiento_Barrantes_Echavarr%C3%ADa
- Barrantes, L., y Santos, L. (2013). *El planeamiento tributario y la determinación del impuesto a la renta en la empresa Ingeniería de Sistemas Industriales S.A. en el año 2013*. (Tesis de pregrado). Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/134>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3era edición). Colombia: Pearson
- Blanco, Y. (2012). Auditoría Integral (segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/Auditoria-integral-normas-y-procedimientos.pdf>
- Bravo, D. (2016). Thomson Reuters: Casi el 80% de empresas no dispone de una estrategia de planeamiento tributario. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/thomson-reuters-80-empresas-dispone-estrategia-planeamiento-tributario-121679-noticia/?ref=gesr>
- Caicay, D. (2020). *Propuesta del control interno a los procesos operativos en la empresa J.R. Corporation E.I.R.L. y su efecto en la rentabilidad, Chiclayo 2017*.

- [Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6832>
- Carmo, C., Ribeiro, A., & Mesquita, K. (2018). Impacto da reconfiguração dos passivos contingentes no desempenho financeiro: Uma análise nas empresas brasileiras do setor de energia elétrica. *Enfoque: Reflexão Contábil*, 37(1), 91-109. <https://doi.org/10.4025/enfoque.v37i1.34183>
- Contasic. (2018). Error formal en libros electrónicos genera contingencias tributarias. <https://Contasic.Org/Blog/Blog-De-Contasic-1/Post/Error-Formal-En-Libros-Electronicos-Genera-Contingencias-Tributarias-24>
- Cruz, F. (2019) *Diagnóstico de los procesos operativos en un almacén de expedientes clínicos de una unidad médica de alta especialidad (UMAE)*. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México] .Repositorio de Universidad Nacional Autónoma de México .https://ru.dgb.unam.mx/handle/DGB_UNAM/TES01000798086
- Diario Gestión (2018), Ahora error en los libros electrónicos podría ser un problema tributario serio. <https://contasic.org/blog/blog-de-contasic-1/post/error-formal-en-libros-electronicos-genera-contingencias-tributarias-24>
- Díaz, C. (2018). *Diseño de un sistema de control interno tributario y su incidencia en la reducción de contingencias tributarias en la empresa Creata SAC., año 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Tumbes]. Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11926>
- Effio, G. (2020). Planeamiento tributario para evitar contingencias tributarias en la empresa Vimalca Eirl Chiclayo 2018. [Tesis Pregrado, Universidad Señor De Sipan]. Repositorio de la Universidad Señor De Sipan. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6757>
- Elousa, P. (2003). Sobre la validez de los test. *Psicothema*, <https://www.psicothema.com/pdf/1063.pdf>. <https://sites.google.com/site/meaprend>

iz aje/buena prueba/confiabilidad-y-validez

Escobedo, M. (2016). *Planeamiento tributario para evitar contingencias tributarias en la empresa Trans Servis Kuelap S.R.L 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Señor De Sipan]. Repositorio Universidad Señor De Sipan. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3021>

Feijoo, B y Navarro, G. (2018). *Procedimientos administrativos para reducir las contingencias en la fiscalización tributaria del impuesto a la renta en las empresas hoteleras de la provincia de Tumbes – 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Tumbes]. Repositorio de la Universidad de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/316>

Galán, M. (2010) *Ética de la investigación*. Revista Iberoamericana de Educación <http://rieoei.org./jano/3755galnnjano.pdf>. <https://eticainvestigativa.wordpress.com/2016/03/29/criterios-éticos-en-la-investigación/>

Garnique, E. y Oblitas, L. (2018). *Análisis de las contingencias tributarias frente a un proceso de fiscalización electrónica, a fin de evitar sanciones administrativas en los periodos 2016-2017*. [Tesis Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1870>

Garrido, P. y Romo, H. (2017). *Tributación en el contexto económico de América Latina*. Revista Publicando, 3(9), 467-478. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833537>

Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed). México: McGraw-Hill. https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

Jiménez, J. (1996). *La descripción documental del fondo cartográfico antiguo. Análisis de los aspectos conflictivos*. Revista Española de Documentación Científica, 2, 1996, 131-149.

- Latorre, A., Rincón, D. y Arnal, J. (2003). Bases metodológicas de la investigación educativa. Editorial Experiencia S.L
https://www.academia.edu/38493343/Bases_metodol%C3%B3gicas_de_la_investigaci%C3%B3n_educativa
- Llauce, F., y Vásquez, M. (2018). *Contingencias tributarias por el incumplimiento de pagos y su efecto en la liquidez del periodo 2016-2017 de la empresa Inversiones & Negocios Pepe julio E.I.R. L. Nuevo Chimbote*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29692>
- Llerena, S., y Guevara, A. (2015). *Los procesos operativos y la liquidez en el banco nacional de fomento oficina especial baños*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18342>
- López, A. (2018). 5 Funciones principales del departamento de logística. business & marketing School. <https://www.esic.edu/ReThink/Management/5-Funciones-Principales-Departamento-Logística#:~:Text=La%20funci%C3%B3n%20de%20la%20log%C3%A1stica,Sistemas%20de%20control%20y%20mejora>
- Lopo, A. y Spinassé, K. (2015). Contingencias tributarias ante cambios Incidencia de PIS Y COFINS. Revista de evidencia de contabilidad y finanzas,3(3),6-18.<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/recfin>
- Malisani, A (2008). Logística empresarial. Editorial Alfaomega
- Manuel, R. (2017). *El plan estratégico tributario para prevenir las contingencias tributarias en la empresa operadora terrestre JBJ S.A.C*. [Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13408>
- Maslucan, R. (2015). *Implementación del plan estratégico tributario como instrumento para prevenir contingencias tributarias durante el ejercicio 2015 de*

- la empresa Molinorte S.A.C.* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio de Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/919>
- Mata , L. (2018).El enfoque cualitativo de investigación.<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>
- Mesquista, K. (2018). Impacto de la reconfiguración pasivos contingencias sobre el desempeño financiero: un análisis en empresa.
- Montesinos, J. Y. (2015). Propuesta de un planeamiento tributario como herramienta para prevenir futuras contingencias tributarias. <Http://Renati.Sunedu.Gob.Pe/Bitstream/Sunedu/>
- Montesinos, V. Y. (2012). La auditoría en España. Universidad de Valencia Nic 37. España. <Https://Www.Mef.Gob.Pe>
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa
- Navarro Palacios, I. (2016). Recomendaciones para evitar contingencias tributarias ante la sunat. Diario Gestión. <https://Www.Tytl.Com.Pe/Recomendaciones-Para-Evitar-Contingencias-Tributarias-Ante-La-Sunat/>
- Nogueira Medina A y Nogueira C (2002). "Fundamentos para el control de la gestión empresarial". Editorial Pueblo y Educación. https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=+Fundamentos+para+el+control+de+la+gesti%C3%B3n+empresarial&author=Nogueira+Rivera+D&author=Medina+L+e%C3%B3n+A&author=Nogueira+Rivera+C&publication_year=2004
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). Metodología de la

- investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición). Lima: Cepredim
- Olivos, L. (2016). *La auditoría tributaria preventiva frente a las contingencias tributarias y el impacto en la situación financiera de negocios Cruceñito SAC, Chiclayo año 2013*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, <Http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Xmlui/Handle/20.500.12423/1523>
- Ortega y Castillo (2008). *Procedimientos administrativos para reducir las contingencias en la fiscalización tributaria del impuesto a la renta en las empresas hoteleras de la provincia de tumbes – 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Tumbes]. Repositorio de la Universidad de Tumbes <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/316>
- Pacheres, A. (2016). Planeamiento estratégico tributario: hay cuatro temas por el que profesionales de impuestos necesitan actualizarse sobre el planeamiento estratégico tributario. Diario El Peruano. <https://Elperuano.Pe/Noticia-Planeamiento-Estrategico-Tributario-40789.AspX>
- Pick, S. & López A. (2000) Cómo investigar en ciencias sociales. <http://www.cepvi.com/trabajo/test2.shtml>
- Pichucho, M. (2020). *Planificación tributaria para evitar contingencias tributarias en la empresa Auditing Support Cía. Ltda*. [Tesis de Pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central de Ecuador).<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23205/1/UCE-FCA-PICHUCHO%20MAYRA.pdf>
- Prieto, J. (2015). Gerencia de Ventas (segunda ed.). Bogotá: Ecoe Edición <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/09/GERENCIA-DE-VENTAS.pdf>
- Raffino, M (2019). Observación Científica.<https://concepto.de/observacion-cientifica/>.
- Reyes, Ad (2004). “Logística: optimización de tiempo y productividad”, Revista

“ejecutivos de finanzas”

Rimarachin, E. (2019). *Evaluación de la gestión de los procesos operativos para determinar su eficiencia y diseño de estrategias que incrementen la rentabilidad en la clínica odontológica Rimadent año 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Handle/20.500.12423/2457>

Saavedra, R. (2015). ¿Planeamiento tributario o contingencia tributaria? Blogspot. <http://alfredorubensaavedra.blogspot.com/>

Sierra, D. (2005). “Logística empresarial en el nuevo milenio”.

Stracuzzi, S., & Pestana, F. (2016). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.

Varela, A. (2013). *Operaciones de almacenaje*. McGraw-Hill. https://Elibro.Net/Es/Ereader/Bibsipan/50249?As_All=Procesos_Operativo_s&As_All_Op=Unaccent_Icontains&Prev=As&Page=126

Villa Muzio & Asociados. (2020). Sunat: ¿Cómo evitar contingencias tributarias con una buena asesoría?. <https://estudiocontablevmc.pe/sunat-como-evitar-contingencias-tributarias/>

Zambrano, A. y Prieto, Z. (2017). *Informe de cumplimiento tributario y su incidencia en las contingencias tributarias*. [Tesis de Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil]. Repositorio Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1942>

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de Aprobación de la investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0496-2021/FACEM-USS

Chiclayo, 18 de junio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0191-2021/FACEM-DC-USS de fecha 14/06/2021, y el proveído del decano de la FACEM, de fecha 16/06/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativas aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, según Oficio N°0191-2021/FACEM-DC-USS de fecha 14/06/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad, Dra. Mariluz Amalia Cabrera Sánchez, solicita modificación de título de los proyectos de tesis de los estudiantes que se detallan en la parte resolutive, los cuales fueron aprobados con resolución N°1267-FACEM-USS-2020 de fecha 03 de diciembre de 2020,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución N°1267-FACEM-USS-2020, de fecha de 03 de diciembre 2020, numerales 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, y 28; según se detalla en cuadro adjunto:

DICE:

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	- HERRERA REGALADO MARÍA ANALÍ	PLAN DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA PANADERÍA DELICIAS DEL NORTE-CHOTA-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CARRASCO REMON KYARA YAMILETH - SANTAMARIA CHAPOÑAN GISELA	CULTURA TRIBUTARIA Y PAGO DE IMPUESTOS SEGÚN RÉGIMEN DE LOS COMERCIANTES DE CALZADOS DEL MERCADO MODELO-CHICLAYO DURANTE EL COVID-19	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- RAMIREZ ORTIZ ELMER - GASCO ZÁRATE ILDA	CONTABILIDAD GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TODOS LOS SANTOS, CHOTA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

4.	- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JULISSA - VASQUEZ SOLANO CESAR ANIBAL	ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MINIMIZAR LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA -2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- SANDOVAL PEREZ ROSITA ANGELA	CULTURA TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES VENTA DE ROPA DE LOS ALREDEDORES DEL MERCADO MODELO CHICLAYO 2020 PARA MINIMIZAR LA EVASION TRIBUTARIA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- GARCIA CHAMAYA JOSÉ HUMBERTO	INCREMENTO DE LA UIT Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN EMPRESAS DEL RÉGIMEN ESPECIAL CASO TICLAHUANCA MÍO CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CASUSOL PEZO PATRICIA ELIZABETH - REQUENA HORNA YOLI CHARITO	CONTROL DE INVENTARIOS Y SU INFLUENCIA EN LA ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO EN LA UGEL DE CHICLAYO – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- BANDA MEDINA GADELY - QUINTEROS MENOR ANA MELVA	RELACIÓN ENTRE LA EVALUACION CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS CHOTA,2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- RAMIREZ ZAÑA TALIA - AGUILAR CASTAÑEDA ALCIDES	EVALUACIÓN DE LOS CAMBIOS DE LA CUENTA 40 DEL PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL 2020 APLICADO EN BOTICAS ISAFARMA EIRL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SANCHEZ PAZ MARTHA ELIZABETH - BURGA RUIZ LUZ DELLA	DIAGNOSTICO Y ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCCIÓN DEL INDICE DE MOROSIDAD EN LA CARTERA DE CREDITOS 2020 Y 2021-CAJA TRUJILLO-BAMBAMARCA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RIVADENEIRA NEIRA MARCO DAVID	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO FINANCIERO PARA DISMINUIR EL RIESGO DE CARTERA CREDITICIA EN CONTEXTO COVID 19, CAJA SULLANA MOTUPE 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- AREVALO CASTILLO MILI LILIANA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL INCREMENTO DE CARTERA DE CRÉDITO GRUPAL 2020 EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A-AGENCIA CHICLAYO. G	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SEGURA JULCA ROSA MARIBEL	NIVEL DE RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL 2021. DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIAS DE OPTIMIZACIÓN.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- LÓPEZ AGUILAR MATILDE - REQUEJO CARDOZO SONIA YOJANA	APLICACIÓN DE HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS , CAJA PIURA - QUEROCOTO - PERIODO 2020-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- BRENIS BALCAZAR SABY VIOLETA DEL MILAGRO - PERALTA VEGA NORA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA BIG BANG STORE CHOTA AL 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

16.	- CASTILLO DE LA TORRE WILLIAMS MANUEL	ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE ALMACÉN PRODUCTOS TERMINADOS Y CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DE ALICORP 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- MEJIA CANO YENY YUSLIT - MILLONES CORREA MIXI IMELDA	DIAGNÓSTICO Y PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA 2021 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ - LA LIBERTAD	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ZEÑA QUIROZ IRMA DEL CARMEN - GONZALEZ MUÑOZ LUIS ANTONIO	DIAGNÓSTICO Y ESTRATEGIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- PURIHUAMAN BARRETO MIRELLA DEL MILAGRO - SANCHEZ PURIHUAMAN MARIBEL	DIAGNÓSTICO DE PROCESOS OPERATIVOS PARA DETERMINAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL PERIODO 2020 ANTONIO SRL PERIODO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- ALDAZ QUEVEDO KAROL JUAN PABLO	EVALUACION Y MEJORA DE RECAUDACION DE IMPUESTOS MEDIANTE LA APLICACION DE ESTRATEGIAS FISCALIZADORAS, MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO 2020-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- JULCA JULCA SANTOS ELEOCADIA	ANÁLISIS DE GASTOS NO DEDUCIBLES Y SU IMPLICANCIA TRIBUTARIA EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL QUICORNAC SAC-2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- VASQUEZ LEONARDO CINTHYA ANGELA	ESTUDIO DE LIQUIDEZ 2020 Y PLAN DE MEJORA DE INGRESOS PARA DISMINUIR EL DÉFICIT DEL ÚLTIMO TRIMESTRE - INVERSIONES EL PROTECTOR	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- DIAZ LALANGUI AMNI CAROLIN - SANCHEZ HUAMAN GERARDY TALIA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA MINIMIZAR LAS CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA AVICOLA LITO SAC 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- HERNANDEZ SILVA SILVIA - MEDINA FERNANDEZ, EYNER	PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORÍA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- GONZÁLES GONZÁLES ANALI	SISTEMA DE DETRACCIONES DEL IGV Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CEMAFEL SAC. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

DEBE DECIR:

	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	- HERRERA REGALADO MARÍA ANALÍ	COSTOS DE PRODUCCIÓN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DELICIAS DEL NORTE LSD JUNTOS SAC, CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

2.	- CARRASCO REMON KYARA YAMILETH - SANTAMARIA CHAPOÑAN GISELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES DE CALZADOS DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- RAMIREZ ORTIZ ELMER - GASCO ZARATE ILDA	CONTABILIDAD GERENCIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS TODOS LOS SANTOS, CHOTA 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ JULISSA - VASQUEZ SOLANO CESAR ANIBAL	ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN PARA MINIMIZAR LA EVASIÓN TRIBUTARIA DE LOS COMERCIANTES INFORMALES DEL MERCADO CENTRAL DE CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- SANDOVAL PEREZ ROSITA ANGELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION TRIBUTARIA EN LOS COMERCIANTES INFORMALES DE ROPA DE LOS ALREDEDORES DEL MERCADO MODELO, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- GARCIA CHAMAYA JOSÉ HUMBERTO		
7.	- CASUSOL PEZO PATRICIA ELIZABETH - REQUENA HORNA YOLI CHARITO	CONTROL DE INVENTARIOS PARA UNA ADECUADA DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL EDUCATIVO EN LA UNIDAD EJECUTORA 300 - EDUCACION CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- BANDA MEDINA GADELY - QUINTEROS MENOR ANA MELVA	RELACIÓN ENTRE LA EVALUACION CREDITICIA Y LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA TODOS LOS SANTOS CHOTA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- RAMIREZ ZAÑA TALIA - AGUILAR CASTAÑEDA ALCIDES	CUENTA 40 DEL PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL 2020 Y EL IMPACTO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS APLICADO EN BOTICAS ISAFARMA EIRL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- SANCHEZ PAZ, MARTHA ELIZABETH - BURGA RUIZ, LUZ DELLA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO LOS ANDES S.A. - BAMBAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- RIVADENEIRA NEIRA MARCO DAVID	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR EL INDICE DE RENTABILIDAD EN CAJA SULLANA MOTUPE, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- AREVALO CASTILLO MILI LILIANA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA EL INCREMENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO GRUPAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA, CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- SEGURA JULCA ROSA MARIBEL	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANUEL ANTONIO MESONES MURO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- LÓPEZ AGUILAR MATILDE - REQUEJO CARDOZO SONIA YOJANA	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA PARA OPTIMIZAR LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA, QUEROCOTO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- BRENIS BALCAZAR SABY VIOLETA DEL MILAGRO - PERALTA VEGA NORA	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA BIG BANG STORE CHOTA AL 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

16.	- CASTILLO DE LA TORRE WILLIAMS MANUEL	PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE GESTION DE ALMACEN PRODUCTOS TERMINADOS Y CONTROL INTERNO DE INVENTARIO DEX ALICORP CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- MEJIA CANO YENY YUSLIT - MILLONES CORREA MIXI IMELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN TRIBUTARIA 2021 EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ - LA LIBERTAD	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ZEÑA QUIROZ IRMA DEL CARMEN - GONZALEZ MUÑOZ LUIS ANTONIO	ESTRATEGIAS TRIBUTARIAS PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- PURIHUAMAN BARRETO MIRELLA DEL MILAGRO - SANCHEZ PURIHUAMAN MARIBEL	ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- ALDAZ QUEVEDO KAROL JUAN PABLO	ESTRATEGIAS FISCALIZADORAS EN LA MEJORA DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- JULCA JULCA SANTOS ELEOCADIA	AUDITORÍA TRIBUTARIA PREVENTIVA PARA REDUCIR GASTOS NO DEDUCIBLES EN LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL QUICORNAC S.A.C 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- VASQUEZ LEONARDO CINTHYA ANGELA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA INVERSIONES EL PROTECTOR SCRL, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- AMNI CAROLIN DIAZ LALANGUI - GERARDY TALIA SANCHEZ HUAMAN	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA MINIMIZAR LAS CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS DE LA EMPRESA AVICOLA LITO SAC 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- HERNANDEZ SILVA SILVIA - MEDINA FERNANDEZ, EYNER	PROPUESTA DE SISTEMA CONTABLE CONCAR PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UN ESTUDIO DE ASESORIA TRIBUTARIA Y FINANCIERA BAGUA GRANDE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- GONZÁLES GONZÁLES ANALI	EL SISTEMA DE DETRACCIONES DEL IGV Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CEMAFEL SAC. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

c.c. Archivo, Escuela

Anexo 2. Carta de autorización de la empresa COFESA SRL.



COFESA S.R.L.

R.U.C. 20395222172

VENTA DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN Y FERRETERÍA EN GENERAL
AL POR MAYOR Y MENOR
SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, 03 de mayo del 2021

Quien suscribe:

Sr. Pérez Vásquez Edulgerio

Representante Legal- Empresa: Constructora Ferretera San Antonio SRL

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: "ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020".

Por el presente, el que suscribe, Sr Pérez Vásquez Edulgerio con DNI: 4085960, representante legal de la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, AUTORIZÓ a las alumnas: Mirella del Milagro Purihuamán Barreto con DNI N° 76851536 y Maribel Sánchez Purihuamán, identificado con DNI N° 73580025, estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autores del trabajo de investigación denominado: **ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020**", al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

PEREZ VASQUEZ EDULGERIO

DNI: 40859601

GERENTE GENERAL

email: dino_cofesa@yahoo.com

DOM.FISCAL: CALLE TUMBES NORTE N° 180 URB. PATAZCA (074) 205007 - (074) 224187 - 979291764 - 979025096 - CHICLAYO - CHICLAYO - LAMBAYEQUE

CHICLAYO

AV. VENEZUELA 2582 JOSÉ L. ORTIZ - 999901831 - 074-257557

AV. PANAMA N° 3723 P.J. CASABLANCA - JOSE L. ORTIZ

PIURA
TUMBES

GARRET. PAN. NORTE S/N BARRIO NICARAGUA (ALT. KM. 146) - MANCORA - TALARA - 073- 258657 / 954988364

AV. TUMBES NORTE N° 972 - TUMBES - 072-624001 - 972682985

Anexo 3: Validación de Instrumentación

EXPERTO 1

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 05 de Julio del 2021

Señor
Mg. Tepe Sánchez Max Alejandro
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estamos trabajando la Investigación: "Estrategias De Mejora En Los Procesos Operativos Para Prevenir Contingencias Tributarias En La Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, Periodo 2020".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

Purihuaman Barreto Mirre del
Milagro
DNI N° 76851536



Sánchez Purihuaman
Maribel
DNI N° 73580025



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Teje Sánchez Hoy Alejandro</i>
PROFESIÓN		<i>Mg. CPC</i>
ESPECIALIDAD		<i>Costos Público de Costos</i>
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		<i>8 años</i>
CARGO		<i>Director de Administración</i>
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020."		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	MIRELLA DEL MILAGRO PURIHUAMAN BARRETO MARIBEL SANCHEZ PURIHUAMAN	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Prevenir las contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL a través de estrategias de mejoras en los procesos operativos.	
	ESPECÍFICOS 1. Describir los procesos operativos que realiza la entidad 2. Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la entidad. 3. Diagnosticar el impacto de las contingencias de la empresa 4. Proponer estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que permitirán la superación de las contingencias tributarias	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura y el juicio de expertos que determinará la validez y confiabilidad, finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
LOGISTICA		
1. ¿Existen las políticas de pago con los proveedores?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La gestión de la disponibilidad de la mercadería, se realiza de manera eficiente ?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Toman en cuenta la coordinación de los proveedores para la adquisición de mercadería?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿ Se realiza de manera formal los requerimiento de mercaderías?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Existe deficiencias para	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____

trasladar la mercadería de manera oportuna ?	SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿El procedimiento que se utiliza para la distribución de la mercadería, ha generado algún inconveniente?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Para la distribución de la mercadería se emiten los documentos necesarios como sustento?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
VENTAS	
8. ¿Existe el cumplimiento estricto de las políticas de cobranza en la organización?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Hacen un análisis previo de todos los requisitos que se toman en cuenta para la emisión de comprobantes de pago?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Toman en cuenta la calificación correcta al cliente para otorgar descuentos y rebajas?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
SERVICIO DE TRANSPORTE	
11. ¿La recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúan de manera oportuna?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿La entidad brinda las capacitaciones a los conductores para que tengan conocimiento del llenado correcto de las guías de remisión remitente y transportista?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Se cumple los requisitos principales al momento de emitir las facturas por el servicio de flete?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los comprobantes de pago se emiten en el mismo periodo en el que se prestó el servicio de flete?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
INVENTARIO	
15. ¿La entidad mantiene	TA(✓) TD()

contratos de pólizas de seguros de vehículos ante cualquier riesgo?	SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Hay un personal capacitado que su función sea netamente para llevar el control y registro de manera oportuna de mercadería?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿ Hay ¿Se efectúa el cuadro diario de kardex en cada uno de las sucursales?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Los medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Alguna vez hubo una implementación de un control adecuado de la entrada y salida de mercadería? Medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿ Los despacho que se efectúa al cliente son debidamente registrado para realizar el cuadro diario del kardex?	TA(✓) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>20</u> N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
 GERENCIA REGIONAL DE EDUCACION
 UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
 JEFE DE ADMINISTRACION

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Contabilidad, actualmente Gestor adscrito como Director de Administración de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Cuestionario) elaborada por: Mirella del Milagro Purihuamán Barreto y Maribel Sánchez Purihuamán, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Estrategias de mejora en los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias en la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, Periodo 2020"

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los items.

Chiclayo, 05 de Julio del 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
OFICINA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
DPT. DE ADMINISTRACIÓN

Mg. Tepe Sánchez Max Alejandro
DNI N° 44919606

EXPERTO 2

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 05 de Julio del 2021

Señor
Mg. Lalangui Quinde Marina
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estamos trabajando la Investigación: "Estrategias De Mejora En Los Procesos Operativos Para Prevenir Contingencias Tributarias En La Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, Periodo 2020".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

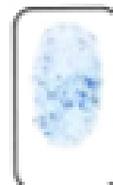
Agradecemos de antemano su valioso aporte.

Atentamente

Purihuaman Barreto Mirella del
Milagro
DNI N° 76851536



Sánchez Purihuaman
Maribel
DNI N° 73580025



INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MARINA LALANGUI QUINDE
	PROFESIÓN	CONTADORA PÚBLICA
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	15
	CARGO	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020."		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	MIRELLA DEL MILAGRO PURIHUAMAN BARRETO MARIBEL SANCHEZ PURIHUAMAN	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Prevenir las contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL a través de estrategias de mejoras en los procesos operativos.	
	ESPECÍFICOS 1. Describir los procesos operativos que realiza la entidad 2. Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la entidad. 3. Diagnosticar el impacto de las contingencias de la empresa 4. Diseñar estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que permitirán la superación de las contingencias tributarias	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura y el juicio de expertos que determinará la validez y confiabilidad, finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
PROCESOS OPERATIVOS		
1. ¿Existen las políticas de pago con los proveedores?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____	
2. ¿La gestión de la disponibilidad de la mercadería, se realiza de manera eficiente ?	TA(X)	TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____	
3. ¿Toman en cuenta la coordinación de los proveedores	TA(X)	TD()

para la adquisición de mercadería?	SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿ Se realiza de manera formal los requerimiento de mercaderías?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Existe deficiencias para trasladar la mercadería de manera oportuna ?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿El procedimiento que se utiliza para la distribución de la mercadería, ha generado algún inconveniente?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Para la distribución de la mercadería se emiten los documentos necesarios como sustento?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Existe el cumplimiento estricto de las políticas de cobranza en la organización?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Hacen un análisis previo de todos los requisitos que se toman en cuenta para la emisión de comprobantes de pago?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Toman en cuenta la calificación correcta al cliente para otorgar descuentos o rebajas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿ La recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúan de manera oportuna?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿La entidad brinda las capacitaciones a los conductores para que tengan conocimiento del llenado correcto de las guías de remisión remitente y transportista?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿ Se cumple los requisitos principales al momento de emitir las facturas por el servicio de flete?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Los comprobantes de pago se	TA (X) TD ()

emiten en el mismo periodo en el que se prestó el servicio de flete?	SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿ La entidad mantiene contratos de pólizas de seguros de vehículos ante cualquier riesgo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Hay un personal capacitado que su función sea netamente para llevar el control y registro de manera oportuna de mercadería?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿ Hay ¿Se efectúa el cuadro diario de kardex en cada uno de las sucursales?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Los medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Alguna vez hubo una implementación de un control adecuado de la entrada y salida de mercadería? Medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿ Los despacho que se efectúa al cliente son debidamente registrado para realizar el cuadro diario del kardex?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 20 N° TD _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



Mp. Marino Lalangui Quiñe
MAT. 042236

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, MARINA LALANGUI QUINDE, Magister en GESTIÓN PÚBLICA, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (cuestionario) elaborado por: Mirella del Milagro Purihuamán Barreto y Maribel Sánchez Purihuamán, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Estrategias de mejora en los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias en la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, periodo 2020"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 05 de Julio del 2021



Mg. Marina Lalangui Quinde
MAT. 042236

Mg. Marina Lalangui Quinde
DNI N°: 16789915

EXPERTO 3

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

Chiclayo 05 de Julio del 2021

Señor
Mg. Incio Nañez Plácido Eduardo
Ciudad.

Nos dirigimos a usted para expresarle nuestro afectuoso saludo y la vez manifestarle que los suscritos somos estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la asignatura de Investigación I, estamos trabajando la Investigación: "Estrategias De Mejora En Los Procesos Operativos Para Prevenir Contingencias Tributarias En La Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, Periodo 2020".

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos nos permitimos solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaremos a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de nuestro trabajo.

Agradecemos de antemano su valioso aporte.

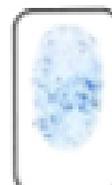
Atentamente



Puruhuaman Barreto Mirella del
Milagro
DNI N° 76851536



Sánchez Purihuaman
Maribel
DNI N° 73580025



NOMBRE DEL JUEZ		INCIO NAÑEZ PLÁCIDO EDUARDO
	PROFESION	CONTADOR PUBLICO
	ESPECIALIDAD	GESTION FINANCIERA Y TRIBUTARIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	19 AÑOS
	CARGO	CONTADOR
TITULO DE INVESTIGACION: "E ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020."		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	MIRELLA DEL MILAGRO PURIHUAMAN BARRETO MARIBEL SANCHEZ PURIHUAMAN	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Prevenir las contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL a través de estrategias de mejoras en los procesos operativos.	
	<u>ESPECIFICOS</u> 1. Describir los procesos operativos que realiza la entidad 2. Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la entidad. 3. Diagnosticar el impacto de las contingencias de la empresa 4. Diseñar estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que permitirán la superación de las contingencias tributarias	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura y el juicio de expertos que determinará la validez y confiabilidad, finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
PROCESOS OPERATIVOS		
1. ¿Existen las políticas de pago con los proveedores?	TA (X) TD ()	SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿ Se realiza de manera formal los requerimiento de mercaderías?	TA (X) TD()	SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Toman en cuentas los documentos necesarios para	TA (X) TD()	SUGERENCIAS: _____

efectúa las liquidaciones de compras?	
4. ¿ Se lleva el control adecuado de la recepción de las mercaderías?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
5. ¿ Toman en cuenta los requisitos necesarios para llevar a cabo los contratos con obras?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
6. ¿Existe dificultades con los comprobantes de pago que sustentan las compras de mercaderías?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
7. ¿El procedimiento que se utiliza para efectuar las compras con destino directamente al cliente, ha generado algún inconveniente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
8. ¿ Con que frecuencia se realizan las compras con destino directamente a terceros?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
9. ¿ Se realiza la entrega al trabajador desde el primer día de su labor el Manual de Organización y Funciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
10. ¿ Existe el cumplimiento estricto de las políticas de cobranza en la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
11. ¿Alguna vez hubo una implementación de un control adecuado de la entrada y salida de mercadería?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
12. ¿ Los descuentos que efectúa la organización a sus clientes, ha causado alguna deficiencia en la entidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
13. ¿ La recopilación y el registro de las guías de remisión remitente y transportista se efectúan de manera oportuna?	TA (X) TD() SUGERENCIAS:
14. ¿ La entidad brinda las capacitaciones a los conductores para que tengan conocimiento del	TA (X) TD() SUGERENCIAS:

llenado correcto de las guías de remisión remitente y transportista?	_____
15.¿ Se cumple los requisitos principales al momento de emitir las facturas por el servicio de flete?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16.¿ La entidad mantiene contratos de pólizas de seguros de vehículos ante cualquier riesgo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17.¿ Hay un personal capacitado que su función sea netamente para llevar el control y registro de manera oportuna el de mercadería?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18.¿ Se efectúa el cuadro diario de kardex en cada uno de las sucursales?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
19.¿ Los medios que utilizan para llevar un buen control de mercadería es favorable?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
20.¿ Los despacho que se efectúa al cliente son debidamente registrado para realizar el cuadro diario del kardex?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA ____ 20 ____ Nº TD ____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



P. EDUARDO INCO NUNEZ
CONTADOR PUBLICO COLGADO
004 - 1972

JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Incio Nañez Plácido Eduardo, Magister en Gestión Financiera y Tributaria, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (cuestionario) elaborado por: Mirella del Milagro Punihamán Barreto y Maribel Sánchez Punihamán, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "Estrategias de mejora en los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias en la empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL, periodo 2020"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 05 de Julio del 2021



P. EDUARDO INCIO NAÑEZ
COLEGIO PÚBLICO CONTADOR
054 - 1972

Mg. Incio Nañez Plácido Eduardo
DNI N°: 16728418

Anexo 4: Matriz de consistencia

TITULO: ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020.”

Planeamiento del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección y procesamiento de datos
¿De qué manera las estrategias de mejora en los procesos operativos pueden prevenir contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL periodo 2020?	El diseño estratégico es la manera de mejorar los procesos operativos para prevenir contingencias tributarias de La Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL periodo 2020.	OG: Prevenir las contingencias tributarias de la Empresa Constructora Ferretera San Antonio SRL a través de estrategias de mejoras en los procesos operativos. OE1: Describir los procesos operativos que realiza la entidad OE2: Analizar los procesos operativos para la detección de las contingencias tributarias de la	Procesos operativos	Logística Ventas Servicios transporte Inventario	Políticas de pago, precios y condiciones a proveedores. Gestión de la disponibilidad de la mercadería Coordinación con los proveedores Requerimiento de mercadería Traslado de mercadería Distribución de mercadería Políticas de crédito y cobranza Emisión de comprobantes de pago Políticas de descuentos o rebajas Recepción de las Guías de remisión remitente y transportista Emisión de las Guías de remisión remitente y transportista Facturación flete Pólizas de seguros Control salida y entrada de mercadería(Kardex)	Encuesta

entidad. OE3: Determinar el impacto de las contingencias de la empresa OE4 :Proponer estrategias de mejora en los procesos operativos y medidas correctivas que eviten las contingencias tributarias	Contingen cia Tributaria s	Infracciones y sanciones tributarias Pago de tributos Obligación tributarias	Código Tributario Régimen de Gradualidad Imposición de Sanciones Impuesto a la Renta Impuesto General a las Ventas Obligaciones formales Obligaciones sustanciales	Guía y Ficha de Análisis Documental Lista de Cotejo
--	-------------------------------------	--	--	--

Anexo 5. Formato TL VRI USS



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de noviembre de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos: Sánchez Purihuamán Maribel, con DNI 73580025 Y Purihuamán Barreto Mirella del Milagro, con DNI 76851536. En nuestra calidad de autores (es) exclusivos (s) del trabajo de grado titulado : **“ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020”** presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Sánchez Purihuamán Maribel	73580025	
Purihuamán Barreto Mirella del Milagro	76851536	

Anexo 6. Acta de originalidad de investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, CHAPOÑAN RAMÍREZ EDGARD, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante resolución N° 0496-2021/FACEM-USS, de (los) estudiantes (s), Maribel Sánchez Purihuamán & Mirella del Milagro Purihuamán Barreto Titulada: ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA FERRETERA SAN ANTONIO SRL, PERIODO 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de diciembre de 2022

A handwritten signature in blue ink is visible above the typed name. The signature is stylized and appears to read 'Mg. Chapoñan Ramírez Edgard'. Below the signature, the text 'Mg. Chapoñan Ramírez Edgard' and 'DNI N° 43068346' is printed in a small font.

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Anexo 7. Reporte turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRATEGIAS DE MEJORA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA PREVENIR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA

AUTOR

Purihuamán Barreto & Sánchez Purihuamán

RECuento DE PALABRAS

20457 Words

RECuento DE CARACTERES

110978 Characters

RECuento DE PÁGINAS

86 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 29, 2022 8:43 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 29, 2022 8:44 AM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de CrossRef

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uss.edu.pe Internet	2%
2	tesis.usat.edu.pe Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
4	docplayer.es Internet	<1%
5	idoc.pub Internet	<1%
6	dspace.unitru.edu.pe Internet	<1%
7	laley.pe Internet	<1%
8	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-29 Submitted works	<1%

9	Universidad Católica San Pablo on 2019-10-16	<1%
	Submitted works	
10	hdl.handle.net	<1%
	Internet	
11	Universidad Continental on 2021-10-26	<1%
	Submitted works	
12	repositorio.espe.edu.ec	<1%
	Internet	
13	es.scribd.com	<1%
	Internet	
14	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
	Internet	
15	edoc.pub	<1%
	Internet	
16	es.slideshare.net	<1%
	Internet	
17	qdoc.tips	<1%
	Internet	
18	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
	Internet	

Anexo 8. Evidencias fotográficas

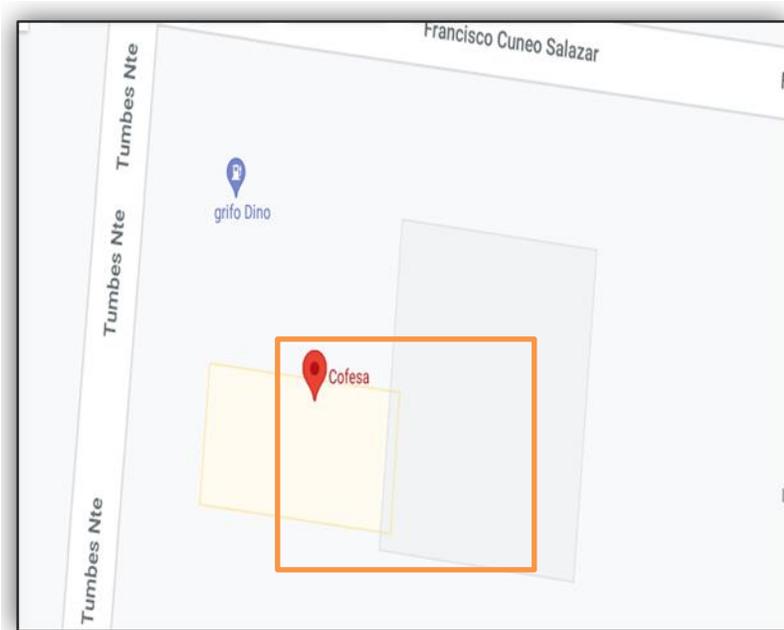


Figura 15: Ubicación de la empresa COFESA SRL



Figura 16: Frontis de la empresa en estudio

Investigadoras aplicando instrumentos



Figura 17: Encuesta al personal del area de inventario



Figura 18: Encuesta al asistente operativo de transporte



Figura 19: :Encuesta al asistente administrativa



Figura 20:Trabajador del proceso de logistica



Figura 21: Encuesta al personal del area de ventas



Figura 22: Encuesta al conductor de transporte