

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DOCUMENTARIA CONTABLE PARA RECUPERAR  
EL SALDO A FAVOR EXPORTADOR EN LA  
EMPRESA TROPICAL FARM SAC 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

**Analy Judith Fernández Tarrillo  
Claudia Lorena Limo Fernández**

**Chiclayo, 27 de junio de 2018**

## **INFORMACIÓN GENERAL**

1. Facultad y Escuela  
Facultad de Ciencias Empresariales- Escuela de Contabilidad
  
2. Título del Informe de tesis  
Evaluación del sistema de gestión documentaria contable para recuperar el saldo a favor del exportador en la empresa Tropical Farm SAC 2016
  
3. Autor(a)  
Analy Judith Fernández Tarrillo  
Claudia Lorena Limo Fernández
  
4. Asesor(a)  
Mgr. Carlos Alberto Olivos Campos
  
5. Línea de investigación  
Auditoria de Gestión
  
6. Fecha de presentación  
12 de julio de 2018

**EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN  
DOCUMENTARIA CONTABLE PARA RECUPERAR  
EL SALDO A FAVOR EXPORTADOR EN LA  
EMPRESA TROPICAL FARM SAC 2016**

POR

**Analy Judith Fernández Tarrillo  
Claudia Lorena Limo Fernández**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**APROBADO POR:**

---

C.P.C. Jorge Alberto Garcés Angulo  
Presidente de Jurado

---

C.P.C. Rosita Catherine Campos Diaz  
Secretario de Jurado

---

Mgtr. Carlos Alberto Olivos Campos  
Vocal/Asesor de Jurado

**CHICLAYO, 2018**

## **Dedicatoria**

A:

Mis padres, porque sin el apoyo de ellos no hubiera logrado una de mis metas que es la culminación de mi vida universitaria y estuvieron dándome aliento en todo momento.

**Analy Fernández T.**

A:

Mis padres, quienes me enseñaron el valor del esfuerzo, y que con su constante apoyo, hoy puedo ver alcanzada mi meta y convertirme en una excelente profesional.

A Dios, el que con su bendición y gracia hemos podido llegar hasta nuestra meta.

**Claudia Limo F.**

## **Agradecimiento**

A:

Nuestros profesores que estuvieron apoyándonos en el proceso de nuestra investigación.

Nuestro asesor Carlos Olivos, que estuvo guiándonos en el trayecto de nuestra investigación, brindándonos su apoyo e impartiendo su experiencia para la realización de este trabajo.

A toda nuestra familia, por su apoyo constante y siempre haber estado ahí cuando los necesitábamos.  
¡Los amamos!

**Las autoras.**

## **Resumen**

Uno de los beneficios tributarios aplicado a los exportadores es obtener la devolución del impuesto pagado por las adquisiciones influyendo positivamente en la liquidez de la empresa. Sin embargo, muchas empresas del sector desconocen o temen poder realizar este proceso y asumen la consecuencia de no obtener dicha devolución. Tal es el caso de la agroexportadora Tropical Farm SAC, quien no tuvo éxito en la solicitud al presentar información que no cumplía con las normas tributarias; es por ello que se planteó realizar una evaluación y propuesta para la mejora de gestión documental con el fin de obtener la devolución íntegra del saldo a favor del exportador.

Inicialmente se hizo una recopilación de las normas tributarias relacionadas obteniendo un consolidado de los requisitos que debe cumplir y las fases que se sigue para el proceso. Se identificaron los puntos débiles tras el análisis de la estructura organizacional como incumplimiento de funciones y falta de compromiso laboral, así como la descripción de los principales procesos operativos donde se observó la falta de agilización documentaria. Con respecto a la herramienta tecnológica utilizada se aplicó un cuestionario para definir la percepción que se tiene del mismo, del cual se resaltó un bajo nivel en cuanto a seguridad y confiabilidad. Finalmente se plantearon estrategias básicas basadas en los requerimientos funcionales detectados, además de la representación gráfica de la mejora sobre el proceso logístico y análisis mediante un cuadro comparativo de sistemas ERP para su aplicación, del cual se obtuvo que Nisira ERP se adecuaba mejor a los requerimientos presentados.

La presente investigación es de tipo aplicada con un diseño de carácter no experimental transaccional descriptivo, empleándose el método empírico, donde se aplicó el método de observación teniéndose contacto directo con el problema para la búsqueda de una solución factible.

**Palabras claves:** Exportadores, gestión documental, saldo a favor del exportador

**Clasificaciones JEL:** M15, M40, M41.

## **Abstract**

One of the tax benefits applied to the exporters is to obtain the refund of the tax paid for the acquisitions, positively influencing the liquidity of the company. However, many companies in the sector are unaware or afraid to carry out this process and assume the consequence of not obtaining such a refund. Such is the case of the agricultural exporter Tropical Farm SAC, who was not successful in the application when presenting information that did not comply with the tax rules; This is why it was proposed to carry out an evaluation and proposal for the improvement of document management in order to obtain the full refund of the balance in favor of the exporter.

Initially a compilation of the related tax rules was made obtaining a consolidated of the requirements that must comply and the phases that are followed for the process. The weaknesses were identified after the analysis of the organizational structure as non-fulfillment of functions and lack of work commitment, as well as the description of the main operational processes where the lack of documentary agility was observed. Regarding the technological tool used, a questionnaire was applied to define the perception of the same, which highlighted a low level in terms of safety and reliability. Finally, we presented basic strategies based on the functional requirements detected, as well as the graphic representation of the improvement over the logistic process and analysis through a comparative table of ERP systems for its application, from which it was obtained that Nisira ERP is better suited to the requirements Presented.

The present investigation is of the type applied with a design of non-descriptive transactional descriptive character, using the empirical method, where the observation method was applied having direct contact with the problem for the search of a feasible solution

**Key words:** Exporters, document management, balance in favor of the Exporter

**JEL Classifications:** M15, M40, M41.

## Índice

**Dedicatoria**

**Agradecimiento**

**Resumen**

**Abstract**

<b>I. Introducción</b> .....	12
<b>II. Marco teórico</b> .....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases teóricas – científicas.....	20
Gestión Documentaria .....	20
2.2.1. Sistema de control interno .....	20
2.2.2. Gestión del conocimiento.....	21
2.2.3. Concepto y objetivos de la gestión documentaria .....	21
2.2.4. Ventajas de poseer un sistema de gestión documentaria .....	23
2.2.5. La estructura organizacional .....	23
2.2.6. El control de los sistemas de información .....	25
2.2.7. Evaluación del sistema .....	26
2.2.8. Auditoría de control a la gestión documental.....	31
2.2.9. Ámbito de aplicación del sistema de gestión documental.....	34
2.2.10. Fases del programa de gestión documental.....	35
2.2.11. Soportes contables .....	38
2.2.12. Sistema de Planificación de los Recursos Empresariales .....	39
Saldo A Favor Del Exportador .....	40
2.2.13. Exportaciones.....	40
2.2.14. Saldo a favor del exportador .....	40
2.2.15. Saldo a favor materia de beneficio (SFMB) .....	41
2.2.16. PDB Exportador .....	41
2.2.17. Procedimiento y plazo de devolución.....	42
2.2.18. Errores frecuentes en el proceso de solicitud.....	45
<b>III. Metodología</b> .....	46
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	46
3.2. Diseño de la investigación .....	46
3.3. Población y muestra.....	46
3.3.1. Población.....	46

3.3.2. Muestra .....	47
3.5. Operacionalización de variables .....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	49
3.7. Procedimientos.....	50
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	50
3.9. Matriz de consistencia .....	51
3.10. Consideraciones éticas.....	53
<b>IV. Resultados y discusión .....</b>	<b>54</b>
4.1. Resultados .....	54
4.1.1. Requisitos y procesos para la solicitud del beneficio .....	54
4.1.2. Estructura organizativa y procedimientos operativos .....	65
4.1.3. Sistema de información contable actual .....	72
4.1.4. Estrategias para un sistema eficiente.....	86
4.2. Discusión .....	98
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>101</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>103</b>
<b>VII. Lista de referencias .....</b>	<b>104</b>
<b>VIII. Anexos.....</b>	<b>109</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1. Ventajas y desventajas de los tipos de área de mando.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 2. La metodología DIRKS .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 3. Matriz de consistencia.....</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 4. Clasificación según el destino de adquisiciones.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 5. Índice de módulos en el sistema.....</b>	<b>94</b>
<b>Tabla 6. Cuadro comparativo de sistemas .....</b>	<b>95</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1. La metodología DIRKS.....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 2. Flujograma del procedimiento de devolución.....</b>	<b>62</b>
<b>Figura 3. Sustento de inconsistencias SUNAT .....</b>	<b>64</b>
<b>Figura 4. Estructura organizacional de Tropical Farm SAC.....</b>	<b>65</b>
<b>Figura 5. Estructura del área administrativa financiera .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura 6. Flujograma de Adquisiciones .....</b>	<b>68</b>
<b>Figura 7. Flujograma de Venta-Exportación .....</b>	<b>70</b>
<b>Figura 8: Suministro de información .....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 9: Seguridad.....</b>	<b>74</b>
<b>Figura 10: Mantenimiento.....</b>	<b>75</b>
<b>Figura 11: Entrada .....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 12: Procesamiento.....</b>	<b>76</b>
<b>Figura 13. Salida .....</b>	<b>77</b>
<b>Figura 14. Monitoreo .....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 15. Control.....</b>	<b>78</b>
<b>Figura 16. Desarrollo del sistema .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 17. Consultoría técnica .....</b>	<b>79</b>
<b>Figura 18. Procesamiento electrónico de datos .....</b>	<b>80</b>
<b>Figura 19. Integridad.....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 20. Registro.....</b>	<b>81</b>
<b>Figura 21. Confianza.....</b>	<b>82</b>
<b>Figura 22. Oportunidad.....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 23. Acceso a la información .....</b>	<b>83</b>
<b>Figura 24. Procesamiento de datos.....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 25. Emisión de informe .....</b>	<b>84</b>
<b>Figura 26. Parámetros.....</b>	<b>85</b>
<b>Figura 27. Transferencia .....</b>	<b>86</b>
<b>Figura 28. Propuesta de flujo de adquisiciones .....</b>	<b>91</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La evolución en el aspecto económico, gracias a la globalización, se manifiesta principalmente en el desarrollo del comercio internacional de bienes y servicios, además de la creciente velocidad del avance tecnológico. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (2015), América Latina se ha consolidado como el mayor exportador neto de alimentos del mundo, esto como producto del suministro a Asia y África. Asimismo, nuestro país se ha ido posicionando como uno de los 10 principales proveedores de alimentos en el mundo con artículos como el espárrago, café, mango, uva, palta, entre otros de igual valor nutricional; teniendo como destino de exportación durante el 2015 a 147 países, manteniendo a Estados Unidos y Holanda como dos de los principales al captar el 31% y 13% del total exportado (Ministerio de Agricultura, 2015).

Ahora, como medida para poder establecer un equilibrio en el aspecto económico a las empresas exportadoras, diversos países aplican la devolución del saldo a favor del impuesto al consumo o IGV en nuestro caso. En los últimos años el estado peruano ha venido incrementando el monto total de las devoluciones de impuestos internos a los contribuyentes, donde se recalca la devolución del IGV a favor del exportador. Tal como lo señala SUNAT en un informe publicado, en el 2015, se devolvió a los exportadores S/ 1,288 millones más que en el año 2014, además de mencionar una importante reducción del tiempo de atención de dichas solicitudes, generando una mayor liquidez en las exportadoras. Por otro lado, cabe recalcar que uno de los requisitos primordiales para solicitar el beneficio es presentar el Programa de Declaración de Beneficios (PDB) Exportadores totalmente actualizado, sin embargo, es ahí donde se detecta la dificultad para las empresas de poder utilizar el 100% del total de sus adquisiciones en un tiempo mínimo para que la emisión de la solicitud no tenga un plazo mucho mayor a lo esperado.

La empresa Tropical Farm SAC es una agroexportadora que procesa una amplia variedad de productos, formando parte del grupo Tropicorp. La entidad fue incrementando su volumen de exportaciones desde el 2008, llegando a tener como resultados de hasta S/17 millones en ingresos, sin embargo mantuvo

deficiencias en cuanto a la documentación como la inexistencia de un sistema integrador, comprobantes de pago separados (usuario, Sunat), un ambiente inadecuado para el almacenamiento de la información, documentos de distinta finalidad incluidos en un solo file, además de la mezcla de documentos entre las empresas pertenecientes al grupo empresarial (Tropical Farm y Frutos Tropicales del Norte). Todo esto generó problemas en la obtención y preparación de información oportuna para la toma de decisiones. La empresa se encontró en el proceso de solicitar la devolución del IGV a favor del exportador, teniendo que presentar el PDB anteriormente mencionado, no obstante, por las dificultades detectadas, la empresa no obtuvo el beneficio, teniendo la necesidad de efectuar un reordenamiento y organización en la documentación contable.

Ante ello la siguiente interrogante engloba el problema a abordar. ¿La falta de control en la gestión documentaria contable de la empresa Tropical Farm SAC afecta en el proceso de recuperación del saldo a favor del exportador? Estableciéndose como objetivo general:

Evaluar y proponer estrategias para el sistema de gestión documentaria contable para obtener un proceso eficiente en la recuperación del saldo a favor del exportador. A su vez, como objetivos específicos fueron considerados la identificación de la normativa vigente relacionada a la obtención del beneficio, análisis de la estructura interna de la empresa, diagnóstico del manejo contable de la información en la empresa y la propuesta para favorecer el proceso establecido. La propuesta está basada principalmente en la siguiente hipótesis: Si prevaleciera el control en la gestión documentaria contable de la empresa Tropical Farm SAC esto influenciaría positiva y directamente en el proceso que debe realizar la entidad para solicitar el recupero del saldo a favor en el periodo 2016.

Tal y como lo señala Font, Ruiz y Mena (2012), los documentos permiten a las empresas a tener un respaldo físico de sus diversas operaciones, siempre y cuando se lleven de manera ordenada y responsable, es por ello la importancia de la creación de políticas internas que contribuyan a la continuidad y productividad dando un uso adecuado de la evidencia física de las actividades de la empresa.

Los principales beneficiarios son aquellas empresas exportadoras que tengan el mismo problema, puesto que muchas de ellas no tienen un enfoque claro en cuanto a la documentación, ya que toman mucha prioridad a las declaraciones tributarias, y no le dedican el mayor tiempo a la gestión de la documentación, siendo éste un factor clave para el recupero del saldo a favor, es por eso que Tropical Farm SAC es un antecedente para que las demás empresas ya sean pequeñas o medianas puedan guiarse en la aplicación de un sistema documentario, y si lo tienen poder evaluarlo y efectuar el control que se está tomando, si el mismo está siendo eficiente o no.

La presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma, se abordó el marco teórico en base al problema de investigación y las variables identificadas, asimismo fueron incluidas investigaciones precedentes para dar mayor un mayor sustento. Después de ello, se describió metodología de la investigación aplicado al trabajo tales como los métodos y las técnicas para el recojo y procesamiento de datos, sin excluir la especificación del tipo de investigación que se desarrolló. Finalmente se llegó a la presentación de los resultados obtenidos gracias al desarrollo de los objetivos planteados anteriormente con su respectiva contrastación al final del capítulo, que por el cual se llegan a las conclusiones y respectivas recomendaciones en el capítulo siguiente.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

Para poder dar sustento científico al presente trabajo de investigación, se realizaron diversas consultas bibliográficas para la concreción de este apartado, de las cuales se han revisado y analizado las siguientes:

De la Cruz (2015) en su tesis denominada “Incidencia del saldo a favor del exportador en la situación financiera de la empresa ADEC PERU SAC en la ciudad de Trujillo periodo 2013” llega a la conclusión que:

El saldo a favor del exportador es un tema de suma importancia para las empresas exportadoras, ya que contribuye de una manera favorable la situación financiera como consecuencia de su realización. Este efecto se refleja en la mejora de la liquidez, sirviéndole como mecanismo de apalancamiento para invertir en sus actividades y poder obtener la rentabilidad esperada.

Comentario:

El beneficio tributario ofrecido a los exportadores ayuda en gran medida a obtener mayor liquidez y solvencia para poder incrementar sus niveles de operaciones, y cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Además de generar mayores ingresos al país y el crecimiento de la economía, reflejado posteriormente en una balanza comercial positiva.

Huamán & Tamaris (2015), en su investigación “Control interno de gestión tributaria y la devolución del saldo a favor del exportador en empresas del sector industrial de Lima Metropolitana, período 2015”, llega a la conclusión que:

La mayoría de empresas exportadoras no cuentan con un adecuado control interno de gestión tributaria, esto trae como consecuencia que dichas empresas no puedan tramitar la devolución del Saldo a Favor del Exportador ante SUNAT por presentar inconsistencias o no contar con la información contable requerida.

Comentario:

Esta investigación nos muestra como el control interno es útil para poder obtener la devolución del saldo a favor del exportador, para esto los autores consideraron tener una muestra de 94 empresas industriales y con esto demostrar que la mayoría de exportadoras no cuentan con un control interno, esto quiere decir que muchas no piden este beneficio, por el mismo hecho de que SUNAT pueda encontrar alguna inconsistencia en éstas, también es importante precisar que los trabajadores tengan capacitaciones constantes sobre el manejo tributario, puesto que está área en constante actualización.

Asimismo, en el 2015 Gómez (2015) presenta un trabajo de investigación titulado “El mecanismo tributario del saldo a favor del exportador y su incidencia en la rentabilidad de las empresas agroindustriales, región La Libertad, año 2015” con la finalidad de determinar cómo incide el recupero económico de este beneficio en la rentabilidad de empresa, el cual se reflejaría en los ratios financieras y su respectivo análisis. Al finalizar la investigación, la autora concluye que:

El examen financiero y económico realizado antes y después del ingreso de la devolución da como resultado que dicho beneficio trajo consigo el incremento del ratio de liquidez corriente y rentabilidad sobre ventas, patrimonio y activo fijo, así como la disminución del índice de endeudamiento.

Comentario:

Este trabajo toma la variable principal del saldo a favor del exportador y los beneficios económicos y financieros que se derivan de su obtención, para demostrar tal hipótesis, la autora realizó un comparativo de las variaciones de los indicadores principales que reflejan la situación financiera de la empresa. Si bien en este trabajo ratifica el efecto positivo de la devolución, es necesario indicar como se podría llegar a obtener el integro de lo solicitado, además de poder obtenerlo en la primera solicitud.

Llanos, S. (2013). En su tesis denominada “Auditoria Operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de Ingresos y Ejecución de Gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad” llega a la conclusión que el diagnóstico de la situación actual del área de Administración y Finanzas referente a los ingresos y gastos evidencia que no existe un buen tramite

documentario además de tener debilidades en cuanto a las facturas, boletas, vouchers, ya que la mayoría de los casos están escritos con letra ilegible y borrones, asimismo algunos comprobantes que fueron realizados por software Symbiosis muestran alteraciones en las cifras. Al aplicarse las recomendaciones propuestas tras las observaciones realizadas, la entidad dispuso contratar un asistente contable al igual que un cajero con horario corrido, y así poder mejorar el desempeño de recaudación y ejecución de los mismos.

#### Comentario:

Queda comprobado a través de este trabajo de investigación, que el control interno en el flujo documentario de cualquier entidad es de suma importancia para la ejecución de operaciones, además de poder tener una información oportuna permitiendo una toma de decisiones eficiente. El problema que se presenta es uno de las dificultades que presenta la mayoría de empresas que no tienen conocimiento de cómo poder establecer este tipo de control, siendo esto un factor desencadenante para otros problemas que se pueden presentar en el tema tributario.

Asimismo, Estrada (2015) en su informe de investigación denominada “Gestión documental y productividad organizacional en la micro y pequeñas empresas del sector comercio - Chimbote, 2015” concluye que:

La gestión documental que se aplica en las jugueterías de venta por menor en el mercado de la ciudad de Chimbote, influye favorablemente en la productividad organizacional dentro de un pequeño grupo de las encuestadas; sin embargo, si este sistema se aplica deficientemente en sus dimensiones (planeación, organización, gestión, trámite, transferencia documental), influirá negativamente en la productividad organizacional de las mypes, de acuerdo a la relación comprobada entre ambas variables de investigación, que significa una desventaja en este rubro. Además, la gestión documental por parte de las jugueterías en el mercado de la ciudad de Chimbote encontrándose en un nivel medio y a pesar de ser bien aplicado, debe estar siempre monitoreado para asegurar la efectividad del sistema y lograr así la competitividad empresarial.

#### Comentario:

Como se concluye en la base de investigación anteriormente señalada, existe una relación directa de la gestión documental con la productividad empresarial, siendo de importancia su correcta aplicación en la totalidad de las dimensiones para generar una ventaja competitiva en la mype y en otros tipos de organizaciones. Es necesario también que se mantenga un control de este sistema de gestión, actualizándolo y/o modificándolo de acuerdo a las nuevas necesidades de la empresa, ya sea por su magnitud o forma.

Vásquez, J. & Vega, K. (2014) tras haber desarrollado su informe de investigación la cual fue titulada “La incidencia tributaria del sistema de organización contable en la empresa Negocios Vega SAC en el año 2014” llegaron a la conclusión que:

De acuerdo al análisis realizado a la empresa Negocios Vega SAC se encontró un impacto financiero negativo por una deficiente organización contable que provocó sanciones tributarias que afectaron la liquidez de la empresa, debiendo permitir a los micro y pequeños empresarios a darse cuenta de la importancia de un buen sistema de organización contable y cómo influye en una correcta determinación de sus obligaciones tributarias.

#### Comentario:

Como se puede apreciar en el párrafo anterior, el trabajo citado busca de una manera objetiva la importancia que se le debe otorgar a una buena estructuración del sistema de organización contable, ya que quedó demostrado que sin ello influye de manera negativa en el aspecto tributario desencadenando también posibles deficiencias financieras.

En la presentación del trabajo realizado por Reyes & Salinas (2015), el cual fue titulada “Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Días S.A. año 2015” se llegó al siguiente resultado:

La alta gerencia la empresa TURISMO DÍAS S.A, debe desarrollar un plan de capacitar permanente al personal involucrado con el área contable y administrativa en temas de manejo adecuado, actualizaciones e innovaciones,

con la finalidad de aprovechar mejor todas las funcionalidades del sistema de información contable ERP EVOLUTION.

Comentario:

En esta investigación se realizó un comparativo sobre los efectos que trajo consigo la implementación de un programa ERP con el objetivo de mejorar la gestión contable de la empresa. Si bien este cambio trajo consigo beneficios, estos se pueden incrementar no solo enfocándose en el funcionamiento del sistema, sino también en la capacitación, actualización y organización del capital humano de la entidad, porque un programa sirve como una herramienta que se complementa con la gestión eficiente del personal.

Vilca (2016), en su informe de investigación denominada “Organización administrativa y gestión contable y su contribución en la óptima administración de la junta de usuarios sector de riego Torata, 2015” concluye que:

La adecuada implementación y actualización de la organización administrativa y gestión contable contribuye significativamente en la óptima administración de la organización.

Comentario:

Es necesario resaltar el problema que dio origen y motivo a esta investigación, la entidad objeto del estudio presentaba una mala estructuración administrativa y una gestión contable no sistematizado y actualizado, lo que generaba que la información no fuera oportuna para la toma de decisiones y cumplimiento de los objetivos organizacionales. Esta situación se ve comúnmente en entidades que no centran su atención en lo más básico de una estructuración institucional, y es ahí donde se desencadenan una serie de dificultades que traen consigo deficiencia y resultados negativos tanto en el aspecto administrativo como financiero.

Santamaría (2016) en su investigación titulada “Selección de software para manejo de inventarios y contabilidad para una empresa comercializadora de productos de transmisión de potencia” concluye:

Después de haber evaluado los procesos que seguía la empresa y las deficiencias que presentaba, se evaluó y se llegó a la elección de un programa que ayudaría a la mejora de la gestión interna incluyendo, además, la evaluación económica del mismo. Es importante aclarar que en el presente documento sólo se consideró la selección y viabilidad financiera del software, sin incurrir en su implementación.

Comentario:

Si bien en este trabajo solo se enfoca en la elección de un programa informático para mejorar la operatividad de la empresa, el mismo le dio un valor agregado presentando un análisis económico financiero llegando a tener resultados de beneficio / costo para una decisión oportuna.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **Gestión Documentaria**

#### **2.2.1. Sistema de control interno**

Se hace necesario resaltar que un sistema de gestión documentaria en una organización, se encuentra enmarcada dentro del sistema de control interno. En relación a esto, Ramón (2004) relaciona al sistema de control interno como un conjunto de elementos en donde predomina el capital humano, la supervisión, los procedimientos a efectuar y por supuesto, los sistemas de información. Su importancia radica en fomentar la eficiencia en los procedimientos, además de brindar una seguridad en cuanto a su efectividad, evitando que se lleguen a vulnerar el marco legal y principios contables. Es por ello que considera necesario para la optimización de resultados cuatro aspectos básicos y por ende primordiales a tener en cuenta:

- Establecer la función que juega el control interno en la empresa.
- Una constante capacitación al personal en cuanto a las normas de control interno para evitar su vulneración.
- Se hace necesario el diseño de un organigrama funcional que guarde relación con el manual elaborado.

- Que el flujo documentario vaya en dirección al cumplimiento de las metas y objetivos empresariales

### 2.2.2. Gestión del conocimiento

Bustelo y Amarilla (como se cito en Landa, 2002, p.4) expone que la gestión de conocimientos consistirá en el conjunto de acciones realizadas con el objetivo básico de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos pertenecientes, para el logro de los objetivos planteados.

Tal como lo manifiesta San Servando (2013) administrar el conocimiento que hay en las organizaciones se ha convertido en una tarea difícil por varios motivos como, por ejemplo, la generación de mayor información, por la legislación con respecto a la conservación de los documentos, además del aumento de actividades de la empresa y la falta de metodología para gestionar los nuevos documentos o información. Cabe mencionar que los cambios tecnológicos hacen que las empresas tengan la necesidad de poder ir implementando dichas herramientas sin saber cómo sacarles el máximo potencial.

### 2.2.3. Concepto y objetivos de la gestión documentaria

Palacios (2014), considera a la gestión documental dentro de un programa o sistema que deberá ser utilizado como un instrumento que formulará y documentará a corto, mediano y largo plazo, el manejo sistemático de los procesos archivísticos, conducidos a la planificación, procesamiento, control y organización de la información elaborada y recibida por una empresa, enmarcándolos desde el inicio hasta su punto final, con el fin de poder facilitar su utilización y conservación. Cabe resaltar que este sistema debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado por la organización.

Por su parte Murgas & Arteaga (2016) señalan un concepto similar, añadiendo los propósitos básicos de este sistema:

*“La gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la*

*documentación elaborada y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final facilitando su utilización y su conservación.” (pág. 5)*

Los propósitos de este aspecto son muy importantes para cualquier entidad, y estos se enmarcan en lo siguiente:

- Resaltar la importancia que los documentos de archivos tienen dentro de cualquier institución.
- Facilitar la recuperación de la información rápida y oportunamente.
- Controlar el uso y la circulación de los documentos.
- Evitar la creación de documentos innecesarios, la duplicidad y la presencia de versiones caducadas.
- Simplificar los procedimientos.
- Organizar (clasificar, ordenar y describir) los documentos para su adecuada explotación al servicio de la gestión y la toma de decisiones.
- Asegurar la disponibilidad de los documentos esenciales en situaciones de crisis o emergencia.
- Permitir la recuperación de información de una forma mucho más rápida, efectiva y exacta.
- Lograr que los archivos sean vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información útiles no solo para la administración sino también para la cultura.

Por otro lado, Vega (2006) considera el término “gestión de la información” refiriéndose al manejo de los recursos de información, gestión de archivos, registros administrativos e inteligencia competitiva (organizacional, corporativa, de negocios). Para llevar a cabo la gestión de información de las organizaciones, es necesario de manera preliminar conocer perfectamente la organización en cuanto a su estructura, funciones y miembros integrantes, dominar su visión, misión, objetivos generales, etc. También para el éxito del proceso se debe analizar cómo se utiliza la información, quiénes, para qué y cómo fluye la misma.

#### 2.2.4. Ventajas de poseer un sistema de gestión documentaria

Tal y como menciona Ticpymes (2015), el 16% de las horas de trabajo se emplean para el seguimiento de la información, asimismo, el 60% del tiempo se consume en la entrega de documentación. Es ahí donde radica la importancia de la gestión eficaz de documentos que posibilita mantener viva la información y que esta fluya hacia todos los niveles de la entidad. Además de mantener un completo control, simplificando la revisión de la información, colaborando al fácil envío de los documentos a diferentes miembros del equipo a través de los flujos de trabajo.

Un sistema de gestión documental destaca varias ventajas como:

- Previene el extravío de documentos, puesto que se encuentran, forma segura, en un sistema centralizado.
- Contribuye al uso eficiente del tiempo para el acceso a la documentación, ya que son inmediatamente recuperados por diferentes personas y en distintos lugares.
- Se puede establecer variaciones durante el tiempo en relación con las necesidades y magnitud de la empresa.
- Permite la integración de la documentación del sistema de gestión con los demás sistemas de la empresa.
- Fácil distribución mediante los conectores de salida de la documentación, que permite enviar cualquier documento integrado en el sistema.
- Establece el workflow o flujo de trabajo que define los procesos sobre el ciclo de vida de los documentos.
- Permite el ahorro en costos de la empresa, en cuanto a tiempo y simplificación de tareas en la gestión de documentos y procesos.
- Propone una mayor eficiencia en los procesos de negocio.

#### 2.2.5. La estructura organizacional

La universidad de Champagnat (2002) señala que la estructura organizacional se basa en distribución de roles, en la que cada trabajador asume una función que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. Su fin es establecer un sistema de tareas que han de desarrollar los miembros de una

entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

La universidad de Champagnat considera que son cuatro los principios que debe tener una organización y estos se enmarcan en:

- Eficacia: una estructura organizativa es eficaz si permite la contribución de cada individuo al logro de los objetivos de la empresa.
- Eficiencia: una estructura organizativa es eficiente si facilita la obtención de los objetivos deseados con el mínimo coste posible.
- La organización formal: es el modo de agrupamiento social que se establece de forma elaborada y con el propósito de establecer un objetivo específico. Se caracteriza por las reglas, procedimientos y estructura jerárquica que ordenan las relaciones entre sus miembros.
- La organización informal: son las relaciones sociales que surgen de forma espontánea entre el personal de una empresa. La organización informal es un complemento a la formal si los directores saben y pueden controlarla con habilidad.

Con respecto al área de mando, se debe tener siempre en cuenta que para que sea eficiente, se debe disminuir el número y tiempo de duración de las relaciones. Asimismo, el factor de capacitación es sumamente importante para poder tener la capacidad de delegación de funciones sin errores, en los niveles superiores la especialización es menor, con lo cual las áreas de mando tienden a ser más amplias también sobre la cantidad de contacto personal. Por ejemplo, la cantidad de tiempo que se emplea en hacer reuniones.

Si bien un área de mando amplia reduce la jerarquización, este aspecto también produce inconvenientes, al igual que en un área de mando reducida. En la tabla que se presenta a continuación se identifican las ventajas y desventajas de ambos tipos de área de mando.

Tabla 1. *Ventajas y desventajas de los tipos de área de mando*

<b>Área de mando reducida</b>		<b>Área de mando amplia</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La supervisión es más estrecha.</li> <li>• Se puede ejercer un control mayor.</li> <li>• Rapidez de la comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puede haber una mayor injerencia por parte del director.</li> <li>• Mayores costes</li> <li>• Aumenta la burocracia puesto que hay más niveles.</li> <li>• Pérdida de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los superiores tienen que delegar.</li> <li>• Las políticas tienen que estar formuladas claramente.</li> <li>• Los subordinados tienen que estar más capacitados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se forman cuellos de botella en las comunicaciones.</li> <li>• Se produce una pérdida de control</li> <li>• Se requieren unos directores de gran calidad.</li> </ul>

Fuente: Universidad de Champagnat. 2002

#### 2.2.6. El control de los sistemas de información

Los sistemas de información de una empresa son base fundamental para diversos aspectos, siendo uno de ellos el proceso de la toma de decisiones. En relación a esto, Eslava (2011) considera que estos sistemas deben estar correctamente diseñados para cumplir con su principal finalidad, que es garantizar la confiabilidad del procesamiento de las transacciones efectuadas. Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y control del negocio.

Es necesario que exista una comunicación eficaz en un amplio sentido, que permita la fluidez en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la empresa. Es por eso que los miembros de la organización deben comprender cuál es exactamente su función en el sistema de control interno, y como cada actividad está relacionada con las demás.

La calidad de la información que se genera por los diferentes sistemas influirá de manera directa en la capacidad de la dirección de poder tomar decisiones oportunas y adecuadas en la gestión de las actividades de la empresa, por ello se planteará las siguientes cuestiones:

- Contenido: ¿la información es suficiente y/o necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿es la más reciente disponible?
- Exactitud: ¿los datos son correctos?
- Accesibilidad: ¿puede ser obtenida fácilmente cada vez que se le requiera?

#### 2.2.7. Evaluación del sistema

Aproximadamente cerca de los años 90, el concepto y práctica de la gestión de información en las organizaciones se tomó con mayor fuerza, ya que se empezaron a percatar del verdadero fin de los avances tecnológicos, el cual era la mejora del uso eficiente y estratégico de la información o documentación para facilitar la toma de decisiones y mantenerse en un rango competitivo en el mercado. Es después cuando se introdujeron varias definiciones y funciones de este tipo de control interno en la empresa, estableciendo una relación entre la información y recurso de la empresa. Según el autor Owen (como se citó en Artiles, 2009) la gestión de los recursos de información tiene 3 elementos fundamentales:

- Las tecnologías de información (hardware, software, y telecomunicaciones).
- Sistemas de información (conjunto de metodologías, herramientas y software de aplicación), entendidos como el resultado de transformar la tecnología en "algo" con un valor de uso para el usuario.
- La gestión de información y los conocimientos de la organización.

La gestión de recursos de información comprende la planificación, presupuesto, organización, dirección, formación y control relacionados con la información (*government information*). El término engloba tanto la información como los recursos relacionados: el personal, los equipos, los fondos y la tecnología.

Tal y como resaltan Font, Ruiz & Mena (2012), el diagnóstico se realiza para diseñar y desarrollar un programa de gestión documental, que obedece a un plan de acción con líneas concretas, que facilite su implementación de

manera efectiva, contemple la identificación de problemas, oportunidades y objetivos, análisis y determinación de los requerimientos de información, mantenimiento, evaluación y documentación del programa, planes de mejoramiento y planes de contingencia. Debe corresponder a un plan discriminado a corto, mediano y largo plazo y contar con un órgano coordinador de la gestión de documentos que garantice su adecuado desarrollo, y a través del cual se definan las políticas generales de la gestión documental en cada organización y un conjunto de directrices que faciliten el planeamiento de la documentación.

La metodología utilizada para realizar el diagnóstico sobre el estado de la gestión documental y de archivos ha estado basada en la de DIRKS, Designing and Implementing Recordkeeping System (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros), la cual se inspira en la Norma Australiana AS 4390-1996, Gestión de documentos y en la Norma Internacional ISO 15489. Está destinada a garantizar que los registros y la gestión documental estén firmemente basados en las necesidades comerciales de la organización. Establece una metodología válida tanto para la construcción de un sistema como para la revisión de otros ya existentes. Este consta de varias etapas:

Etapa A. Investigación preliminar.

Etapa B. Análisis de las actividades de la organización.

Etapa C. Identificación de los requisitos.

Etapa D. Evaluación de los sistemas existentes.

Etapa E. Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.

Etapa F. Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.

Etapa G. Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo.

Etapa H. Revisión posterior a la implementación

En relación a lo anterior, Alonso, García & Lloveras (2008) en su artículo presentan un gráfico que refleja las fases mencionadas anteriormente, así como



	<p><b>Resultados:</b> se puede elaborar una primera versión del cuadro de clasificación con el fin de mostrar las funciones, actividades y operaciones que generan documentos. También es útil efectuar un análisis secuencial que describa mediante diagramas de flujo los procesos clave de la empresa (por ejemplo, en el caso de una empresa de edificación y obra civil el proceso que se sigue desde el estudio de la oferta hasta la finalización del periodo de garantía de la obra, pasando las fases de elaboración del proyecto constructivo, licitación, contratación y ejecución de la obra); los diagramas de proceso permiten visualizar que documentos se producen en cada parte del proceso como se transmite la información de una unidad a otra, y quien es responsable en cada momento del manejo y custodia de los documentos.</p>
<p><b>C.</b> Identificación de los requisitos</p>	<p><b>Objetivo:</b> determinar los requisitos que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la organización. Estos requisitos se identifican mediante un análisis sistemático de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y normativas y a la rendición de cuentas, tanto con respecto a partes interesadas internas (dirección, personal) como externas (clientes, accionistas, proveedores, contratistas, administración pública).</p> <p><b>Resultados:</b> se puede redactar una primera versión del calendario de conservación (que determina los plazos durante los cuales se tiene que preservar la documentación) y de la tabla de acceso y seguridad (que establece las condiciones de acceso a los documentos)</p>
<p><b>D.</b> Evaluación de los sistemas existentes</p>	<p><b>Objetivo:</b> paralelamente a la etapa A, B Y C, se analizan el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados, con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, íntegra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos identificados en la etapa anterior.</p> <p><b>Resultados:</b> como resultado se puede hacer un inventario de los sistemas existentes que evalué el cumplimiento de los requisitos documentales</p>
<p><b>E.</b> Identificación de las estrategias para cumplir los requisitos</p>	<p><b>Objetivo:</b> determinar que políticas y procedimientos se adoptan y que herramientas, tanto informáticas como documentales, hace falta diseñar e implementar con el fin de asegurar la creación y el mantenimiento de los documentos que reflejan la actividad de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El establecimiento de políticas, normas o códigos de buenas prácticas de gestión;</li> <li>- La asignación de responsabilidad y competencias;</li> <li>- La elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo;</li> <li>- El diseño, implementación y administración de nuevos componentes de los sistemas o de nuevos sistemas;</li> <li>- La integración de la gestión de documentos en los procesos y sistemas de la organización.</li> </ul> <p><b>Resultados:</b> puede ser conveniente presentar un informe, junto con un resumen ejecutivo, dirigido a la dirección en el cual se plantean las posibles estrategias de actuación</p>

ETAPAS	ACTIVIDADES
<b>F.</b> Diseño del sistema de gestión de documentos	<b>Objetivo:</b> reducir las estrategias adoptadas en la etapa anterior en un plan de actuación que cumpla con los requisitos identificados en la etapa C y que solucione las deficiencias detectadas en la etapa D. Este plan aporta una visión de conjunto en que se integran los diferentes elementos del sistema.
	<b>Resultados:</b> se pueden llevar a cabo las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los requisitos funcionales o diseñar y desarrollar las posibles aplicaciones informáticas;</li> <li>- Establecer una metodología de evaluación del rendimiento del sistema de gestión de documentos y los mecanismos de supervisión y control;</li> <li>- Elaborar un calendario de trabajo en el que se programaran las tareas previstas para implementar el sistema.</li> </ul>
<b>G.</b> Implementación del sistema de gestión de documentos	<b>Objetivo:</b> aplicar el conjunto de estrategias adoptadas poniendo en marcha el plan de actuación diseñado en la etapa anterior, con una alteración mínima de las actividades diarias.
	<b>Resultados:</b> se puede llevar a cabo las siguientes actuaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión y aprobación de los instrumentos del sistema de gestión de documentos;</li> <li>- Puesta en marcha, en fase de prueba, de las aplicaciones informáticas;</li> <li>- Revisión, aprobación del manual, los procedimientos y las instrucciones de trabajo;</li> <li>- Formación personal;</li> <li>- Reorganización del depósito de archivo.</li> </ul>
<b>H.</b> Revisión posterior a la implementación	<b>Objetivo:</b> evaluar y medir la eficiencia del sistema de gestión de documentos con el fin de corregir las deficiencias detectadas.
	<b>Resultados:</b> se puede entregar a la dirección un informe de revisión en el que se detallaran las discrepancias observadas y se proporcionan las acciones adecuadas para corregir las disconformidades que se hayan encontrado y adoptar las oportunidades de mejora que se hayan previsto en las etapas anteriores.

Fuente: Alonso, García & Lloveras.2008

Para la evaluación del sistema que actúa en la organización se deberá tomar en cuenta desde la etapa A hasta la D. En la primera fase, es necesario tener un conocimiento integral de la organización, por lo que se enfocará en los altos directivos o en el responsable de dicha área. En la segunda y tercera fase se debe entrevistar a los responsables de cada área, a los que realizan el trabajo. Deberá tenerse en cuenta el organigrama de la institución para identificar cada área responsable de las funciones designadas. El resultado del diagnóstico corresponde con la etapa D, una vez de realizada la búsqueda de información en fuentes documentales se tendrán argumentos para la evaluación de lo existente; como manifiesta la Norma ISO, un producto derivado de este etapa D será un informe en el que se indique en qué medida estos sistemas cumplen con los requisitos acordados para la organización de los documentos, lo cual sirve de base para el diseño y la implementación de un Sistema de Gestión documental que corresponde a las etapas que continúan. Para la aplicación del presente trabajo se consideraran las cinco primeras etapas, la cual se partirá de la identificación de los procesos objeto de estudio y el completo conocimiento de la estructura organizativa de las principales áreas intervinientes con la variable dependiente.

#### 2.2.8. Auditoría de control a la gestión documental

Para Montoto (como se citó en Soy, 2003, p.25) este tipo de auditoría consistirá en el análisis del sistema de información de una empresa con el objetivo de emitir una valoración. Para ello se tendrá que efectuar un examen de la información existente, su adecuación y distribución, así como el procesamiento con la utilización de tecnologías que mantienen, y, por último, la filosofía de gestión del sistema de información que presentan.

Es por ello que Soy (2003) concluye que el proceso de auditoría de la información determina las necesidades de la organización, el mismo identifica cómo da respuesta los recursos de a estas necesidades y establece pautas de mejora del recurso de información. Todo esto con el fin de averiguar los siguientes aspectos:

- La información de la organización.
- Los recursos para hacer accesible la información a aquellos que necesiten convertirla en conocimiento.
- Las personas implicadas en el uso de este recurso.
- Las formas en que se utiliza la información con el fin de alcanzar los objetivos.
- Las herramientas que hay que utilizar para interactuar con la información (desde los índices manuales hasta los sistemas automatizados más complejos)

Según Vega (2006), la auditoría de la información o gestión documental debe iniciar por definir los principales objetivos de la organización y las limitaciones organizacionales que actúan sobre los sistemas de información, determinar las necesidades de los usuarios e identificar los recursos disponibles, es decir, conocer lo que hace la organización en relación con la información para alcanzar sus objetivos.

Un proyecto de auditoría de información tiene que tratar las siguientes áreas:

1) Recursos o herramientas tecnológicas

- Identificar los recursos que mantiene la empresa.
- Localizarlos
- Determinar el responsable o área responsable de los mismos
- Averiguar qué información contienen
- Ver como hacen referencia a ellos las personas que la gestionan
- Apreciar como los definen los usuarios y el modo como los utilizan
- Ver que opinan al respecto los propios usuarios.
- Detectar si hay personas que podrían emplearlos y no lo hacen e investigar el por qué.

2) Guardianes y usuarios de la información: los guardianes son las personas que tratan o gestionan de algún modo la información y los usuarios los que la utilizan.

- 3) Flujos de información e interrelaciones: hay que averiguar quién proporciona la información y a quién, además de cómo ésta es obtenida por las personas que la necesitan para desarrollar su trabajo.
- 4) Tecnologías y sistemas de información: se deben tener en cuenta los puntos siguientes:
  - Como se aplica la tecnología de la información
  - Hasta qué punto resulta apropiada para las tareas que hay que desarrollar
  - Fiabilidad y facilidad de uso
  - Compatibilidad con otros sistemas.
  - Quien toma las decisiones de adquisición de tecnología
  - Que dicen los usuarios de lo que los sistemas deben hacer
  - Quien gestiona la tecnología y qué relación hay entre gestores de información y responsables de tecnologías.
- 5) Relación coste-beneficios de la información: se proporciona una estimación de los costes actuales y del valor de la información dentro de la organización, teniendo en cuenta los siguientes pasos:
  - Costes relacionados con la información (equipamiento y personal).
  - Contabilización del ahorro derivado de la disponibilidad y uso de la información en términos de disminución del riesgo, menos dedicación del personal.
  - Evaluación de los recursos de información en relación con el alcance de los objetivos corporativos.
  - Valoración de la información por lo que respecta a la calidad, uso, impacto en la productividad y eficiencia desde el punto de vista financiero.
  - Existencia de capital intelectual (conocimientos, ideas e iniciativas como elemento motor del negocio).

En el caso de la realización de evaluaciones de la gestión de información no obedece a un requerimiento legal, sino que se practica como parte del control

interno con la finalidad de mejoras y correcciones dentro de la empresa. Su aplicación es poco utilizada actualmente, debido a circunstancias como:

No hay una obligación legal, contable ni tributaria, además de no penalizarse su falta de aplicación.

Aún no forma parte de una cultura dentro de la organización.

Sin embargo, se pueden identificar una serie de procesos y técnicas como son:

- El inventario físico: identifica y categoriza los recursos de información dentro de la organización de manera sistemática y ofrece una fotografía de lo que tiene la organización en un momento dado sobre recursos de información.
- Mapeo de la información: representa gráficamente los recursos de información y sus relaciones, e indica hasta qué punto éstos son básicos, su posición, cómo interactúan, quién los utiliza y su responsable.
- Análisis de las necesidades de información de los empleados y directivos para desarrollar sus papeles y alcanzar los objetivos de la organización.
- Gráficos de procesos y flujos de trabajo: herramienta de valor para la auditoría de información.
- Procesos de control y verificación: brindan como resultado un informe con recomendaciones.

#### 2.2.9. Ámbito de aplicación del sistema de gestión documental

Tal como lo considera Bustelo (2000), la gestión documental debe adaptarse a las condiciones existentes en cada entorno empresarial, incluso se puede llegar a afirmar que hasta la empresa más pequeña puede considerar establecerla en su organización, sin que obligatoriamente requiera de una gran inversión en programas informáticos. El campo de aplicación de un sistema de gestión documental, de manera práctica, obliga a considerar un enfoque global en el que tienen que integrarse los archivos en papel o archivo físico, los documentos electrónicos y las bases de datos. En cualquier empresa existen estas tres realidades conviviendo de forma tan relacionada que no se pueden ofrecer soluciones parciales.

#### A) Archivo Físico:

En la mayoría de las organizaciones, el manejo de documentación física es una de las debilidades principales, puesto que muy aparte del espacio que puede llegar a ocupar en la empresa, se producen la repetición de los mismos fácilmente. Por otro lado, ocurre que, al tener ya el documento de manera electrónica, muchas veces se comete el error de imprimirlo y guardarlo físicamente sin considerar que poco a poco se está estableciendo la presentación y validez legal de dichos documentos de manera virtual.

#### B) Documentos electrónicos

En la actualidad, los documentos que pueden generarse en una empresa, casi en su totalidad son electrónicas, sin embargo, manejar varios archivos e información trae como consecuencia la complejidad a la hora de buscarlos y actualizarlos.

La gestión de documentos electrónicos requiere sistemas que contribuyan a organizarlos y establecer accesos sincronizados a los mismos, salvaguardar su integridad y el establecimiento de una búsqueda eficaz.

#### C) Base de datos

Uno de los principales problemas es como poder identificar los documentos dentro de la base de datos de la empresa, saber qué parte del contenido constituye los documentos que se han de gestionar. Por una parte, se considera como aquel registro donde solo se podrán realizar cálculos u operaciones. Por otro lado, se establece como un resultado de todas las operaciones de la empresa.

#### 2.2.10. Fases del programa de gestión documental

La Universidad Francisco de Paula Santander (s.f.) señala ciertos componentes que integran un programa de gestión documental, los cuales se dividen en:

##### i. Planeación

Se aborda 3 aspectos de planeación conformados por el diagnóstico, los requisitos técnicos y administrativos.

- a) Diagnóstico: se refiere a un plan de acción que facilite la implementación del programa de gestión documental, va a contener la identificación de los problemas, oportunidades y objetivos, además del análisis y determinación de los requerimientos de información, mantenimiento, evaluación y documentación del programa. Asimismo, es necesario contar con un órgano coordinador de la gestión de documentos que garantice el pleno desarrollo, estableciendo unas políticas generales en cada entidad.
- b) Requisitos técnicos: serán las condiciones o instrumentos elaborados de manera previa al programa, como los manuales de procesos y procedimientos, así como el manual de funciones, entre otros.
- c) Requisitos administrativos: consiste en estar aptos para cumplir con las necesidades que surgen para integrar este programa de gestión, como los sistemas de información, la capacitación del personal en cuanto a la gestión documentaria, y las adecuadas instalaciones para su aplicación.

Con respecto a esto, el planeamiento constituye un elemento básico para poder ofrecer una solución de gestión documental en una organización. La realización de un estudio preliminar que permita tener el conocimiento de la empresa, con el fin de que lo que se plantee sea la solución correcta para la misma. Sabemos que cada organización es diferente en cuanto a su estructura, funcionalidad, políticas, es por eso que las soluciones van a variar según el objeto de estudio, sin embargo, pueden servir de base para su posterior implementación. (San Servando, 2013)

## ii. Producción

Constituye la generación de los documentos, como evidencia de las operaciones de la empresa, esta etapa comprenderá los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos, acorde con el desarrollo de las funciones de cada área.

## iii. Recepción

Comprende las operaciones de verificación y control que una institución deberá realizar para la admisión de los documentos que son enviados por una

persona natural o jurídica. Los documentos pueden ser recepcionados a través de diferentes medios como, mensajería, fax, e-mail u otro que este en relación con los avances tecnológicos en cada entidad, para ello deberá estar regulado en los manuales de procedimientos.

#### iv. Distribución

Consistirá en el control del flujo de los documentos de la empresa, ya sea a nivel externo o interno. Se debe establecer medidas de control y verificación de recepción y envío de los mismos como la identificación de dependencias destinatarias de acuerdo a la competencia, clasificación de las comunicaciones, registro de control de envío y entrega de documentos recibidos.

#### v. Trámite

Control del curso que sigue el documento desde la generación o recepción hasta el cumplimiento de la función administrativa. Cada área, en el desarrollo de sus actividades, elaborará un conjunto de documentos o archivos que serán objeto de trámites o procesos administrativos, las cuales deberán contener sus respectivas series documentales.

#### vi. Organización

Será la integración de las actividades cuya finalidad se basa en la clasificación, ordenamiento y descripción de los documentos de la organización, como una parte integral de los procesos de:

- a) Clasificación: se identificarán y establecerán las series que componen una agrupación documental, de acuerdo con la estructura orgánica y funcional de la empresa.
- b) Orden documental: constituirá a la ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado, es decir, a la organización de la información en relación a sus series de acuerdo con los pasos metodológicos.
- c) Descripción documental: Consiste en el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, que facilite su identificación,

localización y recuperación, para la gestión o la investigación. En este aspecto se desarrollará el análisis de la información y extracción de contenidos, el diseño de instrumentos de recuperación guías, inventarios, catálogos e índices, y se establecerá una actualización permanente de los instrumentos.

vii. Consulta

Se refiere al acceso que tendrá un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. Cuando los miembros de la organización requieran de alguna información o documentos en específico, y para ello necesitarán que se expidan copias, se deberá contar con la autorización del jefe de área respectiva. La consulta se podrá realizar mediante solicitud verbal o escrita.

viii. Conservación

Este componente será de suma importancia porque contendrá el conjunto de los mecanismos de prevención o corrección, para poder garantizar la integridad tanto física como funcional de los documentos. Estas medidas deben comprender condiciones mínimas para la protección de los documentos, el establecimiento y suministro de equipos adecuados para el archivo y sistemas de almacenamiento.

ix. Disposición final

Implica la valoración de cada serie de documentos para establecer la duración o tiempo de conservación o la eliminación cuando se hayan agotado sus valores administrativos.

2.2.11. Soportes contables

Jiménez (2007) destaca que los soportes contables serán aquellos documentos que servirán de base para registrar las operaciones comerciales de una empresa, es ahí donde recalca la importancia del especial cuidado que debe tener en la elaboración y gestión.

Los soportes deben adherirse a los comprobantes de contabilidad respectivos, dejando constancia en estos de tal circunstancia, conservarse archivados en orden cronológicos y consecutivos y de tal manera que sea posible

su verificación. Posteriormente el autor divide este concepto en internos y externos.

a) Soportes externos

- Recibo de caja o comprobante de ingreso
- Factura de venta, factura electrónica, ticket factura, póliza de seguro, etc.
- Recibo de pago o egresos
- Letra de cambio
- Nota de débito y crédito.
- Guía de remisión

b) Soportes internos

- Orden de compra
- Orden de servicio
- Planilla de movilidad

#### 2.2.12. Sistema de Planificación de los Recursos Empresariales

León (como se citó en Flores, 2014, p. 8) un sistema planificación de los recursos empresariales o en sus siglas ERP, es un compendio de herramientas y mecanismos que contribuye a la integración de las diferentes áreas y funciones que tiene una organización a través del funcionamiento de una sola base de datos, el cual permite que la información ingresada o modificada por cada responsable este sincronizada. Estos sistemas están estructurados en módulos con funciones específicas para la comunicación con otros módulos.

Estos tipos de sistemas tienen la capacidad de poder aumentar la competitividad de la empresa, no obstante, para su implementación se debe tomar decisiones estratégicas para que el cambio se dé de la mejor manera posible. Todo ello se presenta como un reto que la directiva de la organización debe asumir para poder obtener los beneficios esperados, asimismo esto deberá ser considerado en un programa de gestión del cambio que se aplique paulatinamente y de manera coordinada.

## **Saldo A Favor Del Exportador**

### 2.2.13. Exportaciones

Según artículo 33 del Impuesto General a las Ventas nos dice, que se considerará como exportación de bienes, a la venta de bienes muebles que realice una persona que está domiciliado en el país a favor de persona que esta fuera es decir un no domiciliado, independientemente de que la transferencia de propiedad ocurra en el país o en el exterior, siempre que dichos bienes sean objeto del trámite aduanero de exportación definitiva.

### 2.2.14. Saldo a favor del exportador

Según asesor empresarial (s.f.) el saldo a favor del exportar es un beneficio que actúa como medida de promoción a las exportaciones, con el objetivo de compensar y/o devolver al contribuyente el crédito fiscal del IGV generado por sus dichas operaciones. Va a constituir el monto del impuesto que se consignó en los comprobantes de pago de las adquisiciones de bienes, servicios, contratos de construcción y las pólizas de importación. Lo anteriormente mencionado se sustenta en el artículo 34 del TUO de la Ley del Impuesto General a las Ventas, según el cual el monto del impuesto o del IGV de compras que serán destinadas para las operaciones de exportación dará derecho a un saldo a favor del exportador.

De acuerdo con lo anterior, Bustamante (s.f.), señala que el Saldo a Favor del Exportador establece medidas para incentivar la exportación, puesto que hay una devolución en el IGV pagado por el exportador debido a las adquisiciones previas que ha realizado, con la finalidad de que puedan ingresar al mercado internacional liberando, de esta manera, los tributos y gravámenes que distorsionen en su costo, incrementando la competitividad de los productos nacionales en los mercados internacionales.

El Saldo a favor exportador está compuesto por la totalidad de las adquisiciones del período tributario que se encuentren destinadas a operaciones gravadas y de exportación; en tal sentido el importe total de dichas adquisiciones otorgará derecho al beneficio que se han comentado en líneas anteriores.

### 2.2.15. Saldo a favor materia de beneficio (SFMB)

Tal como indica Bahamonde (2012, p. 45):

*“El saldo a favor materia de beneficio, es el importe que el exportador determina después de haber deducido el IGV luego de haber sido determinado por las ventas realizadas, estos registros son por operaciones gravadas con el IGV por tratarse de operaciones realizadas en el país, no incluyendo a las exoneradas. En el caso que quede saldo a favor, estos van a ser compensados con alguna otra deuda tributaria ya sea pagos a cuenta, regularizaciones del impuesto a la renta o ingreso al Tesoro Público respecto de los cuales, el sujeto exportador tenga la calidad de contribuyente. Si en el caso que el contribuyente siguiera con el saldo a favor, pues este tendrá que hacer un trámite correspondiente, para que la SUNAT, tenga en cuenta y le haga una devolución del monto de su saldo a favor, mediante el cual será otorgado por Notas de Créditos Negociables o débito.”*

Es entonces que este concepto será determinado después de deducir el tributo de operaciones realizadas en el interior del país que como se sabe, están gravadas con dicho impuesto. Una vez hecha la deducción, de quedar un saldo no utilizado éste se denominará Saldo a Favor Materia del Beneficio del Exportador. Cabe resaltar que antes de solicitar la devolución del SFMB se debe haber presentado el PDB –EXPORTADORES que se genera por los meses por los cuales solicita devolución, efectúa la compensación y por aquellos meses en los que no hubiera efectuado la compensación ni solicitado la devolución.

### 2.2.16. PDB Exportador

El PDB exportadores o Programa de Declaración de Beneficios (PDB) Exportadores es el software que fue aprobado mediante la RS N° 157-2005/SUNAT y modificada por la RS N° 210-2005/SUNAT. Este programa proporcionado por la SUNAT a los contribuyentes, permite a los contribuyentes registrar el detalle de las adquisiciones y exportaciones realizadas, a fin de determinar el Saldo a Favor de aquéllos contribuyentes que realizan exportaciones, entre otros.

Fernando y Henry (2009) determinan la obligatoriedad de presentar el PDB exportadores porque según el art. 8 del Reglamento de Notas de Crédito Negociables, se establece que para comunicar o solicitar la devolución del Saldo a Favor Materia de Beneficio deberá presentar el PDB exportadores presentando las siguientes informaciones:

- Deberá presentar los comprobantes que respalden las adquisiciones efectuadas, así como las notas de débito y crédito respectivos y de las declaraciones de importación, correspondientes al periodo por el que se solicita la devolución.
- Con respecto a las exportaciones de bienes, se tendrá que detallar las declaraciones de exportación tanto las notas de débito y crédito que sustenten las operaciones realizadas en el periodo que se va a solicitar la devolución. Otro requisito de las DUAS es presentar el detalle de las facturas que dan origen tanto a las declaraciones de exportación como a las notas de débito y crédito ahí referidas.
- En el caso de exportadores de servicios, deberá ser detallada los comprobantes de pago, las notas de débito y crédito que sustenten las exportaciones realizadas en el periodo que se solicita la devolución.

Cabe mencionar que esta información deberá ser presentada por el beneficiario, en el número de disquetes que sean necesarios, acompañando dos ejemplares del “Resumen de Datos Exportadores”, el cual es generado automáticamente por el PDB Exportadores, los mismos que deberán estar firmados por el exportador.

#### 2.2.17. Procedimiento y plazo de devolución

Hirache (2011) ratifica el procedimiento necesario para poder obtener el saldo a favor para aquellos realicen operaciones gravadas y no gravadas, tal como lo señala el numeral 6 del artículo 6 del reglamento del IGV, considerando lo siguiente:

El procedimiento para poder tener el saldo a favor por exportación para los contribuyentes que efectúen operaciones gravadas y no gravadas son las siguientes:

1. Contabilizarán de manera separada las adquisiciones de bienes, servicios y otras importaciones, destinados exclusivamente a operaciones gravadas y de exportación aquellas, de aquellas destinadas a operaciones no gravadas. Cabe resaltar que solo se va a poder utilizar como crédito fiscal el impuesto que se haya registrado por las operaciones gravadas.
2. Cuando la persona no pueda determinar las adquisiciones que han sido destinadas a realizar operaciones gravadas o no con el impuesto, el crédito fiscal se calculara proporcionalmente de la siguiente manera:
  - a) Determinación del monto de operaciones gravadas con el Impuesto, así como las exportaciones de los últimos doce meses, incluyendo el mes al que corresponde el crédito.
  - b) Determinación del total de las operaciones del mismo periodo, (esta incluye las gravadas, no gravadas y las exportaciones).
  - c) El monto obtenido en: a) se dividirá entre el obtenido en b) y el resultado se multiplicará por cien. El porcentaje resultante se expresará hasta con cuatro decimales.

Total operaciones gravadas + Exportaciones	X	100
Total operaciones del periodo (Gravadas + No gravadas + Exportaciones)		

- d) Este porcentaje se aplicará el monto del Impuesto que haya gravado la adquisición de bienes, servicios, contratos de construcción e importaciones que otorgan derecho a crédito fiscal, resultante así el crédito fiscal del mes.
3. El resultado obtenido en el punto 1, se le adicionará el resultante en el punto 2, para obtener el Crédito fiscal del mes, además se incluye el Saldo a Favor resultante de meses anteriores no agotados

SFE	$\left\{ \begin{array}{l} \text{Credito Fiscal del Mes +} \\ \text{Saldo a Favor de meses anteriores} \end{array} \right.$
-----	--

Calle, J. (2014) recalca en su artículo que el beneficiario deberá presentar a la Administración Tributaria la siguiente información:

Antes de todo, se debe haber presentado de forma correcta y oportuna el PDB exportador para seguir con el procedimiento de devolución.

De manera presencial o física:

- La Constancia de Presentación de haber presentado el PDB – Exportadores. (Resumen de Datos de Exportadores).
- El Formulario 4949 “Solicitud de devolución” firmado por el titular o el representante legal acreditado ante la Sunat.
- Si la solicitud es presentada por una tercera persona, deberá añadir una carta poder simple donde se indique la autorización para realizar el trámite correspondiente.

De manera virtual:

- La presentación se hace a través de Sunat Virtual utilizando el formulario virtual N° 1649, si se opta por no presentar garantías, en caso contrario obligatoriamente se realizará de manera presencial.

Con respecto al plazo de devolución se computará a partir del día siguiente a la fecha de presentación de todos los documentos, salvo que el solicitante, entre otras, realice esporádicamente operaciones de exportación, tuviera deudas tributarias exigibles o haya presentado información inconsistente; en cuyo caso se puede extender hasta en 15 días hábiles adicionales. La Administración Tributaria, previa evaluación de la solicitud de devolución presentada por el Exportador (contribuyente), emitirá las Notas de Crédito Negociables dentro de los siguientes plazos (Hirache, 2011):

- A los 5 días hábiles siguientes a la fecha de presentación de la solicitud de devolución.

- Al día hábil siguiente a la fecha de presentación de la solicitud de devolución, si el contribuyente optó por presentar un documento de garantía, como una carta fianza.

#### 2.2.18. Errores frecuentes en el proceso de solicitud

Vilanueva (2014) toma como referencia tres principales problemas o errores frecuentes cometidos por las exportadoras en el proceso, estas se resumen de la siguiente manera:

**El periodo de la solicitud de devolución:** para solicitar el saldo a favor (materia de beneficio) la administración tributaria toma en cuenta, que el periodo que este va a solicitar, sea el último vencido al momento que se va a presentar dicha solicitud según informe N°001- 20012/ SUNAT.

**La disminución del saldo a favor arrastrable:** el autor ha encontrado otro problema que se viene dando con la administración tributaria y es en la disminución del saldo a favor arrastrable que se ha consignado en el PDT 621. Esta disminución del saldo a favor debe estar en base a la fecha de vencimiento del PDT 621 y a la presentación de la solicitud del saldo a favor, si esta es anterior debe disminuirse el saldo a favor correspondiente, si es posterior al vencimiento de la fecha del PDT, no debe disminuirse el saldo a favor. Pese a estos problemas la administración tributaria ha obligado a los contribuyentes a ratificar sus declaraciones determinativas para disminuir el saldo a favor arrastrable.

**Exportaciones embarcadas en el mes:** en el inciso a) del artículo 5 del Reglamento de notas de crédito negociables (D.S. 126-94-EF) nos dice que “para determinar el monto de las exportaciones, se tomará en cuenta el valor FOB de las declaraciones de la exportación debidamente numeradas que sustenten las exportaciones embarcadas en el periodo”, es por eso que hay controversias, porque da a entender que no solamente bastaría con la exportación embarcada sino también que sería necesario la numeración de la DUA en el mismo mes o hasta el vencimiento del PDT del mes en que se embarcó.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

Según Miller, S. (2011), esta investigación es aplicada puesto que se utilizó la experiencia del investigador siendo enfocada en el objeto de estudio.

Polit (como se citó en Martínez y Céspedes, 2008, p28), considera una investigación aplicada aquella que tiene como fin la solución de un problema inmediato, basándose en una planeación inmediata de un cambio inducido en el contexto del problema.

Asimismo, se mantuvo un enfoque cualitativo de tipo aplicado y de nivel descriptivo; debido a los procedimientos y políticas de gestión documentaria que fueron objeto de investigación.

#### **3.2. Diseño de la investigación**

El presente proyecto según Sánchez & Córdova (1996), fué una investigación no experimental, ya que se realizó sin manipular las variables, es decir, es una investigación donde se tuvo que observar los fenómenos tal y como se dieron en su contexto natural, para luego ser analizados.

Según Liu (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) esta investigación fué transeccional, porque los datos se recolectaron en un solo momento y en un tiempo determinado. Por lo tanto, la presente investigación se define de tipo transeccional descriptivo, ya que su principal objetivo fué cuestionar los niveles de una o más variables que hayan incurrido en la población. Asimismo, se caracteriza por un diseño transversal retrospectivo, puesto que se estudia la influencia de una variable con otra de forma simultánea y esto es posterior a los hechos y operaciones realizadas.

#### **3.3. Población y muestra**

##### **3.3.1. Población**

La población en esta investigación fué la documentación contable y áreas relacionadas a la misma de la empresa exportadora Tropical Farm, tomando en cuenta para el análisis la documentación contable del año 2016, los procesos administrativos y los trabajadores pertenecientes al área administrativa contable conformando un total de 28 trabajadores.

### 3.3.2. Muestra

La muestra será igual que la población, es decir sería la documentación contable y áreas relacionadas a la misma de la empresa exportadora Tropical Farm, tomando en cuenta para nuestro análisis la documentación, los procesos administrativos y los trabajadores.

### 3.4. Criterios de selección

La población y la muestra señalada anteriormente fue seleccionada puesto que las áreas escogidas tienen contacto y manejo directo con la documentación contable, la cual también forma parte de la población ya que será objeto de estudio para determinar el estado y veracidad que influirá en la variable de recuperación del saldo a favor exportador.

## 3.5. Operacionalización de variables

Tabla 3. *Matriz de Operacionalización de variables*

<u>VARIABLE</u>	<u>DEFINICION CONCEPTUAL</u>	<u>DEFINICION OPERACIONAL</u>	<u>DIMENSIONES</u>	<u>INDICADORES</u>
<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTARIA CONTABLE</b>  <i>Independiente - cualitativa</i>	Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación elaborada y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final facilitando su utilización y su conservación.	Un diagnóstico sobre el sistema de gestión documental en el aspecto contable comprenderá las fases de Investigación preliminar, análisis de las actividades de la organización, identificación de los requisitos, evaluación de los sistemas existentes.	Recursos Humanos	Manual de procedimientos
				Estructura organizativa
			Procesos	Flujogramas
			Sistema contable	Estado actual
				Reporte
				Seguridad
<b>PROCESO DE RECUPERO DEL SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR</b>  <i>Dependiente - cualitativa</i>	Serie de procedimientos que se deben seguir para obtener la devolución monetaria de la aplicación del beneficio tributario por el saldo a favor de exportaciones.	La recuperación del saldo a favor se compondrá para su evaluación según el tiempo que demande en efectuar y ejecutar dicho beneficio y finalmente el importe monetario que se podrá recuperar después de realizar el debido procedimiento.	Criterios a evaluar	Requisitos para devolución
			Procesos	Etapas de la solicitud

Fuente: Elaboración propia. 2016

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Análisis Documental

Técnica utilizada para la recolección de la información sobre la base legal para el beneficio del saldo a favor, el cual permitió la estructuración de los requisitos y etapas que se deben seguir en el proceso de obtención del beneficio.

- Observación directa

Esta técnica ayudó a ver la situación real que se está dando en la empresa exportadora Tropical Farm, y obtener una percepción más directa en cuanto a los procesos que se desea analizar. Por ende, esto contribuirá a la evaluación del sistema de gestión documentaria contable que mantiene actualmente, abarcando las dimensiones de recursos humanos y procedimientos administrativos.

- Cuestionario

Técnica mediante el cual se formuló una serie de preguntas dirigidas a los trabajadores, permitiendo conocer su percepción sobre la variable de sistema de gestión documentaria contable, enfocado netamente en su sistema contable (Software). Se realizó en el primer semestre del año 2016 de manera anónima para un mejor resultado.

- Entrevista

Técnica mediante el cual se formuló una serie de preguntas con el fin de obtener información u opinión, en este caso a diferencia del cuestionario, no es anónima. Se realizó al coordinador tributario de la empresa, por el cual se conocerá el procedimiento seguido con respecto a la variable de saldo a favor del exportador, de manera específica en las etapas seguidas por la empresa y los resultados obtenidos.

Los instrumentos de recolección de datos, se basaron de acuerdo a las técnicas de investigación, por el cual los instrumentos fueron los siguientes:

- Análisis Documental
- Observación

Mediante un guía de observación.

- Cuestionario  
Lista de preguntas concretas que se desee recolectar.
- Entrevista  
Pauta de entrevista

### 3.7. Procedimientos

Se utilizó el método empírico aplicándose la técnica de observación, puesto que se tuvo contacto directo con el problema del objeto de estudio, el cual permitió realizar un diagnóstico y un posterior análisis. Se procedió a aplicar el cuestionario a los 28 colaboradores con el objetivo de tener el estado del manejo informático de la información desde su perspectiva. Con la pauta de la entrevista se aplicaron preguntas abiertas al encargado y conecedor del proceso en la empresa, donde se obtuvo la experiencia seguida por el mismo. Además, se aplicó el método deductivo, donde se realizó la búsqueda de la solución al problema a partir de la información y las situaciones que se fueron acopiando, hasta llegar a generalizaciones y conclusiones.

### 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La información fue obtenida gracias a cuatro técnicas utilizadas, la primera de ellas fue el análisis documental, donde se obtuvo la normativa vigente que abarca este beneficio. Otra de las técnicas fue la observación directa, la cual permitió la identificación de los puntos críticos que eran necesarios de mejora y a centralizar aquellos requerimientos básicos para la reformulación en la gestión del flujo documentario de la empresa. Consecutivamente, se utilizó la técnica del cuestionario, a través del cual se obtuvo información sobre la percepción y manejo del sistema o software contable por parte de los trabajadores, resaltando así indicadores de eficiencia y seguridad con respecto a esta dimensión. Como última técnica se aplicó la entrevista, en donde se formuló una serie de preguntas para obtener información sobre el proceso seguido por la empresa para la obtención del beneficio y que resultados se obtuvo de ello. El procesamiento de la información, se realizó de manera tecnológica:

- Microsoft Excel
- Microsoft Word

### 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 4. *Matriz de consistencia*

Problema de Investigación	Marco Teórico	Objetivos	Hipótesis General	Variables
<p>¿La falta de control en la gestión documentaria contable de la empresa Tropical Farm SAC afecta en el proceso de recuperación del saldo a favor del exportador?</p>	<p><b>GESTION DOCUMENTARIA CONTABLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control interno</li> <li>• Gestión del conocimiento</li> <li>• Concepto y objetivos de la gestión documentaria</li> <li>• Ventajas de poseer un sistema de gestión documentaria</li> <li>• El control de los sistemas de información</li> <li>• La estructura organizacional</li> <li>• Evaluación del sistema</li> <li>• Auditoria de control a la gestión documental</li> <li>• Ámbito de aplicación del sistema de gestión documental</li> <li>• Fases del programa de gestión documental</li> <li>• Soportes Contables</li> </ul> <p><b>SALDO A FAVOR DEL EXPORTADOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exportaciones</li> <li>• Saldo a favor del exportador</li> <li>• Saldo a favor materia de beneficio (SFMB)</li> <li>• PDB Exportador</li> <li>• Procedimiento y plazo de devolución</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Evaluar y proponer estrategias para el sistema de gestión documentaria contable para obtener un proceso eficiente en la recuperación del saldo a favor del exportador.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los requisitos y procesos establecidos para la solicitud del beneficio.</li> <li>• Analizar la estructura organizativa y los manuales de procedimientos contables de la empresa.</li> <li>• Diagnosticar el sistema de información contable que opera actualmente en la empresa.</li> <li>• Proponer estrategias para la mejora del sistema de gestión documentaria contable de adquisiciones para favorecer el proceso de recuperación establecido.</li> </ul>	<p>El control en la gestión de documentos contable de la empresa TROPICAL FARM SAC incide positivamente en el proceso que debe realizar la entidad para solicitar el recupero del saldo a favor en el periodo 2016.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE CUALITATIVA</b></p> <p>Gestión Documentaria Contable</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE CUALITATIVA</b></p> <p>Proceso del Recupero del Saldo a favor del Exportador</p>

Tipo de estudio y diseño de investigación	Métodos	Técnicas e Instrumentos	Población y Muestra
<p>TIPO DE INVESTIGACION Según Miller, S. (2011), esta investigación es aplicada ya que se utiliza la experiencia del investigador siendo enfocada en el objeto de estudio.</p> <p>Polit (como se citó en Martínez y Céspedes, 2008, p28), considera una investigación aplicada aquella que tiene como fin la solución de un problema inmediato, basándose en una planeación inmediata en una planeación sistemática de un cambio inducido en el contexto del problema.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION El presente proyecto según Sánchez, H &amp; Córdova, A (1996), es una investigación no experimental, ya que se realiza sin manipular las variables,</p> <p>Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) (como se citó en Liu, 2008 y Tucker, 2004), esta investigación es transeccional, porque los datos se van a recolectar en un solo momento y en un tiempo determinado.</p>	<p>La presente investigación se empleará el método Empírico y Teórico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empírico: en este tipo de método se empleará la observación, puesto que se tendrá contacto directo con el problema actual del objeto de estudio, el cual permitirá realizar un diagnóstico y un posterior análisis.</li> <li>• Teórico: se aplicará el método deductivo, donde se realizará la búsqueda de la solución al problema a partir de la información y las situaciones que se irán acopiando, hasta llegar a generalizaciones y conclusiones.</li> </ul>	<p>TECNICAS DE INVESTIGACION <u>GUÍA DE ENTREVISTAS</u> Se dará a cabo mediante una comunicación verbal entre investigador y sujeto, con el objetivo de tener una información para fidedigna para que de esta manera se pueda saber el problema que se desea investigar.</p> <p><u>OBSERVACION DIRECTA</u> Esta técnica podrá ayudar a ver la situación real que se está dando en la empresa exportadora Tropical Farm, y obtener una percepción más directa en cuanto a los procesos que se desea analizar.</p> <p><u>CUESTIONARIOS.</u> Técnica mediante el cual se podrá formular una serie de preguntas, el cual será información obtenida por los mismos trabajadores, se podrá conocer su opinión, esto puede ser anónimo o no.</p> <p>INTRUMENTOS DE INVESTIGACION <u>GUÍA ENTREVISTAS</u> Aplicación de comunicación directa.</p> <p><u>OBSERVACION</u> Mediante un guía de observación.</p> <p><u>CUESTIONARIOS</u> Lista de preguntas concretas que se desee recolectar</p>	<p><b>POBLACION</b> La población en esta investigación son las áreas involucradas a la gestión de la documentación contable además de los procesos administrativos y los trabajadores en la empresa exportadora Tropical Farm,</p> <p><b>MUESTRA</b> La muestra será igual que la población, es decir la empresa exportadora Tropical Farm, tomando en cuenta para nuestro análisis la documentación, los procesos administrativos y los trabajadores.</p>

Fuente: Elaboración propia. 2016

### 3.10. Consideraciones éticas

Los datos con respecto al objeto de estudio han sido presentados de manera aproximada y general, asimismo la información obtenida a través del cuestionario aplicado fue estrictamente anónimo, con el objetivo de lograr información fiable y lo más cercano a la realidad.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Requisitos y procesos para la solicitud del beneficio

##### 4.1.1.1. Requisitos para el beneficio

###### a) Determinación del SFE

Para poder determinar el saldo a favor de exportación que se tiene a cuenta, se deberá considerar lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento de la ley del IGV e ISC, en donde señala el procedimiento a seguir para su determinación, el cual está establecido en el numeral 6 del artículo 6 de la misma norma.

En este apartado se expresa claramente el proceso para los sujetos que mantengan operaciones tanto gravadas como no gravadas, dando como primera indicación la separación en la contabilización de aquellas adquisiciones destinadas solo a operaciones gravadas y de exportación de aquellas destinadas a operaciones no gravadas. Además, plantea que el registro de sus adquisiciones sea según la siguiente clasificación.

Tabla 5. *Clasificación según el destino de adquisiciones*

ADQUISICIONES DESTINADAS A SER UTILIZADAS EXCLUSIVAMENTE A		
Operaciones gravadas y de exportación.	Operaciones no gravadas, excluyendo las exportaciones.	Operaciones gravadas y no gravadas en conjunto.

Fuente: Caballero Bustamante. 2011

En el caso de la empresa, objeto de la investigación, la clasificación de las adquisiciones no se daría bajo ninguna complicación, puesto que solo realiza operaciones gravadas y de exportación, por lo tanto, todas sus adquisiciones serán destinadas a las mismas.

###### b) Determinación del SFMB

Una vez calculado el total del saldo a favor o crédito fiscal obtenido, se deducirá del impuesto bruto del IGV o débito fiscal del periodo, si como resultado se obtiene un monto a favor, este concepto se denominará SALDO A

FAVOR MATERIA DE BENEFICIO, el que se compensará de manera automática, mediante la declaración del PDB, con la deuda tributaria que mantenga el contribuyente, de seguir manteniendo un saldo a favor, se procederá a solicitar su devolución mediante la emisión de notas de crédito negociables, cheques no negociables o depósito en cuenta corriente o de ahorros, tal como lo señala el numeral 3 del artículo 9 del Reglamento de la ley del IGV e ISC.

Es necesario tener en cuenta que este beneficio tiene un límite el cual es el equivalente de la tasa del IGV incluyendo la tasa del Impuesto a la promoción municipal, siendo actualmente el 18%, este porcentaje será de las exportaciones realizadas en el periodo, es decir, las que ya han sido embarcadas. Si al aplicar este límite, quedara un saldo, este se podrá aplicar como saldo a favor para los meses posteriores.

c) Información complementaria al formulario

- **Relación detallada de los comprobantes de pago** que respalden las adquisiciones efectuadas, así como de las notas de débito y crédito respectivas y de las declaraciones de importación; correspondientes al período por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución.
- De tratarse de Exportación de bienes, se adjuntará **relación detallada de las declaraciones de exportación y de las notas de débito y crédito que sustenten las exportaciones realizadas** en el período por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución; detallando las facturas que dan origen tanto a las declaraciones de exportación como a las notas de débito y crédito ahí referidas.
- De tratarse de Exportación de servicios, se adjunta relación detallada de los comprobantes de pago y de las notas de débito y crédito que sustenten las exportaciones realizadas en el período por el que se comunica la compensación y/o se solicita la devolución.
- SUNAT, podrá establecer que la información contenida en los documentos a que se refieran los literales a) y b), así como el formulario en que se solicita la devolución, sean presentados en medios informáticos.

- Tratándose de exportaciones realizadas a través de operadores de sociedades irregulares; comunidad de bienes; joint ventures, consorcios y demás contratos de colaboración empresarial que no lleven contabilidad en forma independiente, adicionalmente a lo señalado en los literales anteriores, se requerirá la presentación de los documentos de atribución, así como proporcionar la información que SUNAT considere necesaria.

El incumplimiento de lo indicado en el literal c), dará lugar a que la solicitud se considere como no presentada, quedando a salvo el derecho del exportador a formular nueva solicitud.

#### d) Presentación de la solicitud

Para el inicio del procedimiento de devolución se presentará el formulario establecido por SUNAT:

A. De forma física: formulario N° 4949

B. De forma virtual: Formulario N° 1649

Es necesario recalcar que el PDB se habrá presentado de forma mensual, siendo este documento una declaración informativa, más no determinativa.

##### A) De forma física

Mediante el formulario N° 4949 “Solicitud de Devolución”, el mismo que deberá estar firmado por el deudor tributario o representante legal acreditado en la ficha RUC. Así mismo, deberá adjuntarse los siguientes documentos:

- Garantías de ser necesarios según lo establece el artículo 12° del Reglamento de Notas de Crédito Negociables, tales como:
  - Carta Fianza otorgada por una entidad del Sistema Financiero Nacional.
  - Póliza de Caucción emitida por una compañía de seguros;
  - Bancarios en moneda extranjera.
- Constancia de presentación del PDB Exportadores.

##### B) De forma virtual

Mediante el formulario Virtual N° 1649, “Solicitud de devolución” siempre que no medie la presentación de la garantía a que se refiere el artículo 12° del Reglamento de Notas de Crédito Negociables (D.S N° 126-94-EF).

El Exportador que opte por solicitar la devolución del saldo a favor del exportador a través de SUNAT Virtual, deberá contar previamente con código de usuario y Clave SOL, ingresar a SUNAT Operaciones en Línea y llenar el formulario virtual N° 1649 “Solicitud de Devolución” considerando lo siguiente:

- PERIODO a consignar, corresponde al último período vencido a la fecha de presentación de la solicitud de devolución. De encontrarse suspendidas temporalmente las actividades del exportador, se consignará el último período por el cual se hubiera tenido la obligación de presentar dicha declaración.
- Haber cumplido previamente con presentar la declaración del último periodo vencido a la fecha de presentación de la solicitud, con anterioridad a la presentación del Formulario Virtual N° 1649.
- Haber presentado los PDB(s) Exportadores con anterioridad a la presentación del Formulario Virtual N° 1649.
- No haber consignado con anterioridad una solicitud de devolución del Saldo a Favor Materia del Beneficio, en la que se hubiera consignado un mismo período.
- No haber recibido notificación alguna por parte de la SUNAT, resolviendo como improcedente o procedente en parte, una solicitud anterior de devolución del Saldo Favor del Exportador Materia del Beneficio en la que se hubiera consignado como periodo un mismo periodo.

Luego de realizar la presentación del Formulario Virtual N° 1649 “Solicitud de devolución” a través de SUNAT Virtual se generará automáticamente una constancia de presentación la cual podrá ser impresa, y contendrá todos los datos declarados en el PDB Exportadores, así como el número de orden asignado por la SUNAT.

#### e) Garantías

En el artículo 12 del Reglamento de notas de créditos, se señala que hay dos alternativas para que la empresa exportadora pueda obtener la devolución del saldo a favor al día hábil siguiente del día que se solicitó.

#### ❖ Documento Garantía

Una de ellas es la presentación del documento que garantice su devolución, entre ellas se encuentran la carta fianza otorgada por una entidad bancaria del Sistema Financiero Nacional; Póliza de Caucción emitida por una compañía de seguros o un Certificado Bancario en moneda extranjera. Cabe resaltar que este medio se deberá entregar en el momento de realizada la solicitud o antes de la misma. El art. 13 presenta las características que deberá tener este documento, las cuales son:

- a) Irrevocable, solidaria, incondicional y de realización automática;
- b) Emitida por un monto no inferior a aquél por el que se solicita la devolución;
- c) Tener vigencia mínima de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud.

La SUNAT puede requerir la extensión de la vigencia de la garantía, en el caso que haya detectado cualquier indicio que obligue a una fiscalización.

#### ❖ Lista publicada por SUNAT

Otra de las opciones que presenta el reglamento es que la empresa se encuentre comprendida en la lista de exportadores que la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) publica en los meses de junio y diciembre, esta lista se basa en aquellas entidades que cumplan con requisitos específicos que plantea la SUNAT, los cuales son:

- a. Llevar libros y registros electrónicos de acuerdo a las disposiciones vigentes.
- b. El monto de sus activos fijos netos, declarado en el último ejercicio gravable anterior a aquel en que se realice la publicación, debe ser MAYOR al monto solicitado en devolución del saldo a favor del exportador en los últimos seis (6) períodos mensuales vencidos al mes precedente al de la publicación del listado.
- c. Los ingresos del último ejercicio gravable anterior a aquel en que se realice la publicación, no debe representar más de diez (10) veces el monto de los activos fijos netos declarados en dicho ejercicio.

INGRESOS DEL ÚLTIMO  
EJERCICIO



10 X (Activos fijos netos del  
último periodo)

- d. El costo de ventas debe ser menor o igual al 80% de los ingresos declarados en cada uno de los dos últimos periodos anteriores a la fecha que se publica la lista.
- e. Haber realizado como mínimo tres operaciones de exportación en el periodo antecesor a la fecha de publicación de la lista.
- f. En los últimos veinticuatro (24) períodos mensuales vencidos al mes precedente al de la publicación del listado:
  - No haber tenido la condición de no habido.
  - Registrar no menos de cinco trabajadores en planilla en forma continua.
  - No encontrarse omiso a la presentación de ninguna declaración determinativa o informativa.
  - Haber declarado operaciones de venta y/o compras en forma continua.
- g. Que el importe de las compras sujetas al SPOT, y/o régimen de retenciones y/o percepciones, en su conjunto, represente mínimo el 50% de las compras gravadas declaradas en los últimos doce (12) períodos mensuales vencidos al mes anterior al de la publicación del listado.

#### 4.1.1.2. Requisitos del crédito fiscal

##### a) Sustanciales

- Que sean permitidos como gasto o costo de la empresa, de acuerdo a la legislación del I.R., aun cuando el contribuyente no esté afecto a este último impuesto.
- Que se destinen a operaciones por las que se deba pagar el impuesto.

##### b) Formales

- El IGV debe estar consignado por separado en el comprobante de pago, que acredite la compra del bien, el servicio afecto, el contrato de construcción y otros.
- Que hayan sido anotados en el Registro de Compras en su momento. El Registro debe estar legalizado antes de su uso reuniendo los requisitos

previstos en el reglamento. Cabe añadir que el incumplimiento parcial, tardío, de las formalidades del Registro de Compras no implicara la pérdida del Crédito Fiscal.

#### 4.1.1.3. Requisitos de las compras y ventas

- Las compras afectas a detracciones tienen que estar pagadas en su oportunidad y con su respectivo comprobante.
- DAM'S de exportación deben estar regularizadas.
- Las transacciones de las compras deben sustentarse mediante documentos de bancarización (transferencia, depósito en cuenta, cheque, etc)
- Guía remisión o transportista.
- Dentro del límite de gastos de representación (0.5%)
- Operación real.
- Tercera copia – factura negociable.
- El proveedor no debe encontrarse “No Habido” en la fecha que indique el comprobante de pago.
- Requisitos del reglamento de comprobante de pago.

#### 4.1.1.4. Cumplimiento del sistema de detracciones

El sistema de detracciones fue creado en unión con el régimen de percepciones y retenciones en el 2002 como medidas tributarias para poder ampliar la base tributaria sin modificar el régimen jurídico de los tributos vigentes. Tal como lo señala Villanueva (2014), estos nuevos mecanismos de recaudación rompieron con la idea tradicional de recaudar el impuesto a través del proveedor de bienes y servicios (contribuyente del IGV), otorgándole una nueva responsabilidad al usuario de dichos bienes y servicios, el cual inicialmente no formaba parte de la relación jurídica tributaria en el IGV, considerando un enfoque parcial que no toma en cuenta el fenómeno tributario complejo que se genera en este impuesto.

Según lo señalado en la primera disposición final del DS N° 155-2004-EF (TUO del DL N°940), la cual fue modificada por el artículo 9° de la Ley N° 28605, se podrá ejercer el derecho al crédito fiscal o saldo a favor del exportador, a que se refieren los artículos 18°, 19°, 23°, 34° y 35° de la Ley de

IGV o cualquier otro beneficio vinculado con la devolución del IGV, en el período en que hayan anotado el comprobante de pago respectivo en el Registro de Compras de acuerdo a las normas que regulan el mencionado impuesto, siempre que el depósito se efectúe en el momento establecido por la SUNAT de conformidad con el artículo 7°. En caso contrario, el derecho se ejercerá a partir del período en que se acredita el depósito.

Se considera relevante este apartado, puesto que casi el 80% de operaciones que realiza la empresa están sujetas a sistema de pagos adelantados, específicamente a la detracción. Es por ello que una de las causas en las cuales no se mantiene información fidedigna que conlleva a declaraciones incorrectas es por la falta de sustentación de dicho pago.

Cabe resaltar que para considerar dicho gasto en el mes que se efectuó se deberá realizar el depósito:

a) Hasta la fecha de pago parcial o total al prestador del servicio o a quien ejecuta el contrato de construcción, o dentro del quinto (5) día hábil del mes siguiente a aquel en que se efectúe la anotación del comprobante de pago en el Registro de Compras, lo que ocurra primero, cuando el obligado a efectuar el depósito sea el usuario del servicio o quien encarga la construcción.

b) Dentro del quinto (5to) día hábil siguiente de recibida la totalidad del importe de la operación, cuando el obligado a efectuar el depósito sea el prestador del servicio o quien ejecuta el contrato de construcción.

## 4.1.1.5. Proceso de devolución del saldo a favor del exportador

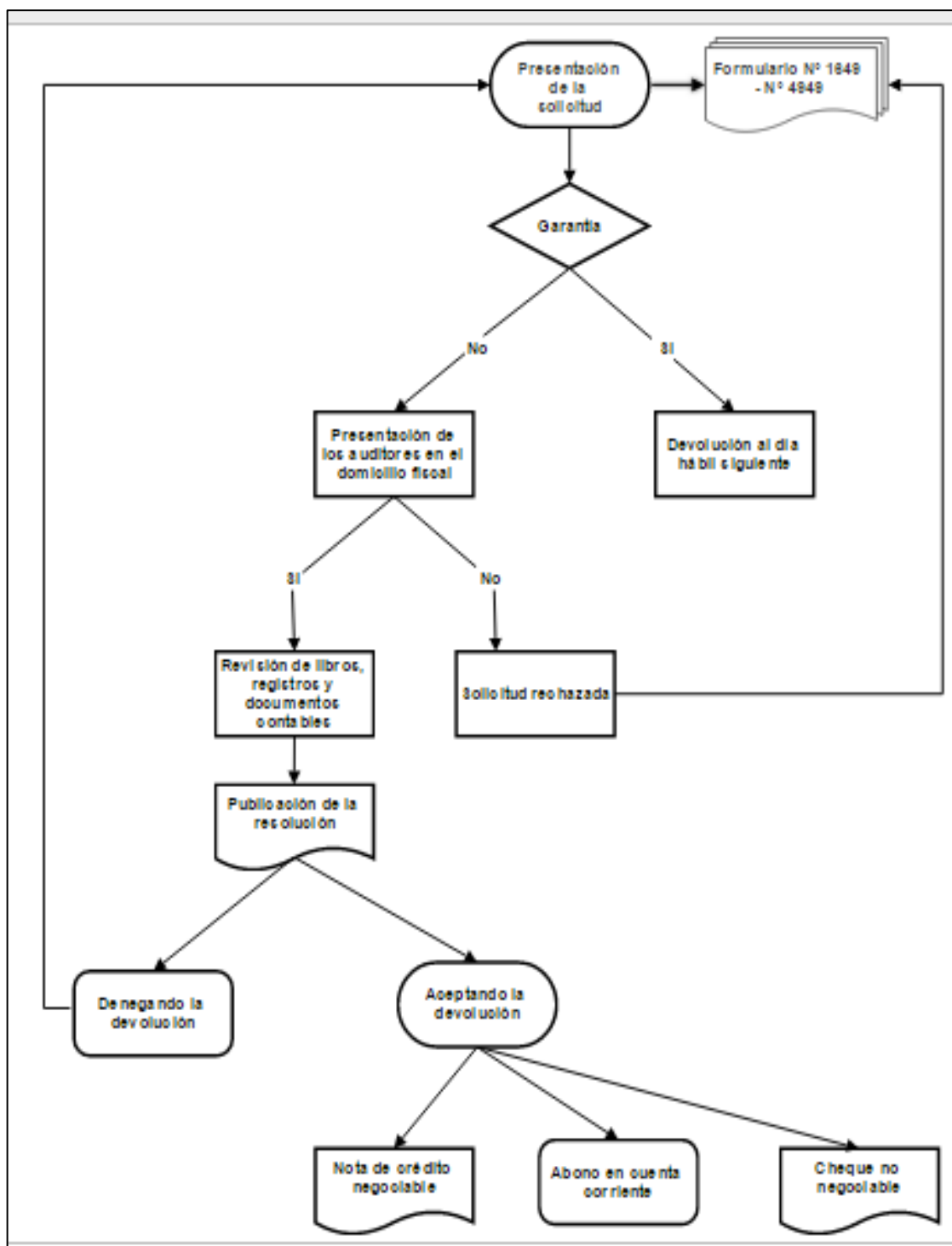


Figura 2. Flujograma del procedimiento de devolución

Fuente: Elaboración propia en base a la información proporcionada por SUNAT, 2016

#### 4.1.1.6. Resultados de la entrevista aplicada al coordinador tributario de la empresa

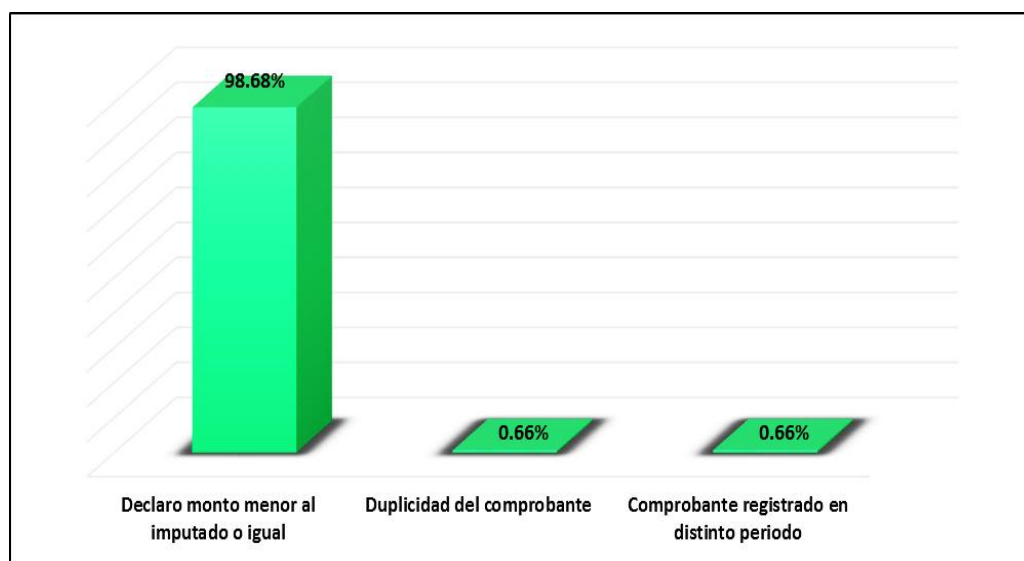
De acuerdo con la entrevista efectuada al coordinador tributario de la empresa sobre el proceso que ha seguido para efectuar la solicitud de devolución, el mismo indica haber iniciado el proceso mediante la presentación del formulario físico N° 4949 anexando a dicho expediente una carta poder en la cual se autoriza la presentación del documento por el contador de la empresa en el lugar del representante legal, además de la ficha RUC, cabe añadir que también se adjuntó el cuadro donde se determinó el saldo a favor, constancia de presentación de los PDB exportadores, sus reportes e impresiones de las DUAS de exportación del periodo de Julio 2016.

Como se describe anteriormente, las empresas tienen la opción de presentar una garantía para una devolución al día hábil siguiente, sin embargo, la empresa Tropical Farm SAC no presentó ninguna garantía de por medio, por lo que el proceso siguió su curso normal.

El coordinador tributario manifestó que la empresa nunca había efectuado dicha devolución, es por ello que el proceso se inició desde abril del presente año solicitando la devolución del saldo a favor desde agosto del 2011 a julio 2016, presentándose dos solicitudes sin éxito a la fecha. Cabe resaltar que la entidad solicitó en las dos oportunidades la devolución a través de un cheque no negociable.

El entrevistado manifestó que los principales aspectos en contra en la auditoría fueron la inexistencia del documento probatorio de las bancarizaciones de las transacciones, las operaciones con su vinculada Frutos Tropicales del Norte SA, las cuales no tuvieron buen sustento en ello, y el desorden en la documentación, lo que dificultó la presentación oportuna del requerimiento del funcionario. No obstante, al solicitarle la primera resolución de negativa del beneficio, el auditor a cargo sustentó tal respuesta en varias operaciones inconsistentes, de las 151 facturas reparadas el 99% aproximadamente fue porque

se había declarado un monto menor al imputado y solo una mínima parte fue por duplicidad y registro del comprobante en distinto periodo. Cabe añadir que también se detectaron diferencias entre el registro de embarcaciones declaradas en el PDB y el sistema de ADUANAS (SIGAD). Si bien la empresa intento levantar las inconsistencias, no lo logro por falta de la documentación necesaria, lo anteriormente mencionado se refleja en el siguiente gráfico.



*Figura 3. Sustento de inconsistencias SUNAT*

Fuente: Elaboración propia en base a la Resolución de negativa otorgada por la empresa. 2016

4.1.2. Estructura organizativa y procedimientos operativos

4.1.2.1. Estructura Organizacional

a) Organigrama

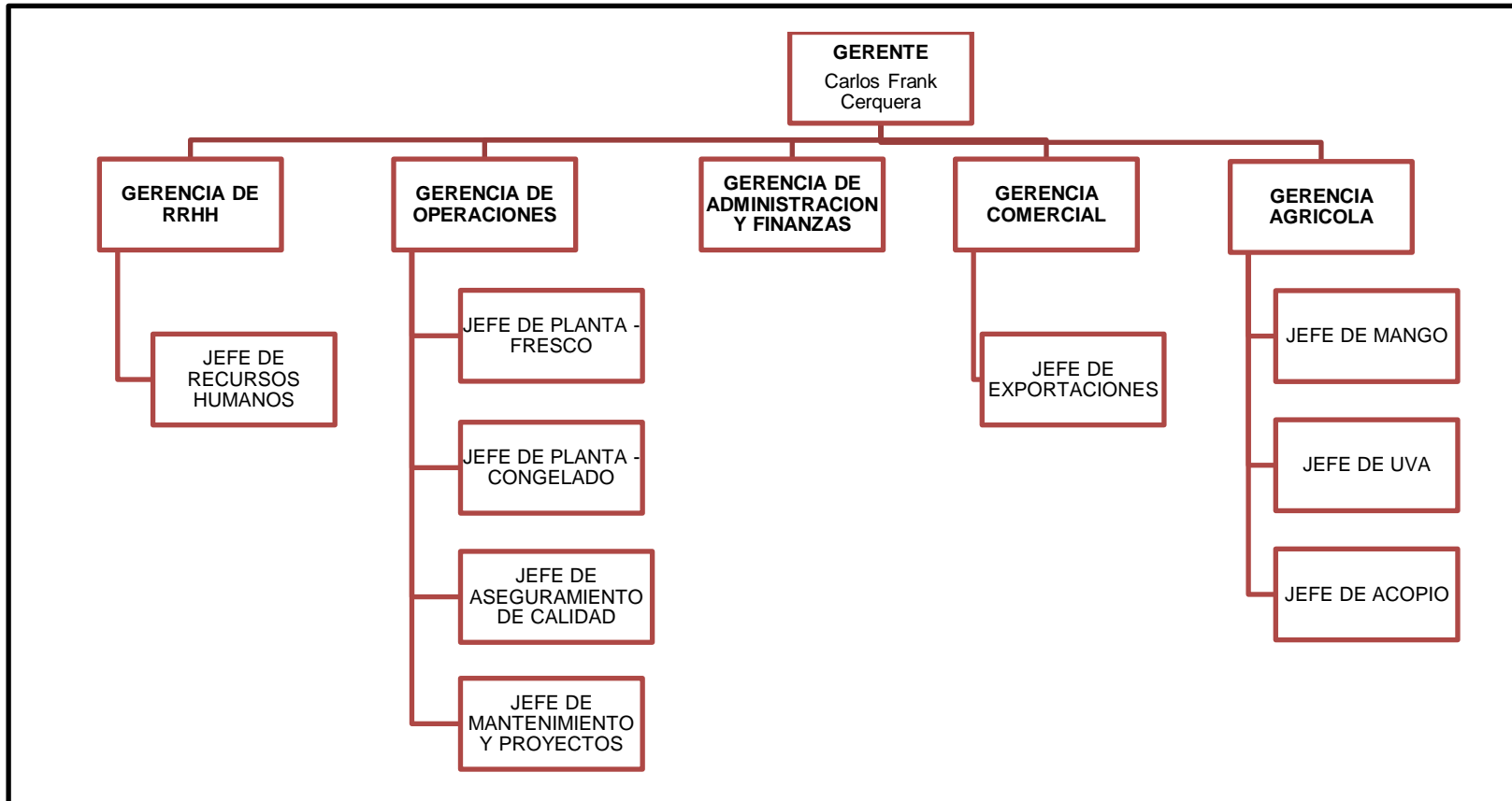
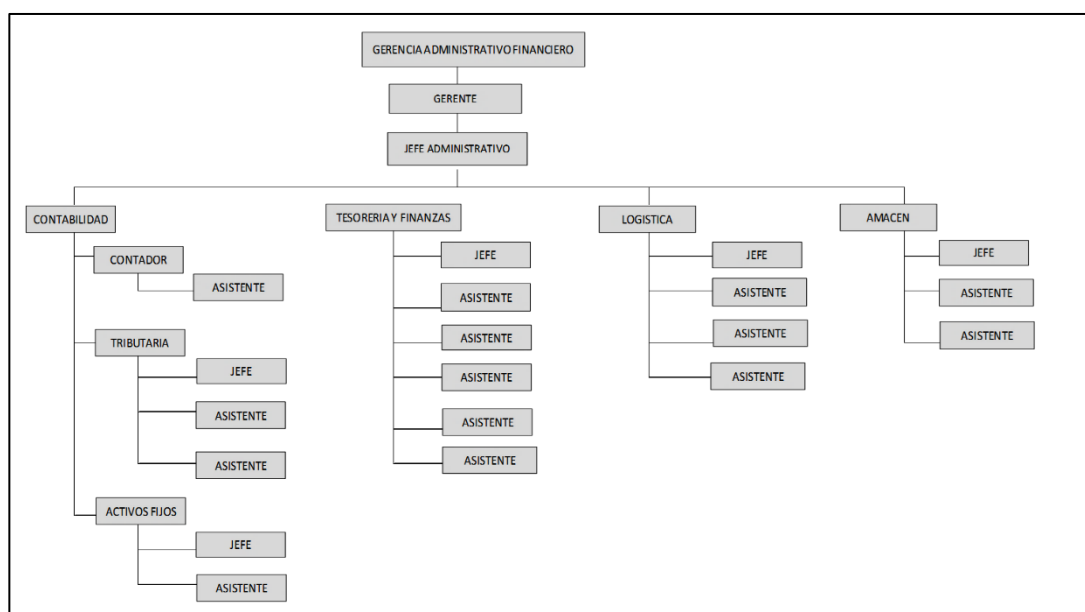


Figura 4. Estructura organizacional de Tropical Farm SAC

Fuente: Elaboración propia en base a la observación e información proporcionada por la empresa. 2016

## b) Interrelación actual de las áreas



*Figura 5. Estructura del área administrativa financiera*

Fuente: Elaboración propia en base a la observación e información proporcionada por la empresa. 2016

Como se puede observar en el gráfico 4, la empresa maneja una estructura organizativa sencilla y menos jerárquica que los demás modelos normales de organización, esta organización se debe a que la entidad tiene el criterio de que las áreas administrativas estén más cercanas a gerencia.

Con respecto al área administrativa financiera que es en donde se maneja constantemente la documentación e información contable, la misma se organiza tal como se aprecia en el quinto gráfico, si bien la empresa no tiene estructurada de manera formal esta área, se pudo elaborar a través de la observación e información que se brindó dentro de la empresa. Esta área se caracteriza por tener a contabilidad, tesorería, logística y almacén a un mismo nivel.

Gracias a la información obtenida se deduce un área de mando amplia, si bien un aspecto positivo es que produce una menor jerarquización, sin embargo esto genera un menor control, además si los trabajadores no están bien capacitados puede influir en el cumplimiento de funciones, en la cual dificultaría para el área de contabilidad exigir de una manera a las demás áreas en la entrega oportuna de la

información o documentación, sin que el jefe general de dicha área intervenga, generando deficiencia en cuanto a tiempo.

4.1.2.2. Procedimientos contables

a) Procedimiento de compra

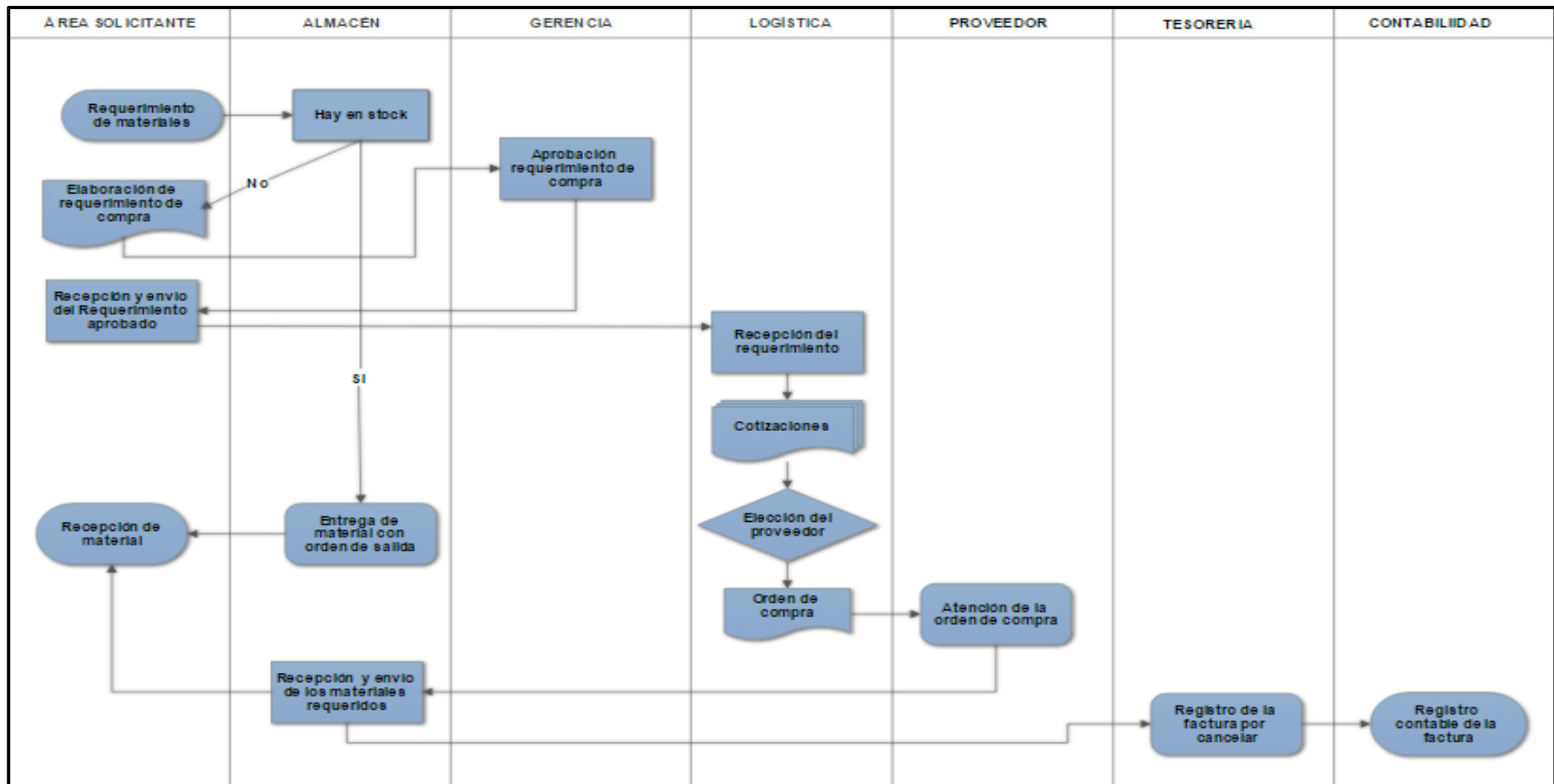
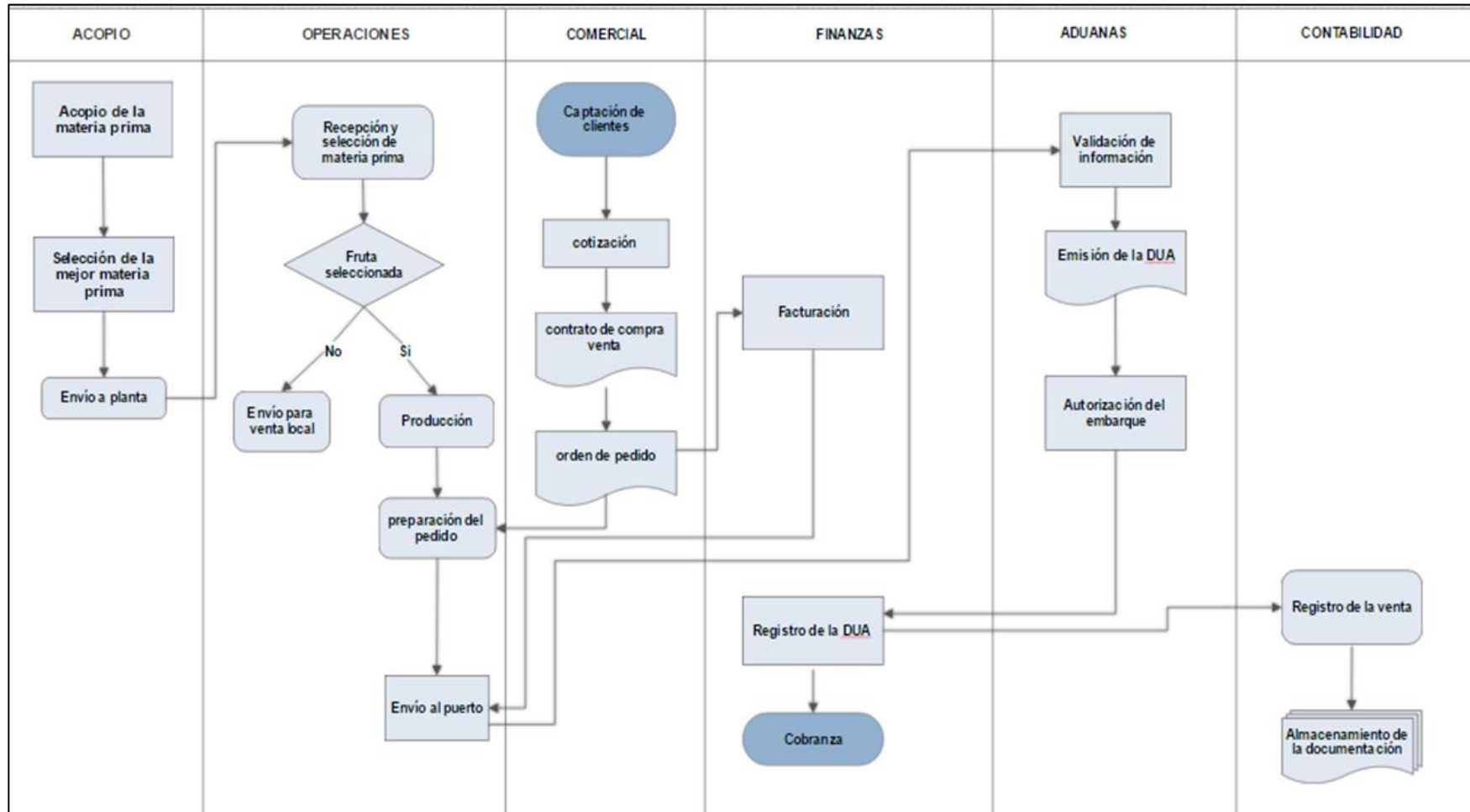


Figura 6. Flujograma de Adquisiciones

Fuente: Elaboración propia en base a la observación e información proporcionada por la empresa, 2016

Una compra nace de una necesidad, la necesidad lo genera las distintas áreas de la empresa, cualquiera de las áreas tiene una necesidad ya sea de materiales, suministros, etc., estas serán canalizadas mediante una compra, es el primer requerimiento para poder gestionar una compra, Una vez que lleva el requerimiento de los materiales que se necesitan a almacén, y se pregunta si es que hay stock o no, si la respuesta es positiva, la operación finaliza con la salida de los productos de almacén al área correspondiente, por otro lado si almacén comunica que no hay stock para cubrir con esa necesidad, el área en cuestión elaborara un requerimiento de compra, el cual deberá ser entregado a gerencia para su posterior aprobación, una vez que el documento este aprobado, este es devuelto al área solicitante para hacerle entrega al área de logística para que pueda realizar la adquisición. La función de logística será de realizar las cotizaciones correspondientes, cabe resaltar que debe ser como mínimo 3 cotizaciones de proveedores diferentes, una vez obtenido las propuestas, esta área se encargará de escoger la que mejor se adapte al requerimiento en cuanto a características y costo, y elaborará la orden de compra. Cuando el proveedor haya atendido la orden de compra, este enviará los productos a la empresa, y ahí es donde almacén se encargará de realizar la recepción y verificación de la compra, asimismo el área de almacén se encargará de enviar los comprobantes de pago a tesorería para su posterior cancelación, después de que dicha área haya registrado tal provisión, se le deberá enviar a contabilidad para su registro contable.

b) Procedimiento de venta – exportación



*Figura 7. Flujograma de Venta-Exportación*

Fuente: Elaboración Propia en base a la observación e información proporcionada por la empresa. 2016

El punto de origen para poder realizar el proceso de venta, es el acopio y selección de la materia prima para que sea enviado a planta, cabe añadir que el acopio no solo se realiza de los campos propios de la empresa, sino también se compra a los pequeños agricultores de la zona, es ahí en donde se requiere que el ingeniero a cargo haga la selección de la fruta que potencialmente cumple con los requisitos de calidad. Cuando la fruta haya llegado a planta se realizará una nueva selección, en la cual la fruta que cumple con los niveles requeridos de calidad se envía a producción, sin embargo, la que no haya sido seleccionada se enviará para la venta a los comerciantes mayoristas locales.

El área comercial para el proceso de exportación realizará la captación de clientes internacionales, sumando a ello la respectiva cotización, una vez que se haya hecho el acuerdo o contrato, se enviará la orden de pedido detallado a producción para la preparación del mismo y posteriormente enviarlo al puerto de embarque. Cabe añadir que cuando el área comercial haya elaborado la orden de pedido, el mismo comunicará a finanzas para la respectiva facturación, esto con el fin de que en el momento que se haga el traslado al puerto, la mercadería vaya con los documentos necesarios para el mismo. Cuando la mercancía haya llegado al puerto de embarque, la Administración de Aduanas realizará la inspección y validación de la información, después de ello emitirá la respectiva DUA y autorización del embarque, una vez embarcada la mercadería, la DUA será recepcionada por el área de finanzas quien hará su registro para la posterior cobranza, antes de ello, este documento será remitido a contabilidad para el registro de la venta y almacenamiento de la documentación.

#### 4.1.3. Sistema de información contable actual

##### 4.1.3.1. Sistema contable actual

###### a) Herramientas informáticas

Hasta la fecha del desarrollo del presente trabajo, la empresa no contaba con un programa contable (software), debido a la falta de compromiso y conocimientos que mantenían sobre el tema.

La empresa hace uso del Excel como herramienta para poder registrar sus operaciones. Cada área ligada a contabilidad cuenta con 4 computadoras portátiles en promedio, esto trae un riesgo material en que la información no esté debidamente sincronizada.

###### b) Seguridad

Otro factor de riesgo detectado es la seguridad, si bien los usuarios pueden proteger sus computadoras con el establecimiento de usuario y claves, esto no garantiza que esta herramienta pueda fallar y toda la información que se tenía, quede totalmente borrada.

###### c) Comunicación interna

En cuanto a la comunicación entre las áreas, se percibe que no es la más adecuada, puesto que se detectó un nivel de ineficiencia en la fluidez del trabajo, retrasando la operatividad de la empresa.

###### d) Libros electrónicos

La entidad está obligada a llevar libros electrónicos, para ello se sigue basando del mismo programa como respaldo para poder subir dicha información al Programa de Libros electrónicos.

###### e) Registro de operaciones

Como se mencionó anteriormente, las operaciones registradas no se sincronizan entre las áreas, siendo esto una grave deficiencia del sistema, sumado a esto también se resalta el mal registro de las mismas, debido a la falta de conocimiento o capacitación a los trabajadores, esto se sustenta al examinar el registro de compras, en el cual se detectaron varias operaciones con doble registro, además de otras que estaban ingresadas con valor diferente al comprobante de pago.

#### f) Almacenamiento

El almacenamiento de la información es manual, puesto que, a falta de un buen sistema de gestión, este se desarrolla de forma empírica, es decir a criterio de cada área, esto se fundamenta en el examen que se realizó a dicho aspecto, encontrándose varios documentos del mismo tipo de operación archivadas en varios files, o documentos que no tenían relación alguna con la información adjuntada.

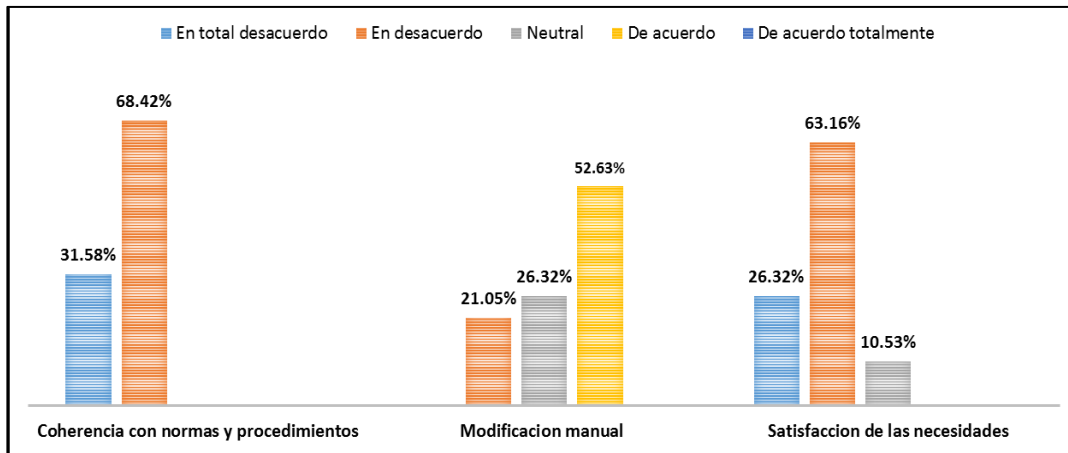
#### 4.1.3.2. Percepción de los trabajadores del sistema de información contable

Los resultados obtenidos mediante el instrumento aplicado a 28 trabajadores que pertenecían a las áreas usuarias del sistema contable se organizaron en cuadros relacionados a cada indicador, mostrando los porcentajes sobre la tendencia de las percepciones dadas por los trabajadores.

#### **Dimensión: Situación Actual**

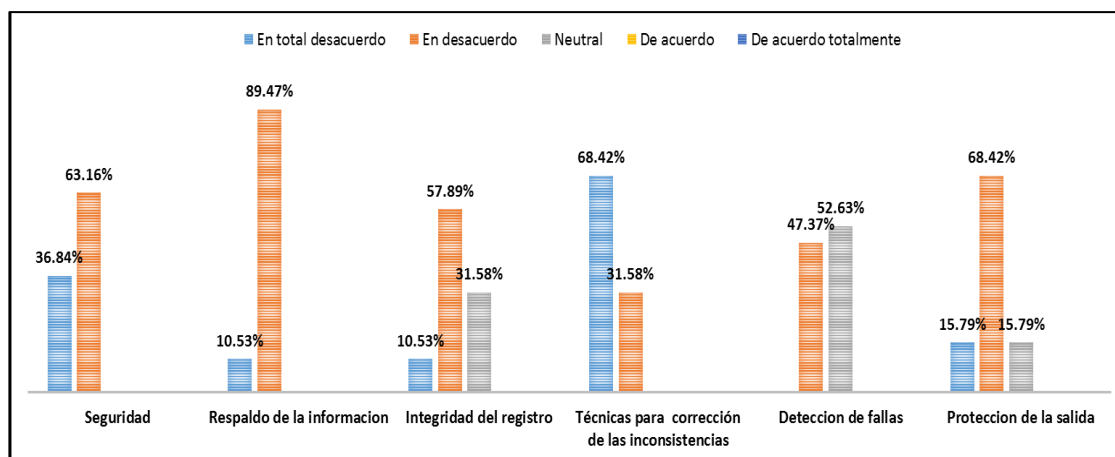
Dentro de esta dimensión se incluye los indicadores pertenecientes al suministro de la información, seguridad y mantenimiento.

Tal como se refleja en el octavo gráfico referente al indicador suministro de información, se observa que más de la mayoría de los encuestados están en desacuerdo con la afirmación de que el sistema actual es coherente con las normas y procedimientos, y que dicho sistema satisface las necesidades de los usuarios. Sin embargo, el 53% aproximadamente está de acuerdo con que el sistema permite la modificación manual de la información. Estos datos dan a entender que los trabajadores consideran que el sistema que manejan para ingresar los datos contables, es decir el Excel, no ayuda a ir en la misma dirección con las normas establecidas, y, por ende, no cumple con satisfacer con lo básicamente necesario para tener información oportuna y confiable. Como se mencionó anteriormente, el programa de Excel que se maneja si permite que se modifiquen datos de forma manual, siendo una desventaja en cuanto a simplificación del tiempo.



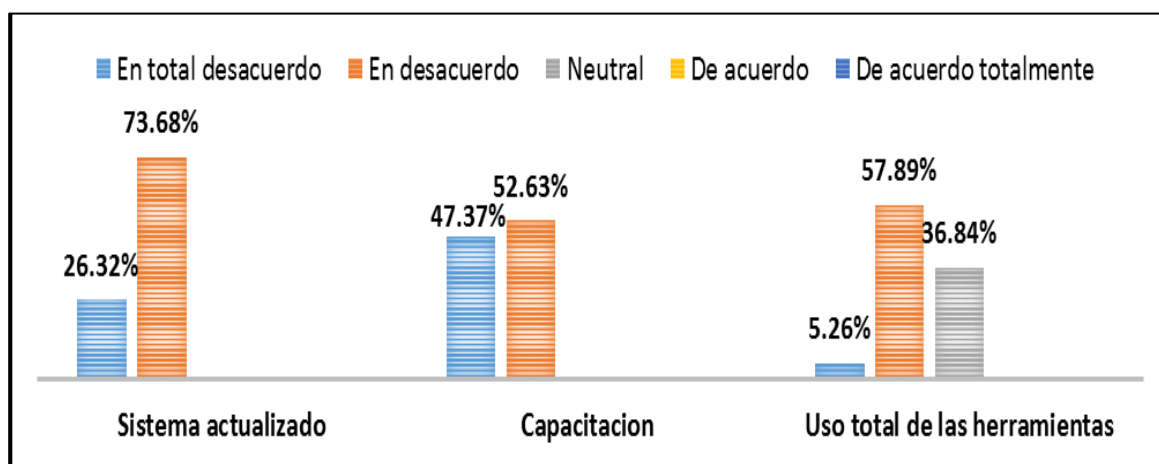
*Figura 8: Suministro de información*  
Fuente: Elaboración propia. 2016

Con respecto al indicador de seguridad, en el gráfico 9 se muestra que la mayor parte de los encuestados coinciden que el sistema actual no ofrece una seguridad a los datos que se están ingresando, no se cuenta con una copia de respaldo de la información ingresada, el sistema no cuenta con protección en caso haya una salida de información no autorizada, mientras que una proporción del 53% aproximadamente es neutral al afirmar que se tienen procedimientos para la corrección oportuna de las posibles fallas de los equipos. Asimismo, más del 68 % se muestra en total desacuerdo que existan técnicas para solucionar y corregir las inconsistencias detectadas en la información.



*Figura 9: Seguridad*  
Fuente: Elaboración propia. 2016

De acuerdo con el indicador de mantenimiento, el gráfico 10 refleja que el 73.68% de los trabajadores encuestados considera que la base de datos del sistema esta desactualizada, además, más del 57% señala que no se utilizan todas las herramientas que el sistema pudiera ofrecer. Cabe resaltar que el programa básico de office que manejan no tiene constantes actualizaciones por lo que la percepción total de los encuestados se encuentra en la parte negativa de la tabla.



*Figura 10: Mantenimiento*

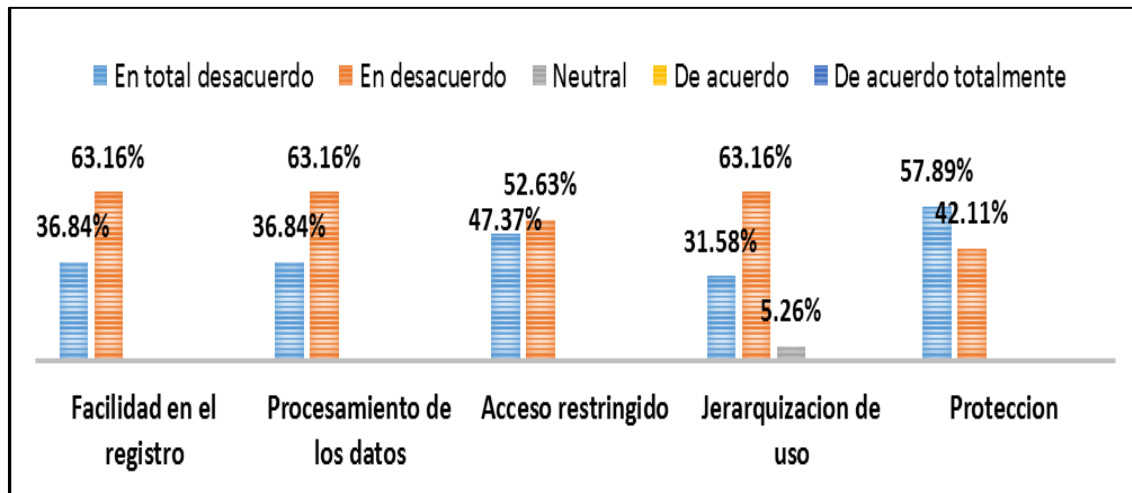
Fuente: Elaboración propia

### **Dimensión: Características del Sistema**

La dimensión de características del sistema corresponde a los aspectos básicos del programa para su operatividad, en cuanto a la entrada, procesamiento, salida, monitoreo y control de la información ingresada.

La figura 11 muestra que más del 60% está en desacuerdo con que el programa que utilizan da facilidad para la captura de los datos, así como su procesamiento. El 52.63% señala que el acceso no se encuentra restringido con claves, puesto que es un programa básico de trabajo. Asimismo, el 57% considera que no hay protección contra cambios no autorizados, mientras que el 63%

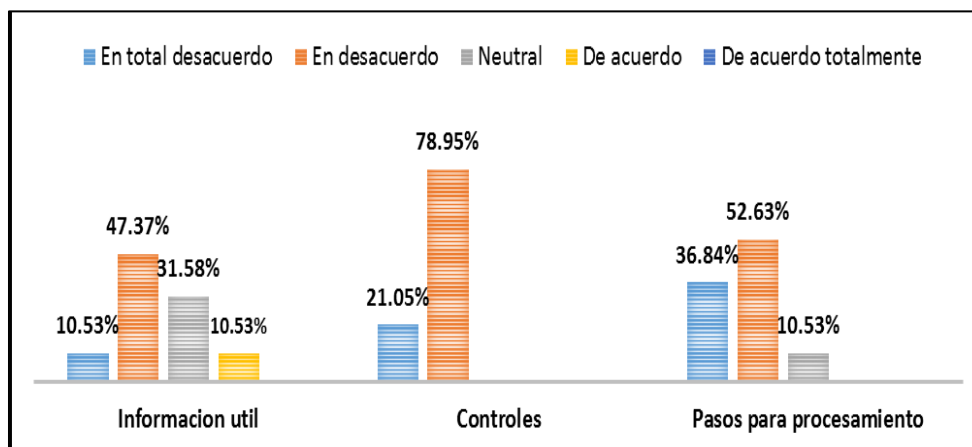
aproximadamente manifiesta que no existe ninguna jerarquización en el uso del sistema, es decir no hay límites establecidos en el uso del programa.



*Figura 11: Entrada*

Fuente: Elaboración propia. 2016

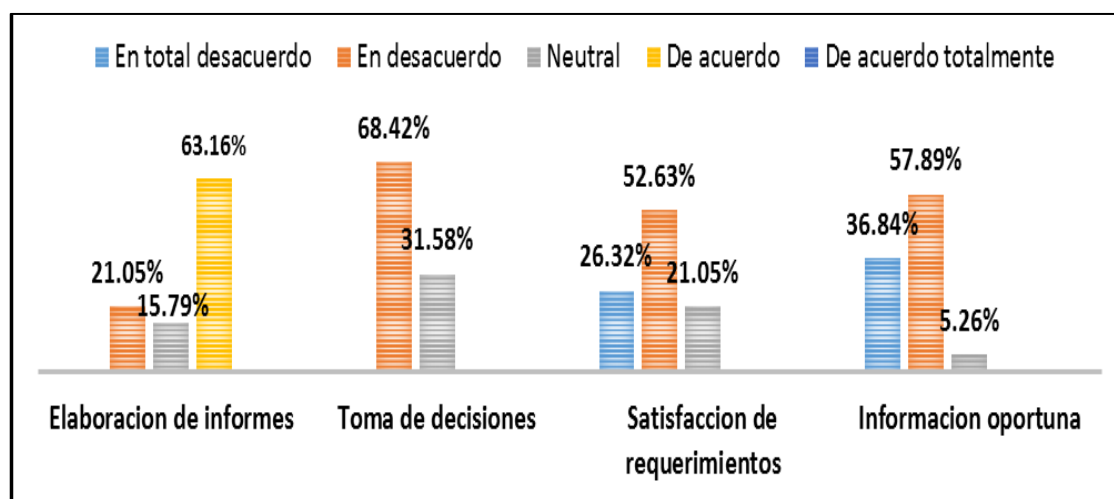
Los resultados presentados en la figura 12 refleja que entre el 47% y 53% aproximadamente de los encuestados están en desacuerdo con la afirmación de que el procesamiento de los datos permita que los mismos se conviertan en información útil para los usuarios, así como que existan pasos preestablecidos para dicho procesamiento, ya que cada usuario analiza y procesa la información según su criterio, cabe resaltar que también más del 78% coincide en la inexistencia de controles de confidencialidad del sistema.



*Figura 12: Procesamiento*

Fuente: Elaboración propia. 2016

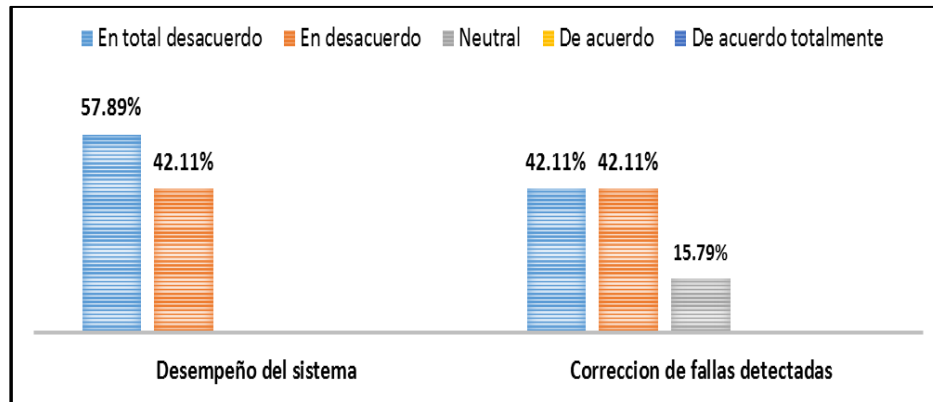
Con respecto al indicador de salida de la información dada por el programa, el 63% está de acuerdo con que los datos generados permiten la elaboración de informes que son requeridos por la gerencia. Sin embargo, más del 68% considera que esos reportes generados no colaboran de manera eficaz para el proceso de toma de decisiones en el nivel gerencial, así como tampoco satisface los requerimientos de los trabajadores que utilizan el programa. Cabe añadir que aproximadamente el 58% señala que la información generada gracias al programa actual, no es elaborada de manera oportuna y eficiente, puesto que no tiene la capacidad de procesamiento automático, agregando el 36% restante que están el total desacuerdo en dicho aspecto.



*Figura 13. Salida*

Fuente: Elaboración propia. 2016

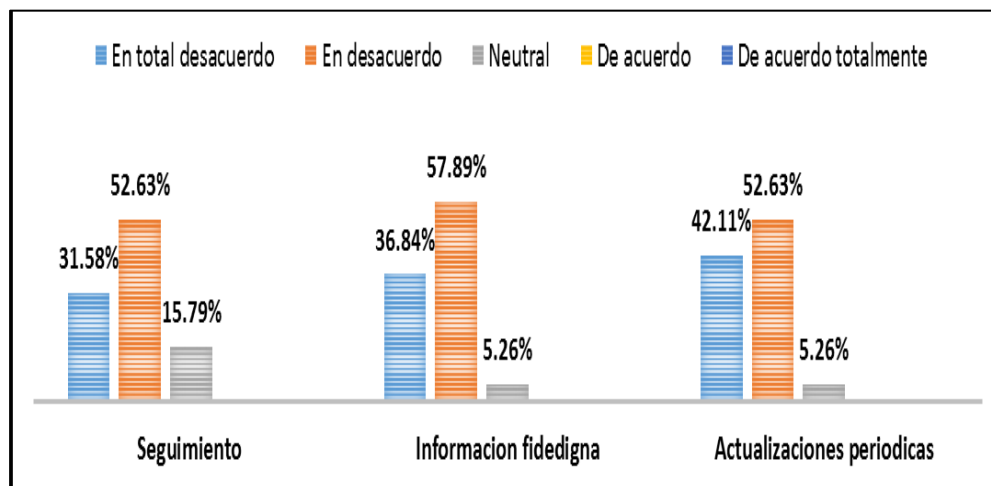
Según los datos del gráfico 14, el 57.89% está en total desacuerdo con que se realiza la evaluación del desempeño y monitoreo del sistema de información contable, asimismo casi todos los encuestados confirman que no se corrigen las fallas detectadas en el sistema, por lo que se presume la falta de interés en el seguimiento del desempeño del programa, para evaluar si cumple o no con los niveles de eficacia requeridos.



*Figura 14. Monitoreo*

Fuente: Elaboración propia. 2016

Los resultados presentados en el gráfico 15, muestra que más del 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con que se realiza seguimiento a la retroalimentación del sistema de información contable, asimismo aproximadamente el 58% se da para la afirmación de que se realiza un ordenamiento de los datos para garantizar una información fehaciente, agregando a ello que el 52.63% también se encuentra en desacuerdo al afirmar que se hacen las actualizaciones periódicas al programa, puesto que como se mencionó anteriormente es un programa básico de Microsoft Office.



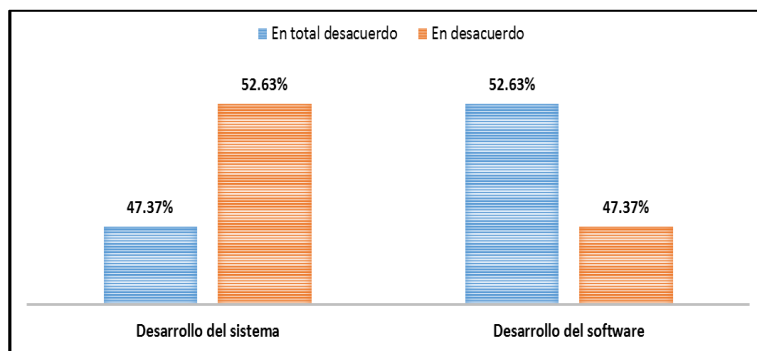
*Figura 15. Control*

Fuente: Elaboración propia. 2016

### **Dimensión: Componentes del departamento de informática.**

En esta dimensión encontraremos el desarrollo del sistema, consultoría técnica y procesamiento electrónico de los datos.

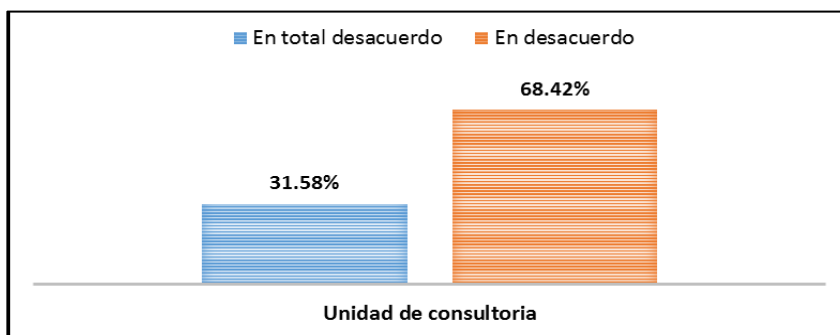
Los resultados mostrados nos indican que el 53.57% está en desacuerdo con que se cuenta con una unidad de desarrollo del sistema de información contable que desarrolla el software que se requiere en la empresa, puesto que no se mantiene ningún software en la misma. Por ende, al no tener un software, no existe una unidad encargada de la automatización, por lo que no se daría ningún tipo de desarrollo, esto se refleja fielmente en la percepción de todos los trabajadores encuestados coincidiendo en una respuesta negativa al presentarse este indicador.



*Figura 16. Desarrollo del sistema*

Fuente: Elaboración propia. 2016

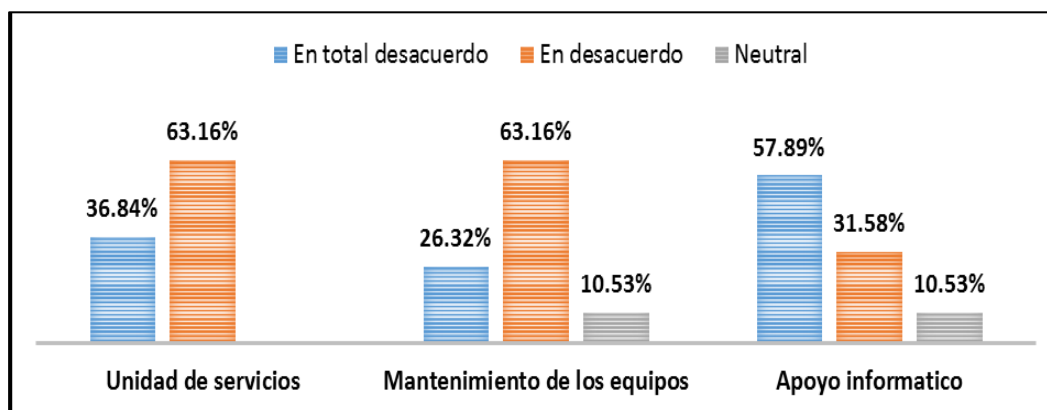
Con respecto al indicador de consultoría técnica, se llegaron a resultados totalmente negativos, puesto que el programa Excel que manejan no requiere de una unidad de consultoría técnica, reflejándose en gráfico 17.



*Figura 17. Consultoría técnica*

Fuente: Elaboración propia. 2016

De acuerdo con los resultados que se presenta en el gráfico 17, el 63.16% de los encuestados está en desacuerdo que la empresa no cuenta con una unidad de servicios, con el mismo porcentaje observamos que tampoco tienen un buen mantenimiento de los equipos, y con más del 50% está en total desacuerdo que las áreas no cuenten con el necesario apoyo informático para responder a sus operaciones.



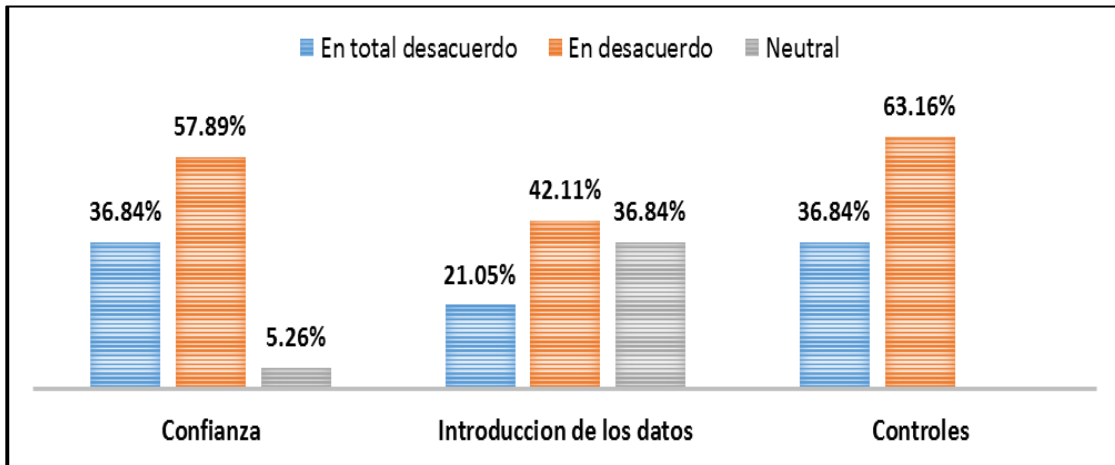
*Figura 18. Procesamiento electrónico de datos*

Fuente: Elaboración propia. 2016

### **Dimensión: Análisis del Sistema.**

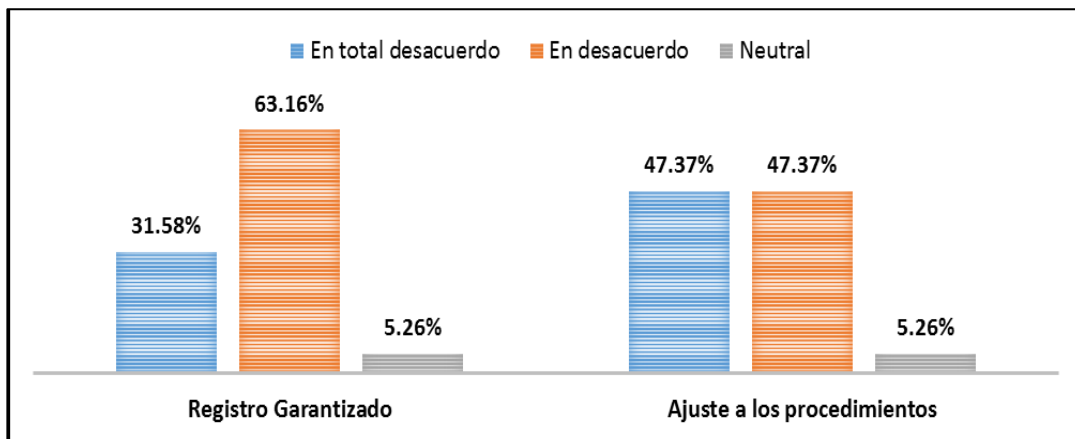
Con relación a esta dimensión, estará constituida por Integridad y Registro, los mismos que se reflejan en los siguientes cuadros.

Con respecto al indicador de integridad, casi el 60% los encuestados no tienen confianza con el sistema que están utilizando, asimismo más del 40% está en desacuerdo con que la introducción de datos no es oportuna, ya que el programa utilizado por la empresa, no facilita el ingreso de información de manera simplificada, agregando a ello, considera que no existen mecanismos de control para asegurar la integridad de la información introducida.



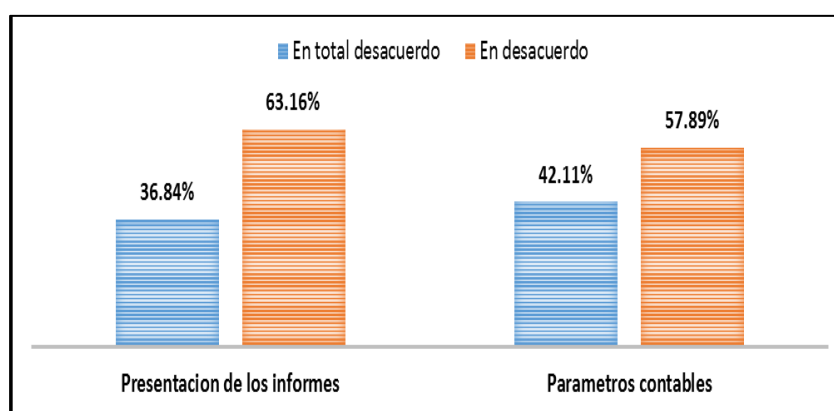
*Figura 19. Integridad*  
Fuente: Elaboración propia. 2016

El indicador de registro nos refleja que casi el 95% está en desacuerdo y total desacuerdo con respecto a la garantía que ofrece el sistema en el registro y procesamiento de las operaciones, la misma proporción resulto también para la afirmación de que los registros no se ajustaban a los procedimientos de la organización.



*Figura 20. Registro*  
Fuente: Elaboración propia. 2016

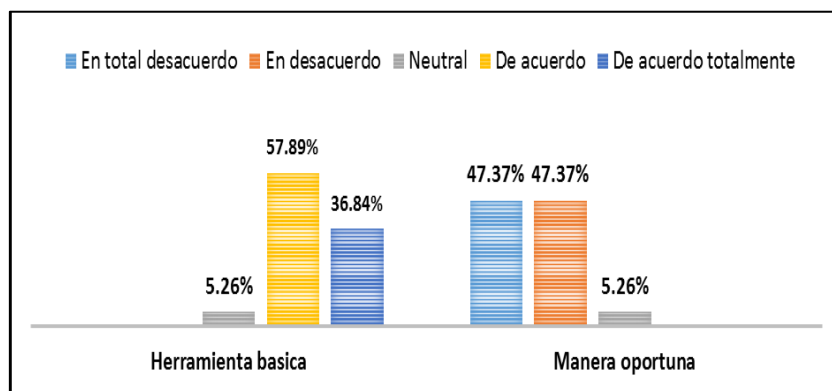
En cuanto al nivel de confianza, más del 60% de los encuestados considera que el sistema de información contable no genera la confianza para el procesamiento y la presentación de la información de carácter financiero, puesto que, al no garantizar integridad en el registro de las operaciones y su debido control, esto ocasionaría un alto riesgo que la información no sea fiable. Ahora, con respecto a los parámetros contables que debe seguir el sistema, los encuestados no afirman tal hecho, ya que, al momento de registrar las operaciones, se hace en base a los modelos otorgados por la administración tributaria, sin embargo, el llenado se hace según el criterio del usuario.



*Figura 21. Confianza*

Fuente: Elaboración propia. 2016

Sobre la característica de oportunidad del sistema, por cual la mayoría de los encuestados está de acuerdo que el sistema utilizado por la empresa (EXCEL), es una herramienta básica e indispensable, a falta de un software más automatizado para poder generar información, sin embargo, el Excel no permite que los datos procesados se generen de manera oportuna cuando se requieran, así mismo se refleja que casi el 50% está en desacuerdo y en total desacuerdo que la información dada por el sistema no se presenta en forma oportuna, ya que el procesamiento no es automático.



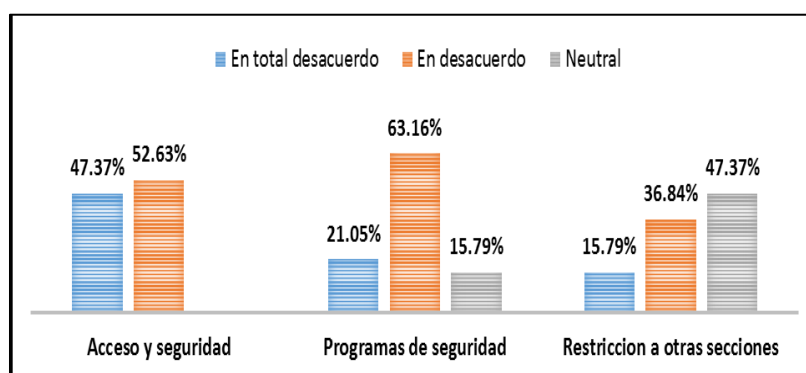
*Figura 22. Oportunidad*

Fuente: Elaboración propia. 2016

### **Dimensión: Ambiente de Hardware**

Con relación a esta dimensión, estará constituida por integridad y registro, los mismos que se reflejan en los siguientes gráficos.

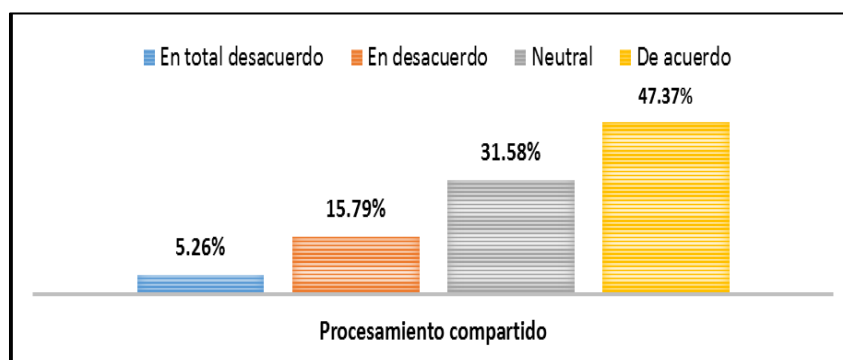
De acuerdo con el indicador de acceso a la información, el total de los trabajadores encuestados manifiestan que no se han asignado una lista de usuarios las cuales tienen acceso a la información, asimismo, más del 60% señala que no existe ningún método de seguridad para los equipos que contienen la información financiera, en cuanto al sistema en sí. Cabe resaltar que también se planteó la afirmación sobre la restricción de la información contable para las otras áreas, la cual se obtuvo casi el 50% de neutralidad, agregando a ello que, si bien no se da la total facilidad para que todas áreas posean esta información, esto dependerá del trabajador con acceso para poder transmitir libremente a otras áreas.



*Figura 23. Acceso a la información*

Fuente: Elaboración propia. 2016

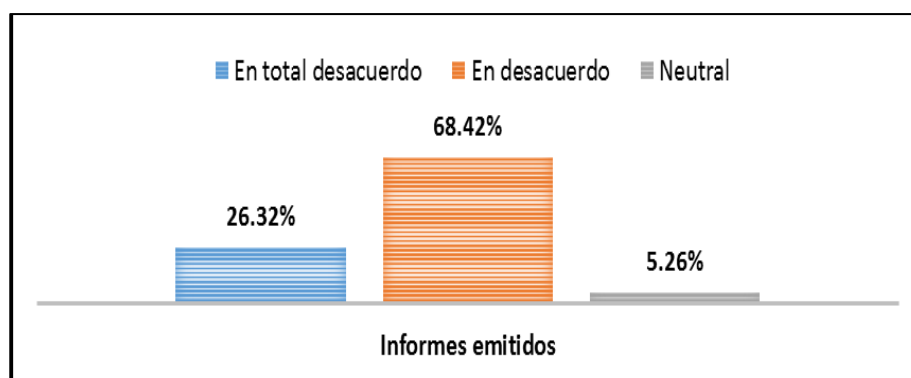
El indicador de procesamiento de datos se relaciona con el anterior, lo cual a su vez aproximadamente la mitad de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que el procesamiento de la información es compartido entre varias personas con acceso a la información, es por ello que cuando las áreas quieran editar o añadir información, solo se actualiza en la máquina que están utilizando y no en las otras áreas, esto hace que haya muchos errores y malos entendidos en cuanto a la información, el 32.58% de ellos está siendo neutral con este indicador.



*Figura 24. Procesamiento de datos*

Fuente: Elaboración propia. 2016

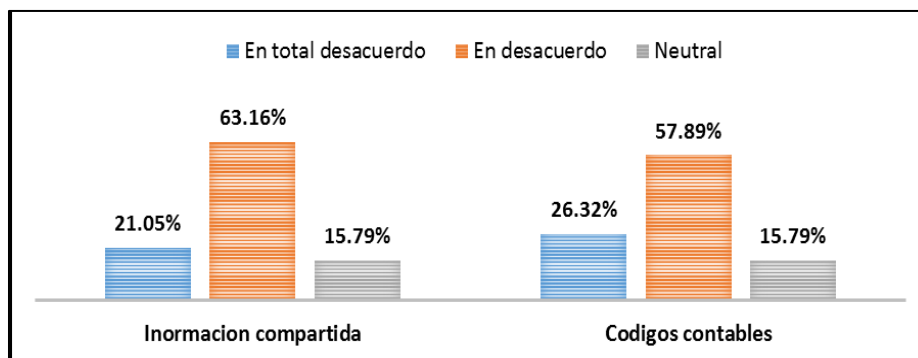
El indicador de emisión de informe se observa que la gran parte de los encuestados con un 68.42% de los encuestados está en desacuerdo que los informes emitidos, no cuentan con la seguridad necesaria para ser enviados solo a las personas autorizadas para manejar la información.



*Figura 25. Emisión de informe*

Fuente: Elaboración propia. 2016

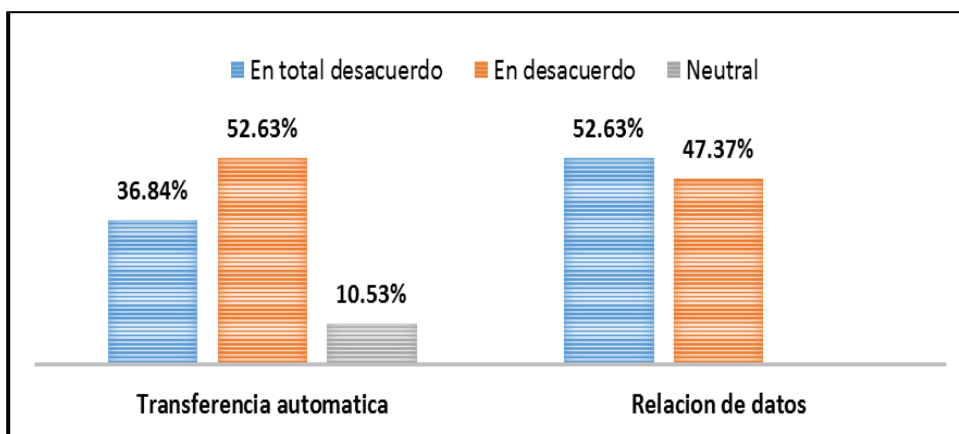
Al analizar los resultados obtenidos con respecto al indicador de parámetros, se refleja que más del 60% de los encuestados está en desacuerdo que el sistema de información contable comparte información con otros sistemas dentro de la organización, y también más del 50% está en desacuerdo con que se cuenta con códigos contables para registrar las operaciones de los sistemas integrados.



*Figura 26. Parámetros*

Fuente: Elaboración propia. 2016

De acuerdo con el indicador transferencia, el 52.63% de los encuestados está en desacuerdo que la información que se transfiere a otro sistema se realiza en forma automática, lo cual se infiere que, al utilizar el programa mencionado con anterioridad, el mismo no contribuiría a una actualización de forma automática. Asimismo, el 100% está en desacuerdo y total desacuerdo que antes de las transferencias de la información, se realiza una relación con los datos actualizados, por el hecho que el sistema Excel no maneja una actualización instantánea con las otras máquinas que las áreas manejan.



*Figura 27. Transferencia*

Fuente: Elaboración propia. 2016

#### 4.1.4. Estrategias para un sistema eficiente

La resolución de los objetivos anteriores ha contribuido a poder identificar los puntos débiles y necesarios de mejora para un sistema de gestión eficiente, para ello se procederá a determinar las distintas estrategias que se podrían aplicar para lograr dicho objetivo.

Cabe resaltar que el trabajo hecho en un área específica afecta de manera directa el desempeño de las demás áreas, existiendo una interdependencia de unos con otros, lo que normalmente sucede en las organizaciones, y desprendiéndose la indispensable necesidad de contar con vías de comunicación y colaboración eficientes, además de medios para poder almacenar y consultar de manera rápida el alto volumen de registros que se generan al contabilizar la documentación gestionada.

Asimismo se presenta los principales requerimientos del área de contabilidad, logística y comercial, puntos principales que intervienen en el proceso de devolución, no obstante se considera pertinente que la organización tome en cuenta la totalidad de las áreas para la mejora del sistema de gestión.

#### 4.1.4.1. Requerimientos funcionales

##### a) Área de Logística

- Generación de solicitudes de compra de manera automática, cuyo envío sea virtual al proveedor.
- Consulta y seguimiento de dichas solicitudes de compra, fecha de entrega y fecha de pago.
- Posibilidad de registrar y actualizar datos de los proveedores, junto con el historial de compras realizadas a cada uno y los precios históricos por cada producto.
- Capacidad de conocer el stock de inventario antes de realizar una solicitud de compra, así como la generación de avisos de productos con stock mínimo.
- Posibilidad por parte del usuario, de conocer el estado de la solicitud de compra, es decir, si el inventario ya se encuentra o no en planta.
- Identificación correcta de los códigos con sus precios históricos para evitar el ingreso de códigos iguales para productos diferentes que trae como consecuencia la desvirtuación del kardex valorizado.

##### b) Área Comercial

- Información actualizada de los clientes, y el historial de ventas realizadas clasificadas por productos y periodos.
- Consulta instantánea de stock de productos para comercialización.
- Verificación virtual del estado de órdenes de despacho generadas.
- Gestión sincronizada del flujo de exportación, ingresando los datos de facturas generadas, documentos de embarque, estado y fecha de embarque

##### c) Área Contable

- Control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, actualización automática de los estados de cuenta pendiente de proveedores al aplicarse los pagos respectivos.
- Capacidad de generar reportes financieros actualizados a la fecha, donde los registros de los distintos usuarios estén sincronizados.

#### 4.1.4.2. Estrategias para un flujo de trabajo eficiente

##### **a) Centralización de la información**

Lo ideal del sistema es que se pueda almacenar en un lugar común los diversos contenidos documentales que la empresa genera, como manuales, procedimientos, registros, instructivos, etc. Evitando el caos que se genera al tener distribuidos los documentos en diferentes carpetas físicas o digitales en los equipos de administración.

##### **b) Fluidez de la información**

La interdependencia de unas áreas con otras para realizar diversos procesos hace necesario un mecanismo que facilite el compartir información entre las mismas, el cual contribuirá al ahorro de recursos tanto monetarios como de tiempo. Un sistema ERP puede permitir compartir información de distinta índole entre los departamentos de la empresa ya sea documental, objeto en estudio, o de otro tipo como citas, reuniones, comunicaciones, etc. En el caso de no contar con recursos suficientes para su adquisición, es recomendable el establecimiento de un flujo de trabajo conciso y sencillo, lo cual más adelante se presentará detalladamente.

##### **c) Colaboración entre departamentos**

Este requerimiento surge del trabajo que se realiza muchas veces por diferentes departamentos sobre un mismo documento, como por ejemplo aquellos que se deben generar, revisar, aprobar y distribuir por diferentes departamentos. Dado lo anterior el sistema deberá permitir el trabajo sobre un mismo documento, pero esta vez en digital, ahorrando de esta manera una gran cantidad de tiempo productivo y de recursos materiales y logísticos necesarios para el desarrollo de estas actividades. Esto se resume en otorgarle un CODIGO UNICO a la operación realizada, estableciendo de esta manera una clasificación de acuerdo al hecho.

#### **d) Comunicación entre departamentos**

El medio de comunicación formal actual es vía correo electrónico, el cual es bueno permitiendo una comunicación inmediata entre los departamentos de la empresa, cuando esta debe realizarse entre un departamento y otro, el problema surge cuando la comunicación involucra a más de dos entidades, necesitándose la confirmación de recepción o una retroalimentación de las partes involucradas, dado el alto volumen de correos que se envían y almacenan, los que sumados a los recibidos por cada departamento en su gestión diaria, muchas veces conducen a errores u omisiones en cierta información. Para ello se necesita que el sistema proporcione áreas de comunicación, donde se puedan crear temas específicos para tratar situaciones particulares y permitan una comunicación eficiente y específica al tema tratado.

#### **e) Seguridad**

Como se pudo apreciar anteriormente, el programa actual que maneja la entidad es uno básico de Office, el cual no proporciona medidas de seguridad para la información confidencial, por lo que es de gran importancia el resguardo y protección de dichos datos, revelándose solo a trabajadores indispensables en su manejo. Por lo que se requiere de un sistema que permita aplicar los niveles de seguridad pertinentes al tipo de documento a proteger. Agregando, además, que se debe establecer un área de redes internas, en la cual se proporcionen claves y usuarios a los equipos utilizados por los trabajadores.

#### **f) Interfaz sencillo**

Si la empresa decidiera implementar un programa ERP necesario para la organización, este debe tener una interfaz de fácil uso e intuitivo, facilitando el proceso de capacitación e implementación.

#### **g) Búsqueda de información**

Debido al gran volumen de información que se genera, es necesario que se permita realizar un filtro y búsqueda de manera rápida y oportuna para cuando se

requiera, para ello como se mencionó anteriormente, se debe implementar un cuadro de clasificación de documentos asignándoles un CODIGO UNICO para una ubicación más rápida. Para ello también es necesario la buena capacitación que se debe otorgar a los trabajadores para un mayor conocimiento y mejor aplicación de esta medida.

#### **h) Creación y administración de reportes**

Como toda empresa, es necesario la elaboración de informes y reportes que reflejen fielmente e desarrollo de las operaciones registradas, por lo cual se requiere que el programa tenga la capacidad de generar dichos reportes, para una simplificación y ahorro del tiempo.

4.1.4.3. Propuesta de un flujo de trabajo

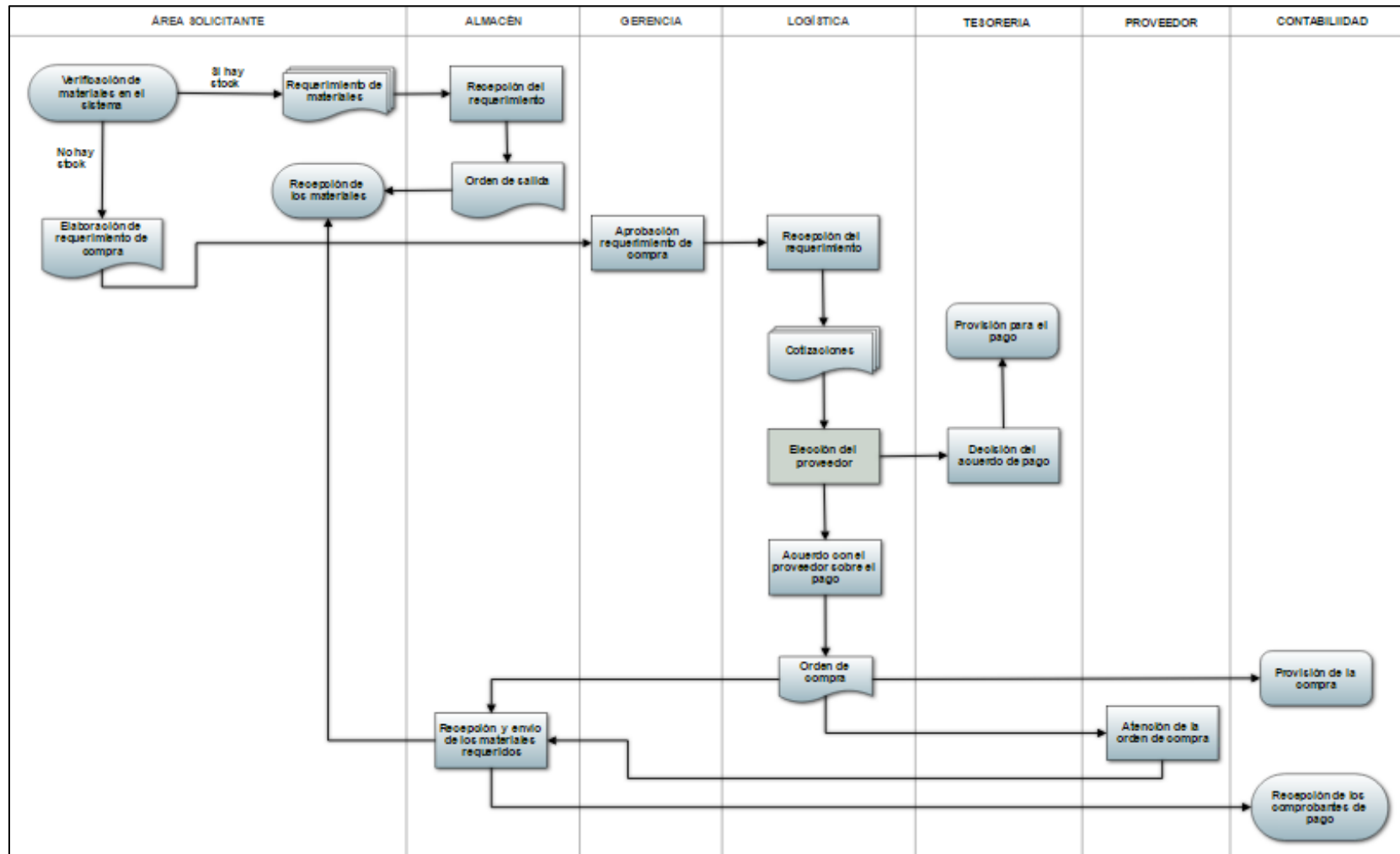


Figura 28. Propuesta de flujo de adquisiciones

Fuente: Elaboración propia. 2016

La propuesta se basa en la simplificación de procedimientos que retrasan y complican el flujo documentario en la etapa de adquisiciones. Es recomendable que se mantenga un sistema de inventario en la cual cada área en el momento de requerir algún insumo o material acuda al sistema para consultar de manera directa la existencia del inventario requerido, en el caso de que si se abastezca se enviará un requerimiento a almacén, el cual deberá emitir una orden de salida para hacer la entrega de los solicitado. Por otro lado, si al momento de consultar en el sistema, no se tuviera el stock necesario, se generará un requerimiento de compra que será remitido a gerencia para su aprobación. Aquí es otro de los puntos de simplificación, puesto que anteriormente gerencia al aprobar el requerimiento, devolvía este documento al área solicitante, para que el mismo se encargue de dirigir dicha aprobación a logística. Sin embargo, se recomienda que gerencia dirija directamente el documento a logística para proceder a hacer la adquisición.

Otro de los puntos críticos es que logística acordaba el pago sin tener la autorización de tesorería, lo que originaba que después de haberse efectuado la compra e incluso cuando venció el plazo del pago, esta área solicite a sus proveedores mayor tiempo para el pago, generando desconfianza y mal historial entre los mismos. Es por eso que se recomienda que en el momento que logística elija al proveedor más conveniente le comunique a tesorería para la decisión del acuerdo de pago, esto con el fin de que haya una mejor coordinación, además que esta área podrá realizar la respectiva provisión del pago a tener en cuenta. Otra recomendación sería clasificar según el tipo de adquisición para establecer el acuerdo de cancelación, teniendo en cuenta esto, los pagos estarán programados según su origen.

Se propone que los comprobantes de pago que se recepcionen junto con la mercadería adquirida se remitan directamente al área de contabilidad para el correcto almacenamiento de la documentación y poder tener toda la información física centralizada. Cabe añadir que la respectiva orden de compra generada por logística deberá ser enviada a almacén para la verificación de la

entrega, después de ello esta área remitirá los documentos contables incluida la orden de pago a contabilidad.

Finalmente, se sabe que cada área de la empresa, para este proceso, siempre necesita de la aprobación de gerencia, sin embargo, no sería recomendable en todos los casos. Es por ello que se recomienda el establecimiento de montos límites para aprobación, es decir, que solo sería necesario la aprobación de gerencia si superara un monto significativo, que deberá ser a criterio de la empresa, si el requerimiento de compra no superara dicho límite solo sería necesario el visto bueno del jefe del área de finanzas.

#### 4.1.4.4. Propuesta de un sistema ERP (Planificación de recursos empresariales)

La selección de un sistema integrador de recursos empresariales toma elevada importancia a consecuencia del impacto que genera en una empresa y por supuesto en la inversión económica realizada, es por ello que se espera conocer de manera aproximada el retorno de la inversión y el tiempo de uso.

Los aspectos a tomar en cuenta de manera inicial es el análisis sobre las necesidades que presenta la organización en cuanto a operatividad, asimismo se deberá formar un equipo de proyecto que contribuirá a la implementación del sistema, junto con ello se deberá establecer los criterios que se analizarán para la elección del sistema adecuado para posteriormente su evaluación y una selección final.

En cuanto a los beneficios que se espera obtener, estos se basan en:

- Integración de la información ingresada por las diversas áreas
- Tiempo reducido en el flujo documentario y operatividad
- Mayor agilización en el proceso de compras y gestión con proveedores
- Se tomará como preferencia un sistema nacional que este adaptado para las normas tributarias y legales peruanas.
- Mayor control de los inventarios
- Información sincronizada y oportuna en el aspecto contable.

En este caso se tomó en cuenta dos sistemas ERP representativos, para poder realizar un resumen comparativo de las funciones más características de cada sistema y los módulos con los que cuenta.

Tabla 6. *Índice de módulos en el sistema*

SISTEMA ERP	NISIRA ERP	STARSOFT GOLD EDITION	SIEMPRE SOFT
Módulos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión logística</b> Compras Gestión de ventas Almacenes</li> <li>• <b>Gestión administrativa y contable</b> Cuentas por pagar Cuentas por cobrar Caja y bancos Activos fijos Contabilidad y costos</li> <li>• <b>Gestión agrícola</b> Cosecha Fertilización y Riego Maquinaria Control sanitario</li> <li>• <b>Gestión de RRHH</b> Recursos humanos Planillas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras</li> <li>• Ventas</li> <li>• Inventarios</li> <li>• Cuentas pagar por</li> <li>• Cuentas cobrar por</li> <li>• Caja y bancos</li> <li>• Activos fijos</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Costos</li> <li>• Importaciones</li> <li>• Planillas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacén</li> <li>• Ventas</li> <li>• Cuentas por cobrar</li> <li>• Caja y bancos</li> <li>• Compras</li> <li>• Cuentas por pagar</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Prestamos</li> <li>• Producción</li> <li>• Transporte</li> <li>• CRM</li> <li>• Servicio logístico</li> <li>• Facturación electrónica</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia. 2016

Tabla 7. Cuadro comparativo de sistemas

SISTEMA ERP	NISIRA ERP	STARSOFT GOLD EDITION	SIEMPRESOFT	ANALISIS
Compras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de requerimientos y pedidos por áreas funcionales.</li> <li>Parametrización de los niveles de aprobación en los documentos usados así como los usuarios responsables de los vistos.</li> <li>Generación de cotización, órdenes de compra/servicios desde el consolidado de pedidos a fin de realizar compras corporativas.</li> <li>Seguimiento del estado actual de los documentos a través de la funcionalidad del "Drill Down", que nos permite la trazabilidad requerida por cada documento.</li> <li>Emitir la conformidad de las órdenes de servicio.</li> <li>Estado de atención de los documentos de compra, muestra el seguimiento de los pedidos, con sus aprobaciones, cotizaciones, recepción y pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de compras de bienes y servicios</li> <li>Emite requisiciones y solicitudes de cotización</li> <li>Información de proveedores y precios históricos</li> <li>Registro de compras y cotizaciones</li> <li>Seguimiento de las órdenes de compra y liquidaciones de compra</li> <li>Valorización de ingresos al almacén</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro y control de Órdenes de Compra realizadas al proveedor</li> <li>Registro de Recepciones (notas de ingreso)</li> <li>Registro de Facturas de Compra de mercadería</li> <li>Registro de Facturas de Compra por servicios prestados por terceros.</li> <li>Registro de Recibos por Honorarios</li> <li>Registro de Comprobantes de Percepción</li> </ul>	<p>El programa Nisira ERP posee ventaja comparativa en el aspecto de que el mismo sistema propone una configuración adaptable sobre el flujo documentario en la fase logística, en toda organización se hace necesaria la aprobación de los procesos de adquisición por parte de los directivos de la misma, es por ello que este sistema facilita que dicha aprobación se de manera virtual y simultánea, agilizando el proceso establecido. En cuanto a las demás características, los tres sistemas poseen funcionalidades similares y básicas para el mejoramiento del área.</p>
Contabilidad y costos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clasificación de las operaciones contables en subsidiarios</li> <li>Manejo de ajustes por diferencia de cambio.</li> <li>Reclasificación de las cuentas de cobranza dudosa</li> <li>Distribución de costos</li> <li>Asientos de cierre</li> <li>Emisión de los Libros y Registros vinculados a Asuntos Tributarios</li> <li>Configuración de la estructura de los estados financieros</li> <li>Configuración de la estructura de los reportes de costos y presupuestos</li> <li>Centro de Costos jerárquicos</li> <li>Exportación de datos para entidades tributarias (PDB exportadores, DAOT)</li> </ul>	<p>Contabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidación de impuestos mensuales</li> <li>Ajuste de tipo de cambio y asientos destino automáticos</li> <li>Control de activos fijos y proceso de depreciación automática</li> <li>Emite estados financieros analíticos, comparativos, consolidados y por centro de costos</li> <li>Emite todos los libros y registros contables oficiales según requerimientos de SUNAT</li> <li>Genera archivos para exportar al PDT SUNAT y PDB Exportadores</li> <li>Procesa cuentas corrientes por anexos, ratios financieros y gráficos analíticos</li> </ul> <p>Costos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de los costos de fabricación aplicando el costo de las MP, MOD y CIF mediante prorrateo de CIF mensuales (estimados y/o reales).</li> <li>Permite comparar los consumos reales de MP con los estimados de las recetas, determinando las eficiencias entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación automática de asientos contables</li> <li>El ingreso de asientos contables se procesan en línea</li> <li>Emisión de estados financieros al momento sin necesidad de acumular saldos:</li> <li>Emisión de libros contables principales obligatorios</li> <li>Emisión de libros contables auxiliares: Registro de Ventas, Registro de Compras, Kardex de Existencias.</li> <li>Consultas para hacer seguimiento a los saldos de cuentas e identificar descuadres</li> <li>DAOT Compras y Ventas con importación automática a PDT.</li> <li>Asientos automáticos de cierre y apertura de año</li> <li>Generación automática de Archivo para Pago Masivo de Dedicaciones</li> <li>Todos los asientos contables se pueden llevar a Excel y analizar mediante consultas dinámicas.</li> <li>Libros Electrónicos</li> <li>Manejo de Centros de Costos o Unidades de Negocio</li> </ul>	<p>De acuerdo a lo que se requiere en el aspecto contable, los tres sistemas presentan características básicas que ayudarían a la mejora de la integración de la información generada dentro de la organización, es por ello que los tres modelos se ajustan a la actividad de la empresa.</p>

SISTEMA ERP	NISIRA ERP	STARFOFT GOLD EDITION	SIEMPRESOFT	ANALISIS
Ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de cotizaciones de venta</li> <li>• Manejo de la Orden de compra del cliente</li> <li>• Manejo de Visitas al cliente</li> <li>• Emisión de documentos de venta: facturas, boletas, notas de crédito, notas de débito en distintas monedas</li> <li>• Control de ventas por vendedor</li> <li>• Manejo de hasta 6 diferentes precios de venta por producto</li> <li>• Emisión del Registro de Ventas</li> <li>• Estado embarque orden compra cliente; Muestra el control de los estados de embarque de las órdenes de compra del cliente, determinado por una semana de inicio y una semana fin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuadros de caja y registro de ventas.</li> <li>• Emisión de cotizaciones, pedidos, boleta de venta, facturas, notas de crédito, notas de débito, letras, guías y tickets.</li> <li>• Estadísticas y gráficos de ventas.</li> <li>• Facturación de bienes y servicios.</li> <li>• Ranking de ventas por artículo y clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite la creación de Pedidos de Venta Directa</li> <li>• Permite el manejo del proceso de Distribución o Preventa</li> <li>• Permite la creación e impresión de Comprobantes de Venta (facturas, tickets, boletas de venta) directamente o desde un pedido de venta</li> <li>• Permite la creación e impresión de Guías de Remisión directamente o desde un comprobante de venta.</li> <li>• Control de obsequios en comprobantes de venta.</li> <li>• Manejo flexible de precios de venta</li> <li>• Los precios pueden ser de forma general o especial por cada cliente.</li> <li>• Se presenta en una misma pantalla los costos y precios por unidad de medida para que se pueda observar la utilidad obtenida según el cálculo especificado.</li> <li>• Las listas de precios se pueden generar en forma automática a partir de configuración de porcentajes.</li> <li>• Control de ventas por vendedor, calculando sus comisiones correspondientes.</li> <li>• Las ventas se pueden llevar a Excel y analizar mediante consultas dinámicas (información que agiliza la revisión de datos).</li> <li>• Manejo de Código de Barras en registro de comprobantes de ventas.</li> </ul>	<p>Las características más resaltantes en este módulo, que hacen que exista una inclinación de preferencia por un sistema es la información que se puede obtener de las ventas. Para este caso Starsoft y Siempresoft contribuyen con la emisión de reportes y estadísticas dinámicas que permiten el análisis de ventas, ya sea por producto y cliente. Asimismo, Starsoft permite realizar una conciliación entre el registro de caja y bancos y el registro de ventas por cliente. Sin embargo según el requerimiento funcional de la empresa, lo más relevante sería el poder conocer de manera rápida y oportuna el estado del embarque del producto a exporta y esta característica se hace presente en el programa Nisira ERP.</p>
Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de letras por cobrar</li> <li>• Manejo de línea de crédito por cliente y descuentos por cliente</li> <li>• Gestión y control de los documentos pendientes de cobranza</li> <li>• Manejo de anticipos y ventas diferidas por cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de proyección de cobranzas y morosidad de la cartera</li> <li>• Canjes, renovaciones y refinanciación de letras</li> <li>• Cheques diferidos y rebotados</li> <li>• Estados de cuenta</li> <li>• Límites de crédito para clientes</li> <li>• Notificaciones a clientes</li> <li>• Planillas de cobranza</li> <li>• Reporte de liquidaciones</li> <li>• Reportes de pendientes de cobranzas</li> <li>• Reportes de situación de letras</li> <li>• Reportes de vencimiento de cobranzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de cobranzas por cliente</li> <li>• Liquidación de cobranza de vendedores</li> <li>• Registro y control de Anticipos, dinero entregado por los clientes como adelanto por la compra de mercadería.</li> <li>• Aplicación/Liquidación de Anticipos a comprobantes de venta pendientes de pago</li> <li>• Registro y control de Préstamos por Cobrar</li> <li>• Registro de devoluciones de dinero por concepto de Anticipos.</li> <li>• Registro y control de cheques diferidos.</li> <li>• Kardex de movimientos por cliente (Mayor de Clientes)</li> <li>• Consultas de la cuentas por cobrar por tramos de deuda</li> <li>• Estado de cuenta por cliente</li> <li>• Documentos pendientes por cliente.</li> <li>• Documentos pendientes por vendedor.</li> <li>• Documentos pendientes por ubicación geográfica.</li> <li>• Las cuentas por cobrar se pueden llevar a Excel y analizar mediante consultas dinámicas (información que agiliza la revisión de datos)</li> </ul>	<p>Si bien el área contable no presenta mucho requerimiento para este aspecto, se hace necesaria el control y gestión de los estados de cobranza por cliente, así como la emisión de gráficas y reportes detallados de los mismos, de acuerdo a esto el programa Nisira y Siempresoft presenta tal requerimiento dando la facilidad para el análisis respectivo.</p>

SISTEMA ERP	NISIRA ERP	STARSOFT GOLD EDITION	SIEMPRESOFT	ANALISIS
Caja y Bancos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de los movimientos de bancos por tipos de operación</li> <li>• Manejo de cajas chicas, fondos fijos con diferentes monedas</li> <li>• Manejo de cuentas corrientes por entidad financiera con diferentes monedas</li> <li>• Conciliación bancaria a nivel de cheques</li> <li>• Gestión de la cobranza y pagos de acuerdo a los documentos registros en los módulos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar</li> <li>• Pago de detracciones de acuerdo a las provisiones identificadas con este fin</li> <li>• Genera cronograma de descuentos por préstamo a trabajadores</li> <li>• Emisión de los libros de caja y bancos</li> <li>• Generación de pagos masivos</li> <li>• Generación automática de los asientos contables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de cuentas bancarias</li> <li>• Análisis de movimientos</li> <li>• Arqueo de caja</li> <li>• Cancelación de provisiones</li> <li>• Comprobantes de retención, entre otros.</li> <li>• Conciliación bancaria</li> <li>• Control de caja chica</li> <li>• Controla múltiples cajas y bancos en moneda nacional y extranjera</li> <li>• Emisión de recibos</li> <li>• Libro de bancos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de múltiples cajas (caja principal, caja chica, caja punto de venta, etc.)</li> <li>• Asignación de cajas a usuario responsable de su administración.</li> <li>• Movimientos por apertura y cierre de caja diario.</li> <li>• Arqueo de caja en cualquier momento.</li> <li>• Movimientos de ingresos y salidas de caja.</li> <li>• Movimientos de transferencias de dinero entre cajas.</li> <li>• Consulta del Mayor de Caja, donde se pueden visualizar todos los movimientos del día y verificar el saldo correspondiente.</li> <li>• Conciliación bancaria (automática y manual)</li> </ul>	<p>Con respecto a este módulo, los tres sistemas modelo no presentan diferencias relevantes que hagan que uno de ellos prevalezca sobre otro. En este caso la decisión se basara en la sencillez de la interfaz y pasos a seguir para efectuar cada función que presentan.</p>
Cuentas por pagar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro y control de las obligaciones con los proveedores, es decir, provisión de documentos por pagar, los mismos que pueden hacerse en distintas monedas.</li> <li>• Manejo de Liquidaciones de compra y letras por pagar</li> <li>• Anticipos entregados a proveedores</li> <li>• Registro de importaciones con sus respectivos gastos</li> <li>• Relaciona las provisiones con sus respectivas órdenes de compra, de servicio o pago</li> <li>• Asignación de gastos a sus respectivos centros de costos</li> <li>• Programación de pagos</li> <li>• Identificación y control de documentos provisionados afectos a detracción</li> <li>• Identificación y control de documentos provisionados afectos a retención</li> <li>• Control de cuentas corrientes por pagar por proveedor.</li> <li>• Reportes y estadísticas de compras por proveedor, fecha, producto, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asientos contables automáticos y emisión de registro de compras.</li> <li>• Autorizaciones y programación de pagos.</li> <li>• Control de obligaciones por pagar.</li> <li>• Documentos por vencer y vencidos.</li> <li>• Estados de cuenta por proveedor.</li> <li>• Letras por pagar, canjes, renovaciones y proyecciones de pagos.</li> <li>• Pagos con cheque y órdenes de pago.</li> <li>• Retención de IGV en canje de letras, entre otros.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro automático del recibo/cargo en cuentas por pagar</li> <li>• Registro de pagos por proveedores</li> <li>• Registro y control de Anticipos</li> <li>• Aplicación/Liquidación Anticipos a comprobantes de compra pendientes de pago</li> <li>• Registro y control de Préstamos por Pagar</li> <li>• Registro de devoluciones de dinero por concepto de Anticipos.</li> <li>• Consultas de la cuentas por pagar por tramos de deuda</li> </ul>	<p>Para este módulo, se considera que Nisira tiene características que los otros 2 no poseen, la más relevante es la relación directa que tienen las órdenes de compra generadas con sus respectivos pagos, eso contribuiría a que haya un registro de ordenes cerradas, no solo en el momento de recepcionar el inventario sino que se extendería hasta la cancelación total del proveedor de dicho producto. Otro concepto importante es el registro de la liquidación de compra y el seguimiento correspondiente que se debe seguir, para ello este sistema permite el registro y control de los documentos que son emitidos por la empresa y que corresponden a una parte primordial de la actividad de la misma al ser una empresa agroindustrial.</p>

Fuente: Manual de procedimientos NISIRA. 2010, www.siempresoft.com. 2016, www.Starsoft.com.pe. 2016

El análisis básico realizado por los seis módulos principales de cada sistema tomado como ejemplo, se basa en la comparación de los mismos y sus características o funciones más relevantes, por lo que a simple vista se considera más completo el programa Nisira ERP, al emitir reportes más específicos y detallados que contribuyan al análisis y toma de decisiones oportuna. No obstante se requiere también la evaluación económica sobre la capacidad de inversión que mantiene la empresa para poder asumir el costo de adquisición e implementación del software contable.

#### 4.2. Discusión

Sobre la base de los resultados de la investigación realizada y de acuerdo con el primer objetivo donde se planteó identificar los requisitos y procesos establecidos para la solicitud del beneficio al exportador, se consideró el procedimiento que siguió la empresa y lo regulado en las normas tributarias sobre el Impuesto General a las ventas, Reglamento de Comprobantes de pago y Reglamento de Notas de Crédito Negociables, de los cuales se desprende que el proceso de devolución del saldo a favor es sencillo y puede efectuarse en un corto tiempo (5 días hábiles ) si es que la empresa exportadora cumple con todo lo establecido tanto en el registro de compras, registro de las exportaciones, condiciones de los documentos, entre otros. Se resalta además que la entidad puede acceder a obtener fácilmente este beneficio si forma parte de la lista de exportadores que SUNAT publica dos veces al año, cuyos requisitos no están fuera de alcance de la empresa si la misma estableciera una mejor gestión de información en sus operaciones. De la información brindada por el coordinador tributario, se obtuvo que la entidad no ha tenido un proceso positivo obligándolo a reanudar dicha solicitud, Sunat sustentó su resolución en tres aspectos principales, abarcando el 99% en la incorrecta declaración de los montos de los comprobantes de pago en las adquisiciones, además de detectar diferencias entre las embarcaciones declaradas en el PDB y el sistema de Aduanas (SISGAD).

Con respecto al segundo objetivo sobre analizar la estructura organizativa y los manuales de procedimientos contables de la empresa. Alonso, García &

Lloveras (2008) presenta un modelo DIRKS, donde la primera y segunda etapa consisten en poder proporcionar el contexto interno en el que se desarrolla la empresa, examinando como interactúa los documentos con los procesos y las actividades de la empresa, por ello la entidad ha optado por el planteamiento de una estructura organizativa concisa, lo cual es aceptable ya que con este tipo de organización se eliminaría la sobre jerarquización, originando una relación más directa con gerencia, sin embargo, en el área administrativa y financiera se detectó aspectos relevantes tanto en la comunicación, como en el sistema de información contable generando ineficiencia en los procesos y almacenamiento de la documentación contable. La evaluación permitió poder detectar los puntos críticos en el flujo documentario del proceso de adquisiciones, lo cual se consideró totalmente incorrecto que los documentos generados se remitan de un lugar a otro de manera innecesaria convirtiendo dicho proceso en ineficiente, además de la asignación del resguardo de la documentación a un área que desconoce los requerimientos básicos para su conservación y validez.

De acuerdo con el tercer objetivo, diagnosticar el sistema contable que opera actualmente la empresa, se ha tenido conveniente seguir con el modelo DIRKS tal y como lo muestra Alonso, García & Lloveras (2008), dando paso a la tercera y cuarta etapa, estas consisten en determinar los requisitos que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien las actividades de la organización, paralelamente se analizara el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados, con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, integra, exhaustiva y sistemática, es por eso que en cuanto a su sistema de información contable, se detectó una ineficiencia en la comunicación interna, baja seguridad en la información, inexistencia de una garantía sobre la integridad y fiabilidad de la información registrada, generando una necesidad urgente del replanteamiento del sistema. Esto se validó con la percepción obtenida de los usuarios involucrados, los cuales no tienen un buen nivel de confianza en el sistema que manejan. Este modo de trabajo se fue decayendo a medida que el volumen de operaciones iba

aumentando, saliéndose totalmente de las manos de los trabajadores, los cuales hacían uso de su criterio para el manejo del archivo contable.

Por último tenemos el cuarto objetivo que es proponer estrategias para la mejora del sistema de gestión documentaria contable de adquisiciones para favorecer el proceso de recuperación establecido, ante todo, esto, se propusieron estrategias o requerimientos para mejorar notablemente dicho sistema, los cuales se consideraron los básicos y principales para iniciar este proceso. Se necesita de una capacitación urgente a los trabajadores sobre el manejo de la documentación, haciéndole conocer que es lo que la Administración Tributaria establece en cuanto a la información contable. Además, se requiere del planteamiento de una buena comunicación y colaboración entre áreas para mejorar el flujo documentario, no quedando atrás la necesidad de que la información física debe estar centralizada para una mejor ubicación. Cabe añadir que un buen sistema, además del mejoramiento en el elemento los recursos humanos y procedimientos, se requiere de la implementación de un software contable debido a la gran magnitud de operaciones que viene realizando la entidad, según la comparación de estos software, el que más se ajustaría de acuerdo a los requerimientos funcionales de la empresa es el sistema de NISIRA, si bien este programa tiene un valor económico alto, se asegura que el beneficio será mucho mayor y se podrá recuperar dicha inversión.

## V. CONCLUSIONES

- Según normas tributarias, el proceso dura 5 días hábiles y parte con la presentación del formulario físico N°4949 o el formulario virtual N°1659, además de la constancia de presentación del PDB exportadores donde se detalla la relación de los comprobantes de pago sobre las adquisiciones efectuadas y una relación de los documentos que sustenten las exportaciones realizadas. Va a depender de la opción que se tome para que se realice la verificación en el domicilio fiscal, concluyéndose con la publicación de la resolución positiva o denegando la solicitud, no obstante, teniendo oportunidad para una nueva presentación.
- La norma es muy clara y nos presenta dos tipos de requisitos sustanciales y formales para ser válido el crédito fiscal. Agregando a ello, en la verificación, se tomara en cuenta, la constancia de detracciones de operaciones sujetas, el debido sustento de medios de pago, así como los documentos de exportación debidamente regularizadas.
- Tropical Farm maneja una estructura organizacional sencilla, basándose en el enfoque área de mando amplio, sin embargo a pesar de presentar una menor jerarquización en la organización mantiene deficiencias en el cumplimiento de las funciones de los trabajadores, generando una mala gestión de la documentación. Con respecto al proceso de adquisiciones se observó mucho tránsito documentario, generando una falta de agilización en el proceso, ocasionando además que el área contable no tenga la información de manera oportuna para su validación y registro, a diferencia de esta, el proceso de venta tiene una documentación más eficiente.
- En cuanto a la herramienta informática utilizada por la empresa, gracias a la encuesta aplicada se obtuvo que el programa Excel no brindaba la seguridad ni eficiencia que se requería para tener la información debidamente actualizada y que este de manera correcta. Asimismo no se cuenta con una

adecuada política de almacenamiento de la información virtual, corriendo el riesgo de que los registros se pierdan permanentemente.

- Se plantearon estrategias básicas enfocadas en la centralización y fluidez de la información, colaboración y comunicación entre áreas, seguridad e interfaz sencillo del programa que se maneje. Asimismo se presentaron dos propuestas para la mejora del sistema de gestión documentaria contable, una de ellas se basa en la simplificación del procedimiento logístico con respecto a la aprobación de las ordenes y momento de recepción por el área contable, y la otra propuesta es la implementación de un sistema de ERP, llegando a la conclusión de que el programa Nisira ERP se adapta mucho mejor a los requerimientos que presenta la empresa, cabe resaltar que el análisis se hizo a nivel general de acuerdo a sus características principales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se debe reformular el manual de procedimiento logístico de la empresa, implementando la consulta del stock antes de elaborar el requerimiento de compra, así como la entrega en conjunto de órdenes para que sean aprobadas por gerencia mediante un acta de compras. La orden de compra cerrada, es decir ya cotizada y hecha la compra deberá ser remitida, a la brevedad posible, al área contable para la validación del comprobante y la respectiva provisión.
- Implementar políticas enfocadas en el proceso de flujo documentario, que se ajusten a las normas tributarias, con el fin de que cada área tenga siempre en cuenta lo que se debe seguir e incrementar la eficiencia en las actividades que realiza cada colaborador.
- Se aconseja a los directivos de la entidad, un plan de capacitación al personal involucrado con el área contable con respecto a los objetivos que se desea llegar a corto y largo plazo, así como brindar información sobre las nuevas políticas y requisitos que se deben cumplir para que la documentación sea aceptada tributariamente.
- Se recomienda un análisis más profundo cuando se inicie el proceso de elección del sistema contable, centrado básicamente en las funciones específicas que brinda, así como el tiempo y costo de implementación.

## VII. LISTA DE REFERENCIAS

- Alonso, J., García, M. & Lloveras, M. (julio, 2008). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. Recuperado de [http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso\\_Garcia\\_Lloveras\\_-\\_La\\_norma\\_ISO\\_15489.pdf](http://eprints.rclis.org/12263/1/Alonso_Garcia_Lloveras_-_La_norma_ISO_15489.pdf)
- Ardiles, S. (2009). La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa. El caso de Cuba. ACIMED, 19(5). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009000500002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002)
- Asesoría Empresarial (s.f.). El saldo a favor del exportador. Revista Asesoría Empresarial. Recuperado de <http://aempresarial.com/web/adicionales/demo/lv-2014/files-lv2014/pdf/trib-24-saldo-favor-exportador.pdf>
- Bahamonde, M. (2012, 20 de febrero). Sunat precisa requisito para solicitar devolución del Saldo a Favor Materia de Beneficio. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/merybahamonde/2012/02/20/sunat-precisa-requisito-para-solicitar-devolucion-del-saldo-a-favor-materia-de-beneficio/>
- Bustelo, C. (2000). Gestión documental en las empresas: una aproximación practica. Bilbao: INFOAREA.
- Caballero Bustamante (s.f.). La recuperación del IGV en el caso de operaciones de exportación: ¿Conoce usted el saldo a favor del exportador? Revista Caballero Bustamante. Recuperado de [http://www.caballeroBustamante.com.pe/plantilla/profe/profe\\_14060.pdf](http://www.caballeroBustamante.com.pe/plantilla/profe/profe_14060.pdf)
- Calle, J. (2014). Algunos apuntes sobre el saldo a favor del exportador. Actualidad Empresarial, I14 - I16.
- Decreto Supremo N° 055-99-EF, Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com\\_docman&task=doc](https://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_docman&task=doc)
- Decreto Supremo N° 155-2004-EF, TEXTO UNICO ORDENADO DEL DECRETO LEGISLATIVO N.º 940, Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/tributaria/detracciones/index.html>

- De la Cruz Briceño, O. M. (2015). *Incidencia del saldo a favor del exportador en la situación financiera de la Empresa ADEC PERU SAC de la ciudad de Trujillo Período 2013*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Effio, F. & Aguilar, H. (2009), 100 casos prácticos del IGV – ISC (1ra edición), Lima – Perú: Entrelíneas S.R. Ltda.
- El 2015 SUNAT redujo tiempo de atención de devolución de impuestos a contribuyentes. (2016, 21 de Febrero). Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/noticias/empresas/2016/marzo/index.html>
- Eslava, J. (2011). *La gestión del control interno en la empresa*. Madrid, España: Esic Editorial.
- Estrada, E. (2015). *Gestión documental y productividad organizacional en la micro y pequeñas empresas del sector comercio - Chimbote, 2015*. In *Crescendo Ciencias Contables & Administrativas*. Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1106>
- Flores, E. (2014). *Alternativas de implementación de un sistema ERP en una pyme agroindustrial peruana* (Tesis de pregrado, Universidad de Piura, Perú) Recuperado de [https://pirhua.upeu.edu.pe/bitstream/handle/11042/2043/ING\\_541.pdf?sequence=1](https://pirhua.upeu.edu.pe/bitstream/handle/11042/2043/ING_541.pdf?sequence=1)
- Font, O., Ruiz, A. & Mena, M. (2012). Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 573-598
- Gómez, I. (2015). *El mecanismo tributario del saldo a favor del exportador y su incidencia en la rentabilidad de las empresas agroindustriales, región La Libertad, año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5243/gomezchicom\\_a\\_indira.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5243/gomezchicom_a_indira.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6ta Edición). México.
- Hirache, L. (2011). *Promoción al exportador: Drawback – Saldo a favor del IGV*. (1ra Edición, Lima – Perú: Instituto Pacifico S.A.C.
- Huamán, J. & Tamaris, J. (2015). *Control interno de gestión tributaria y la devolución del saldo a favor del exportador en empresas del sector industrial de Lima Metropolitana, período 2015*. Universidad Nacional del Callao. Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1763>.

- Jiménez, R. (Abril de 2007). Soportes contables internos y externos. GestioPolis. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/soportes-contables-internos-y-externos/>
- Landa, L. (2002). Gestión de documentos: el caso del Consorcio SMS (Monografía). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Ley N° 28605, Ley que modifica el sistema de pago de obligaciones tributarias con el gobierno central establecido por el TUO del DL N° 940, aprobado mediante DS N° 155-2004-EF, Lima: Congreso de la Republica. Recuperado de <http://docs.peru.justia.com/federales/leyes/28605-sep-23-2005.pdf>
- Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, agosto 16). La estructura organizacional. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>
- Llanos Pérez, S. E. (2014). Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la cámara de comercio y producción La Libertad. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Martinez, B. & Cespedes, N. (2008). Metodología de la investigación: estrategia para investigar. 1ra Edición, Lima – Perú: Editorial e Imprenta Sánchez S.R.L
- Miller, S. (2011). Tipos de investigación científica: Revista de actualización clínica investiga. Recuperado de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci\\_arttext](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S2304-37682011000900011&script=sci_arttext)
- Minagri: Agroexportaciones peruanas se vendieron a 147 países en el 2015 (2016, 7 de Febrero). Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/minagri-agroexportaciones-peruanas-se-vendieron-147-paises-2015-2154146>
- Murgas y Arteaga (2016). Gestión Documental. Recuperado de [https://docs.google.com/document/d/1yiPEXujyWasm32Ov4Xsnqcg71l6MVxq-oC4sG4bF1\\_k/edit?pref=2&pli=1](https://docs.google.com/document/d/1yiPEXujyWasm32Ov4Xsnqcg71l6MVxq-oC4sG4bF1_k/edit?pref=2&pli=1)
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2015). América Latina se consolida como el mayor exportador neto de alimentos del mundo. Recuperado de <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/358031/>
- Palacios, J. (2014). Manual de Implementacion de un programa de gestion documental. (A. G. Nacion, Ed.) Colombia. Obtenido de <http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/SINAE/Productos%20SINAE%202013/PGD2.pdf>

- Ramón, J. (2004). El control interno en las empresas privadas. Quipukamayoc. (pp. 81-88).Lima: UNMSM
- Reyes, D. & Salinas, A. (2015). *Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Días S.A. año 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1487/1/Salinas\\_Jara\\_Implementacion\\_Contable\\_Gestion.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1487/1/Salinas_Jara_Implementacion_Contable_Gestion.pdf)
- Romero, F. (2005). *Evaluación del sistema de información contable del departamento de crédito en Sofioccidente Banco de Inversión, C.A.* (Tesis de grado, Universidad del Zulia, Venezuela). Recuperado de <http://docplayer.es/7346013-Evaluacion-del-sistema-de-informacion-contable-del-departamento-de-credito-en-sofioccidente-banco-de-inversion-c-a.html>
- Sánchez, H. & Córdova, A. (1996). I Programa de Capacitación Docente en la Investigación Científica y Tecnológica: diseños de la investigación científica. Lima - Perú
- San Servando, N. (2013). Gestión documental para pymes: herramientas y recomendaciones. Recuperado de [http://www.fundacioninnovacionrioja.com/uploads/media/GD\\_WEB.pdf](http://www.fundacioninnovacionrioja.com/uploads/media/GD_WEB.pdf)
- Santamaría, J. (2016). *Selección de software para manejo de inventarios y contabilidad para una empresa comercializadora de productos de transmisión de potencia*. Fundación Universidad de América Bogotá. Recuperado de <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/656/1/1026282013-2016-2-GE.pdf>
- Soy, C. (2003). Auditoría de la información: análisis de la información generada en la empresa. Barcelona: Editorial UOC. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=8AALIVUrBjkC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=ISBN+84-8318-978X&source=bl&ots=roa\\_T3SHpz&sig=H5jPy3SALA\\_KVL5Q\\_S8sBOwHtY&hl=es&sa=X&ved=oahUKEwjOsJvpp73NAhVC9R4KHayjCpoQ6AEIJzAC#v=onepage&q=ISBN%2084-8318-978-X&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8AALIVUrBjkC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=ISBN+84-8318-978X&source=bl&ots=roa_T3SHpz&sig=H5jPy3SALA_KVL5Q_S8sBOwHtY&hl=es&sa=X&ved=oahUKEwjOsJvpp73NAhVC9R4KHayjCpoQ6AEIJzAC#v=onepage&q=ISBN%2084-8318-978-X&f=false)
- Ticpymes (2015, 26 de junio) La importancia de una gestión documental efectiva. Ticpymes. Recuperado de <http://www.ticpymes.es/inmobiliario/noticias/1082352026204/importancia-gestion-documental-efectiva.1.html>
- Universidad Francisco de Paula Santander. (s.f.). Propuesta de un programa de gestión documental. Recuperado de

[http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/archivos/programa\\_de\\_gestion\\_documental.pdf](http://www.ufps.edu.co/ufpsnuevo/archivos/programa_de_gestion_documental.pdf)

- Vásquez, J. & Vega, K. (2014). *La incidencia tributaria del sistema de organización contable en la empresa Negocios Vega SAC en el año 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1513/1/Vega\\_Castro\\_Incidencia\\_Tributaria\\_Organizacion.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1513/1/Vega_Castro_Incidencia_Tributaria_Organizacion.pdf)
- Vega, M. (2006). Las Auditorias de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información*, Mayo-Diciembre, 3-14. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>
- Vilca, L. (2016). *Organización administrativa y gestión contable y su contribución en la óptima administración de la junta de usuarios sector de riego Torata, 2015*. Universidad José Carlos Mariátegui. Recuperado de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/108/Luz\\_Tesis\\_titulo\\_2016.pdf;jsessionid=777EFC1178ADF420832AD1B639CAB1F7?sequence=1](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/108/Luz_Tesis_titulo_2016.pdf;jsessionid=777EFC1178ADF420832AD1B639CAB1F7?sequence=1)
- Vilchez, I. & Tello, J. (2015). *Propuesta de estructura organizacional contable para la empresa Negocios del Sur del Perú S.A.C – Piura, 2015*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/160>.
- Villanueva, W. (2014). *Tratado del IGV: Regímenes general y especiales*. (1ra Edición, Lima – Perú: Instituto Pacifico S.A.C.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de objetivos

Objetivo	Procedimiento
<b>1. Identificar los requisitos y procesos establecidos para la solicitud del beneficio.</b>	Revisar la normativa actual, sobre los requisitos solicitados y proceso establecido para la obtención del beneficio.
	Entrevistar a un miembro del área tributaria de la empresa, sobre los procesos seguidos para dicha solicitud.
<b>2. Analizar la estructura organizativa y los manuales de procedimientos contables de la empresa.</b>	Solicitar la información referente a la estructura organizativa y manuales de procedimientos contables.
	Al obtener la información sobre la estructura organizacional de la empresa, se procederá a evaluar la interrelación entre las áreas existentes, a fin de determinar el grado de confiabilidad que se maneja entre las mismas.
<b>3. Diagnosticar el sistema contable que opera actualmente la empresa.</b>	Se consultará con el departamento contable sobre el software que poseen actualmente.
	Probar su efectividad, mediante el cuestionario que se aplicara al personal.
<b>4. Proponer estrategias para la mejora del sistema de gestión documentaria contable de adquisiciones para favorecer el proceso de recuperación establecido.</b>	Una vez de haber descrito, evaluado y diagnosticado el estado actual del sistema de gestión documentaria, se procederá a elaborar una serie de requerimientos y estrategias, para poder lograr un proceso eficiente en la obtención del beneficio.

*Fuente: Elaboración propia. 2016*

## Anexo 2. Entrevista al coordinador tributario de la empresa

### PAUTA DE ENTREVISTA

**Objetivo:** Conocer sobre los procesos seguidos y aspectos relevantes que se producen para la solicitud del saldo a favor del exportador.

---

---

**Nombre del entrevistado:**

**Cargo:**

**Fecha:**

---

---

1. ¿Con que medio se ha iniciado el proceso de solicitud de devolución del SFE?
2. ¿Qué documentos anexó junto a la solicitud?
3. ¿Qué periodo se está solicitando?
4. ¿Se ha presentado algún tipo de garantía?
5. ¿Conoce usted si la SUNAT publica una lista de exportadores a quienes se les devuelve con facilidad, sin necesidad de garantía alguna?
6. ¿Cuántas solicitudes sin éxito va presentado la empresa?
7. ¿Desde cuándo se inició todo el proceso de solicitud?
8. ¿Cuántos días se ha demorado el auditor en responder la solicitud en el último proceso?
9. ¿Cuáles han sido las principales observaciones señaladas por el auditor?
10. ¿Mediante qué documento se ha solicitado que se realice la devolución?

Fuente: Elaboración propia. 2016

### Anexo 3. Cuestionario sobre sistema de información contable



#### CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE INFORMACION CONTABLE

**Objetivo:** Diagnosticar el estado actual del sistema contable que opera actualmente en la empresa

**Instrucciones:** Marque con una (X) en el recuadro de la opción donde refleje mejor su opinión.

INDICADOR	En total desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo totalmente
<b>SITUACION ACTUAL</b>					
<b>Suministro de la información</b>					
El sistema de información es coherente con las normas y procedimientos de la empresa.					
El sistema ofrece al usuario opciones para modificar la información a través de la intervención manual en él.					
El sistema satisface las necesidades de los usuarios.					
<b>Seguridad</b>					
El sistema contable ofrece seguridad a la información que ingresa.					
Se cuenta con archivos que respaldan la información del sistema.					
Todas las transacciones se registran en el sistema de información					
Existen técnicas para asegurar la oportuna corrección de las inconsistencias que pueda presentar el procesamiento de los datos					
Existen procedimientos que pueden corregir oportunamente las posibles fallas de los equipos.					
Se cuenta con procedimientos tendientes a proteger las salidas del sistema de información contable.					
<b>Mantenimiento</b>					
La base de datos del sistema de información contable está actualizada					
Los usuarios del sistema reciben entrenamiento para actualizarlos en las aplicaciones.					
Utiliza totalmente de las herramientas ofrecidas por el sistema					
<b>CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA</b>					
<b>Entrada</b>					
El sistema da facilidad para la captura de los datos.					
El ordenamiento de los elementos permiten el procesamiento de los datos					
El acceso a la información del sistema contable está restringido con el uso de claves					
Existen una jerarquización de los usuarios del sistema de información.					
El sistema de información contable está protegido de cambios no autorizados					
<b>Procesamiento</b>					
El procesamiento de los datos permite que los mismos se conviertan en información útil para los usuarios					
Existen controles de confidencialidad					
Existen pasos en el procesamiento de datos que permiten lograr los resultados esperados.					

INDICADOR	En total desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo totalmente
<b>Salida</b>					
Los elementos generados en el sistema de información contable, permite la elaboración de informes requeridos por la gerencia					
Los informes generados en el sistema de información contable contribuyen con una acertada toma de decisiones en el nivel gerencial.					
La información aportada por el sistema satisface los requerimientos de los usuarios					
La información es generada por el sistema de manera oportuna y eficiente.					
<b>Monitoreo</b>					
Se realiza la evaluación del desempeño y el monitoreo del sistema de información contable					
Se corrigen las fallas detectadas en el sistema					
<b>Control</b>					
Se realiza seguimiento a la retroalimentación del sistema de información contable					
Se realiza el ordenamiento de los datos para garantizar una información fidedigna con el sistema que manejan.					
Se hacen actualizaciones periódicas al sistema de información.					
<b>COMPONENTES DEL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA</b>					
<b>Desarrollo del sistema</b>					
Se cuenta con una unidad de desarrollo del sistema de información contable que desarrolla el software que se requiere.					
El programa implementado por dicha unidad permite la automatización adecuada del sistema de información contable.					
<b>Consultoría Técnica</b>					
Se cuenta con una unidad de consultoría técnica para los usuarios del sistema de información					
<b>Procesamiento electrónico de los datos</b>					
Existe una unidad de servicios de procesamiento de los datos					
Dicha unidad realiza el mantenimiento de los equipos					
Se cuenta con el apoyo informático necesario para responder a sus operaciones.					
<b>ANÁLISIS DEL SISTEMA</b>					
<b>Integridad</b>					
Tiene Usted confianza en el sistema que maneja.					
Todos los datos se han introducidos de manera OPORTUNA.					
Existen controles que garanticen la integridad de los datos introducidos					
<b>Registro</b>					
El sistema de información contable garantiza un adecuado registro y procesamiento de las operaciones.					
Los registros se ajustan a la normativa y procedimientos de la organización.					

INDICADOR	En total desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo totalmente
<b>Confianza</b>					
El sistema de información contable genera confianza en la presentación de la información de carácter financiero					
La información que aporta el sistema contable se presenta de acuerdo a los parámetros contables de la organización.					
<b>Oportunidad</b>					
El sistema de información contable es una herramienta básica para la toma de decisiones					
La información arrojada por el Sistema se presenta en forma oportuna.					
<b>AMBIENTE DE HARDWARE</b>					
<b>Acceso a la información</b>					
La alta gerencia determina cual es el personal con acceso a los datos y la seguridad de los registros financieros					
El sistema de información contable cuenta con programas de seguridad para los equipos que contienen la información financiera					
La información del sistema contable está restringida para otras áreas de la empresa.					
<b>Procesamiento de los datos</b>					
El procesamiento de la información es compartido entre varias personas con acceso a la información					
<b>Emisión de informe</b>					
Los informes emitidos, cuentan con la seguridad necesaria para ser enviados solo a las personas autorizadas para manejar la información					
<b>SISTEMAS INTEGRADOS</b>					
<b>Parámetros</b>					
El sistema de información contable, comparte información con otros sistemas dentro de la organización,					
Se cuenta con códigos contables para registrar las operaciones de los sistemas integrados					
<b>Transferencia</b>					
La información que se transfiere a otro sistema se realiza en forma automática					
Antes de la transferencia de la información, se realiza una relación con los datos actualizados					

Fuente: Romero. 2005

## Anexo 4. Empresas exportadoras con garantía hasta Diciembre 2016

N°	RUC	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	VIGENCIA A PARTIR DEL	VIGENCIA HASTA EL
1	20100079501	COMPAÑIA DE MINAS BUENAVENTURA S.A.A.	01/07/2016	31/12/2016
2	20100136741	MINSUR S. A.	01/07/2016	31/12/2016
3	20100142989	SHOUGANG HIERRO PERU S.A.A.	01/07/2016	31/12/2016
4	20100371741	MADERERA BOZOVICH S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
5	20100725810	PRODUCTOS NATURALES DE EXPORTACION S.A. - PRONEX S.A.	01/07/2016	31/12/2016
6	20107945874	IDEAS APLICADAS SA	01/07/2016	31/12/2016
7	20126702737	COMPAÑIA MINERA CARAVELI S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
8	20137025354	CIA MINERA PODEROSA S A	01/07/2016	31/12/2016
9	20137291313	MINERA YANACOCHA S.R.L.	01/07/2016	31/12/2016
10	20140688640	CIA MINERA COIMOLACHE SA	01/07/2016	31/12/2016
11	20192779333	COMPANIA MINERA ARES S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
12	20205467603	LA ARENA S.A.	01/07/2016	31/12/2016
13	20293583626	MEBOL SAC	01/07/2016	31/12/2016
14	20332907990	EMPRESA MINERA LOS QUENUALES S.A.	01/07/2016	31/12/2016
15	20380336384	PESQUERA EXALMAR S.A.A.	01/07/2016	31/12/2016
16	20382056681	GLOBENATURAL INTERNACIONAL S.A.	01/07/2016	31/12/2016
17	20383045267	VOLCAN COMPANIA MINERA S.A.A.	01/07/2016	31/12/2016
18	20461642706	AGRICOLA CERRO PRIETO S.A.	01/07/2016	31/12/2016
19	20466327612	ARUNTANI S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
20	20501369579	PAPELERA DEL PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
21	20504729908	FROZEN PRODUCTS CORPORATION SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
22	20508972734	MARCOBRE S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
23	20511165181	HUDBAY PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
24	20512019146	EXPORTADORA AGRICOLA ORGANICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
25	20517187551	ANABI S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
26	20100048371	VIÑA OCUCAJE S A	01/07/2016	31/12/2016
27	20110284978	INSUMOS NO METALICOS Y QUIMICOS DE EXPORTACION E IMPORTACION S.A. - INSUMEX S.A.	01/07/2016	31/12/2016
28	20111025739	AHORRO DE ENERGIA Y MANTENIMIENT IND SAC	01/07/2016	31/12/2016
29	20261671914	NOVAPERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
30	20279143222	FLORDABLANCA S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
31	20341167508	IMARFRIO - VIEIRA PERU S.A.	01/07/2016	31/12/2016
32	20348682980	FIDENZA DISEÑO SA	01/07/2016	31/12/2016
33	20361239581	INVERSIONES REGAL S.A	01/07/2016	31/12/2016
34	20372081831	AGRICOLA CHAPI S.A.	01/07/2016	31/12/2016
35	20451899881	PROCESADORA LARAN SAC	01/07/2016	31/12/2016
36	20452571936	FUNDO DOÑA PANCHA S.A.C	01/07/2016	31/12/2016
37	20457055103	NATURAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
38	20483957590	PROVEEDORA DE PRODUCTOS MARINOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
39	20485867245	CORPORACION DE PRODUCTORES CAFE PERU SAC	01/07/2016	31/12/2016
40	20501603784	VLACAR S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
41	20502203461	PERUVIAN NATURE S & S S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
42	20502435672	SILVATEAM PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
43	20504922490	CAPSICUM ANDINO S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
44	20505364164	GEOBAR S.A.	01/07/2016	31/12/2016
45	20505607831	PESQUERA RIBAUDO S.A.	01/07/2016	31/12/2016
46	20508161761	EMPACADORA Y PROCESADORA HUAMANI SAC	01/07/2016	31/12/2016
47	20509468606	MAI SHI GROUP S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
48	20512518738	PERUVIAN TEXTILES S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
49	20513347953	MG NATURA PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
50	20513857218	MINERA CONFIANZA S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
51	20515927353	AGROPACKERS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
52	20543521401	CORPORACION AGRICOLA VIÑASOL S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
53	20101613390	MADERERA VULCANO S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
54	20109730743	GYOREN DEL PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
55	20112302370	NOVOLIZ S.A.	01/07/2016	31/12/2016
56	20138293069	SOCIEDAD MERCANTIL (EXPORTACION) SA	01/07/2016	31/12/2016
57	20139592001	CAMARA PERUANA DEL LIBRO	01/07/2016	31/12/2016
58	20144624492	PRODUCTOS JUMAM E.I.R.L	01/07/2016	31/12/2016
59	20196769863	A.C.E. SCHOOL OF TOMORROW PERU	01/07/2016	31/12/2016
60	20206228815	PERUVIAN SEA FOOD S.A.	01/07/2016	31/12/2016
61	20256119006	SOCIEDAD AGRICOLA ARONA S.A.	01/07/2016	31/12/2016
62	20260995449	INVERSIONES PERU PACIFICO S.A	01/07/2016	31/12/2016
63	20305673669	PACIFIC FREEZING COMPANY S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
64	20337373608	H & F REPRESENTACIONES S.A	01/07/2016	31/12/2016
65	20367209217	C & J INVERSIONES S. A. C.	01/07/2016	31/12/2016
66	20376641466	MONSANTO PERU S.A.	01/07/2016	31/12/2016
67	20392064550	CORPORACION ROOTS S.A.	01/07/2016	31/12/2016
68	20392464817	CORPORACION AGROSECHURA PERU S.A.C. - AGROSECHURA PERU	01/07/2016	31/12/2016

N°	RUC	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	VIGENCIA A PARTIR DEL	VIGENCIA HASTA EL
69	20393333171	AGROINDUSTRIAS OSHO S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
70	20420310383	MINERA DEISI S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
71	20430301595	EXANDAL S.A.	01/07/2016	31/12/2016
72	20456383751	INVERSIONES 2A SRL	01/07/2016	31/12/2016
73	20463001651	SPRIND S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
74	20491332515	CONSERVAS Y CONGELADOS CERRO AZUL SRL	01/07/2016	31/12/2016
75	20492124533	COMPLEMENTOS Y SUPLEMENTOS ORGÁNICOS DEL PERU S.R.L.	01/07/2016	31/12/2016
76	20492317251	ALZATEC S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
77	20492664724	CONSORCIO DE CANTERAS ANDINAS S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
78	20503253853	E & J MATTHEI MADERAS DEL PERU S.A	01/07/2016	31/12/2016
79	20503484316	INSPECTION & QUALITY TOTAL SERVICES S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
80	20504107494	DEL ANDE ALIMENTOS S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
81	20505203748	MELAFORM SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
82	20505502222	INVERSIONES ESDEL E.I.R.L.	01/07/2016	31/12/2016
83	20506548188	SEACORP PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
84	20507208887	INVERSIONES NIVAMA S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
85	20508108282	GARMINT INDUSTRIES S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
86	20508588128	ALAMESA S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
87	20510865627	SANTA SOFIA DEL SUR S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
88	20511632731	FUNDO SAN ISIDRO S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
89	20512467301	G & A AGROPRODUCTS S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
90	20512899359	AGROINDUSTRIAS JOSE LUIS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - AGROINDUSTRIAS JOSE LUIS S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
91	20513171651	EXPRESS TRANSPORTS S.A.	01/07/2016	31/12/2016
92	20519791413	EXPORTACIONES MIRSA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	01/07/2016	31/12/2016
93	20520816021	PERAGROW FOODS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
94	20521549956	TENDER S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
95	20522001563	AGROEXPORTACIONES NOR PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
96	20546088376	JSA RECYCLING GROUP S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
97	20546332111	MATARANI SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
98	20553503028	KWS PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - KWS PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
99	20100192650	MICHELL Y CIA S.A.	01/07/2016	31/12/2016
100	20100199743	INCA TOPS S.A.	01/07/2016	31/12/2016
101	20170072465	SOCIEDAD MINERA CERRO VERDE S.A.A.	01/07/2016	31/12/2016
102	20411808972	AGRICOLA PAMPA BAJA S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
103	20454104472	CENTRO MAR S.A.	01/07/2016	31/12/2016
104	20454186002	ALSUR PERU S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
105	20498300252	OPEN WORLD EXPORT SAC	01/07/2016	31/12/2016
106	20498655468	FUNDO AMERICA SAC.	01/07/2016	31/12/2016
107	20513122013	INVERSIONES GENERALES ALFRECICLA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
108	20132367800	MINERA AURIFERA RETAMAS S.A.	01/07/2016	31/12/2016
109	20480943687	AVO PERU SAC	01/07/2016	31/12/2016
110	20329725431	SUNSHINE EXPORT S.A.C	01/07/2016	31/12/2016
111	20392916904	PERU GRAPES S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
112	20484294756	MIK CARPE S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
113	20505561318	INVERSIONES HOLDING PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
114	20515162578	EXPORTADORA CETUS S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
115	20516705826	ECO PROYEC PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ECOPP SAC	01/07/2016	31/12/2016
116	20525258450	SERVICE IMPORT EXPORT SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - SERVICE IMPORT EXPORT S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
117	20525893040	SPRING VALLEY FRUIT S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
118	20525999204	PRIMA FRUTA DEL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
119	20398579799	C.G.M. SOCIEDAD AGRICOLA, SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
120	20427312187	PRODU-EXPORT S.A.C	01/07/2016	31/12/2016
121	20484149748	ASOCIACION DE BANANEROS ORGANICOS SOLIDARIOS SALITRAL	01/07/2016	31/12/2016
122	20525241727	PROCESADORA MEJIA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
123	20452630886	FUNDO SAN MIGUEL S.A.	01/07/2016	31/12/2016
124	20279002599	AGRO EXPORT TOPARA S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
125	20452343399	AGRICOLA EL GUAYABO S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
126	20452899664	ESTELA Y COMPANIA S.C.R.L.	01/07/2016	31/12/2016
127	20532394041	ENVASES DEL SUR SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
128	20532464359	OLIAMERICA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - OLI.S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
129	20493324242	INVERSIONES LA OROZA S.R.L.	01/07/2016	31/12/2016
130	20486209063	AGROINDUSTRIAS DEL MANTARO S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016
131	20402805294	AGRICOLA Y GANADERA CHAVIN DE HUANTAR SA	01/07/2016	31/12/2016
132	20445534570	FUNDO LOS PALTOS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
133	20445392091	EMPRESA AGROPECUARIA VILLA BUENA VISTA S.A.	01/07/2016	31/12/2016
134	20128894889	TRIPLAY AMAZONICO S.A.C	01/07/2016	31/12/2016
135	20393512939	MADERERA PACIFICO INTERNACIONAL S.R.L.	01/07/2016	31/12/2016
136	20525301991	PESQUERA ABC SAC	01/07/2016	31/12/2016
137	20290985731	ASERRADERO ESPINOZA SA	01/07/2016	31/12/2016
138	20490012151	PIETRA FORESTAL PERU SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	01/07/2016	31/12/2016
139	20490327739	HONGXING S.A.C.	01/07/2016	31/12/2016

Fuente: SUNAT. 2016

## Anexo 5. Cuadros de inconsistencias – Resolución de negativa SUNAT

PERIODO	N° DE CDP	SUSTENTO
Abr-16	3	DM
Mar-16	13	DM
Feb-16	6	DM
Feb-16	1	DP
Ene-16	16	DM
Dic-15	43	DM
Nov-15	14	DM
Oct-15	6	DM
Jul-15	7	DM
Jun-15	4	DM
Abr-15	1	DM
Mar-15	6	DM
Feb-15	9	DM
	1	DC
Ene-15	1	DM
Nov-14	4	DM
Set-14	5	DM
Mar-14	1	DM
Feb-14	1	DM
Ene-14	1	DM
Dic-13	3	DM
Oct-13	5	DM
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	

PERIODO	N° DE DUAS	SUSTENTO	Declarado	sistema de aduana SIGAD
Abr-16	TOTAL	Diferencia	3,096,850.00	3,074,192.60
Mar-16	TOTAL	Diferencia	2,268,594.00	2,487,295.21
Feb-16	4	No estan registradas en SUNAT	-	-

LEYENDA	
<b>DM</b>	Declaro monto menor al imputado o igual
<b>DP</b>	Comprobante registrado en distinto periodo
<b>DC</b>	Duplicidad del comprobante

Fuente: Elaboración propia. 2016 en base a resolución de SUNAT