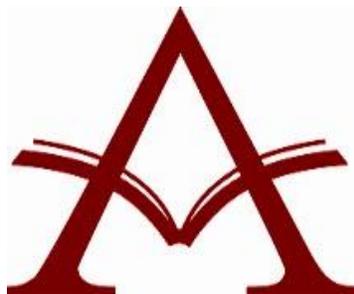


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**EL CONTROL DE GESTIÓN Y LA EFICACIA EN LA ERA
POS COVID-19 EN LA EMPRESA NLAP SOLUCIONES
DIGITALES EIRL. HUAROCHIRÍ, 2019.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLE Y FINANCIERAS**

AUTOR: MANUEL HIPÓLITO ARTEAGA GOMEZ

ASESOR:MAG. ROMÁN MÁXIMO HUALLANCA VALDIVIA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE
AUDITORÍA EN LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

LIMA, PERÚ

JULIO, 2020

Dedicatoria

A mi familia, en especial a mi madre
que ha sido un pilar fundamental en mi
formación profesional, por ello este nuevo logro
es en gran parte gracias a tu apoyo y orientación.

También lo dedico a mis amigos del barrio,
por su aliento y apoyo de
sinteresado

Agradecimientos

Gracias a Dios por permitirme tener a mi madre, por apoyar me en cada decisión y proyecto que he desarrollado, pues la paz y armonía que me da, es siempre un apoyo incondicional.

A mi asesor de tesis por las orientaciones y consejos pertinentes para la realización del presente trabajo de investigación.

A mis profesores, en especial al profesor de tesis II Román. Pues a lo largo de mi vida universitaria me compartieron sus conocimientos, los que me han permitido construir esta visión amplia y profunda del trabajo profesional, lo que se refleja en esta investigación.

Resumen

La investigación estudia un específico problema de control de gestión, desde una idea de eficacia, definido o caracterizada por la automatización, los desempeños y los efectos circunstanciales de las leyes de urgencia que el gobierno emitió con relación a la pandemia del Covid-19. Para lo cual asume la necesidad empresarial de una mejor automatización con el fin de disminuir los riesgos y hacer más eficaz la emisión de comprobantes electrónicos. Con relación a los desempeños considera los cambios en el proceder del personal, como prevención o efecto de la pandemia Covid-19; en este aspecto se ve la evolución o transformación de la empresa, como la de usar nueva tecnología (software) que ayuden y faciliten el ahorro, el cuidado del medio ambiente y la calidad de vida a las personas.

El enfoque que se sigue es conceptual y práctico, lo conceptual es trabajado diferentes autores, y lo práctico es observando la forma en que se realiza las actividades de la empresa. Ya que en ello se sigue cambiando de la modalidad presencial a una combinación con virtual, lo que hace modificar los paradigmas. Esto nos hace ver que estamos afrontando un nuevo entorno donde la tecnología está avanzando y las empresas están evolucionando y adaptándose; la idea es apoyar a la empresa a tomar nuevas oportunidades y de paso al software para innovadores empresas formales que tributan y aportan al estado.

Se obtiene los datos e informaciones mediante la metodología cualitativa que se ha hecho a los involucrado para realizar ésta investigación, ya que se ha recolectado información en la empresa, la que está siendo procesada que se estará dando a conocer en la segunda parte del trabajo. Los resultados que se vienen obteniendo se presentan en éste informe que se presenta para obtener el grado de bachiller, aunque el estudio continúa con el fin de poder presentarlo para la obtención del título profesional.

Palabras clave:

Control de Gestión, Eficacia, Sistemas Automatizados, Desempeños Laborales, Normas de urgencia por elCovid-19.

Abstract

The research studies a specific management control problem, from an idea of effectiveness, defined or characterized by automation, performance and circumstantial effects of the emergency laws that the government issued in relation to the Covid-19 pandemic. For which it assumes the business need for better automation in order to reduce irrigation and make the issuance of electronic receipts more effective. With regard to performance, it considers changes in staff, such as prevention or effect of the Covid-19 pandemic; in this aspect we see the evolution or transformation of the company, such as that of using new technology (software) that help and facilitate the savings, care of the environment and the quality of life to the people.

The approach that is followed is conceptual and practical, the conceptual is worked different authors, and the practical thing is observing the way in which the activities of the company are carried out. Since this continues to change from face-to-face to a combination with virtual, this makes paradigms change. This makes us see that we are facing a new environment where technology is advancing and companies are evolving and adapting; the idea is to support the company to take new opportunities and move to software for innovative formal companies that tax and contribute to the state.

The data and information is obtained through the qualitative methodology that has been made to those involved to carry out this research, since information has been collected in the company, which is being processed that will be disclosed in the second part of the work. The results that have been obtained are presented in this report that is presented to obtain the degree of bachelor's degree, although the study continues in order to be able to present it for the obtaining of the professional degree.

Keywords

Management Control, Efficacy, Automated Systems, Work Performance, Emergency standards by Covid-19.

TABLA DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen y palabras clave	iv
Abstract and keyword	v
Tabla de Contenidos	vi
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras	vii
1. Problema de la Investigación	1
Descripción de la realidad problemática	1
Formulación del problema	4
Problemas específicos	4
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	6
Justificación e importancia de la investigación	7
2. Marco Teórico	9
Antecedentes	9
Internacionales	9
Nacionales	13
Bases Teóricas	19
Definición de términos básicos	21
3. Cronograma de Actividades	28
4. Recursos y Presupuesto	29
5. Referencias	30
6. Aporte científico académico	35
7. Recomendaciones	36
8. Anexos	37

Metodología	37
Lista de Tablas	vii
Tabla N° 1: Cronograma de actividades de investigación	28
Tabla N°2: Presupuesto	29
Tabla N° 3: Premisas del Planeación	40
Lista de Figuras	vii
Figura N°1: Organigrama	20

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Descripción de la Realidad Problemática

Los problemas que estudiaremos se ubican en empresa cuya razón social es NLAP Soluciones Digitales EIRL, más conocida comercialmente como “LLUVIAS DE REDES”; es una pequeña empresa especializada en “Otras Actividades de Tecnología de la Información y de Servicios Informáticos” [descripción: CIIU/ISIC]; fue creada y fundada el 30 de mayo del 2018. La empresa es un negocio que, a pesar de ser muy joven, pues sólo tiene dos años de existencia, cuenta con una cartera de clientes regulares; sus instalaciones se ubican en la manzana BY 57, lote. 01 GRU. Bolognesi, Sector “El Valle” - Anexo 22 Jicamarca.

Han pasado sólo dos años desde que se inició el negocio y la empresa tiene una facturación regular, y está en pleno crecimiento, esperando que en el corto plazo pueda ampliar su cartera de clientes que hasta el presente se ubica en la zona de San Juan de Lurigancho. La sombra que debe aclararse está en relación a algunos aspectos del control interno, entre ellos la emisión de comprobantes, la necesidad de ser más eficaces y las esperadas incidencias de la pandemia Covid-19, que puedan afectar su desarrollo en el tiempo. El primer aspecto se aprecia en la cotidiana manipulación indebida de los documentos por parte del personal encargado, el segundo aspecto por la necesidad de aumentar la eficacia cuando hay una ausencia de controles en las operaciones. El tercer aspecto está asociado a la relativa incertidumbre que genera en las empresas, las secuelas de la pandemia Covid-19, en momentos en que se requiere mayor competitividad, en un esperado entorno económico deprimido y un número reducido de empleados. ¿La misma persona deberá realizar funciones que normalmente corresponden a varios puestos?

Los hechos en la empresa parecen indicar que tiene que modernizarse rápidamente y hacer más eficiente su personal insuficiente, pero no hay claridad respecto a cómo reducir la incertidumbre y cómo formular las indicaciones necesarias para la contratación de más personal, si fuera el caso; es decir cómo redefinir los controles internos, hasta los perfiles y responsabilidades.

La problemática no sólo es una cuestión de mediano y largo plazo, sino que hay acciones que requieren atención inmediata, como es la ocurrencia eventual de modificaciones de los montos y la venta de facturas vacías, lo que genera riesgos en la declaración de impuestos. Se afirma lo anterior pues se ha dado el caso de tener que pagar por ventas no realizadas; estas inconsistencias no siempre son percibidas por el contador.

La ausencia de orden y control se aprecia cada día, pues los trabajadores entran quince minutos después de la hora indicada y no hay manera objetiva de registrar ello; también la encargada del almacén no sabe o no se da tiempo de guardar y registrar bien las mercaderías, sean esos insumos (como la papelería) y los productos que se venden, ya que cuando se necesita hacer una entrega a un cliente, no lo encuentra o se tarda mucho en hallarlo. Este problema en la entrega puede ser percibido como un maltrato y puede contribuir a la pérdida de clientes o afectar su grado de satisfacción.

De no solucionarse los problemas de control se va a generar costos innecesarios que afectan la rentabilidad de la empresa y la satisfacción de los trabajadores, así como la satisfacción de los clientes; en consecuencia, si la empresa quiere alcanzar la meta de una buena gestión, deberá tratar de reducir la percepción de incertidumbre del medio, e invertir en un sistema de control de sus gastos administrativos y operaciones logísticas. De manera genérica se deduce que se requiere un sistemático análisis global del contexto externo e interno, del cual se derivan los controles, que van desde la adquisición de papelería, el desempeño de la mano de obra especializadas, la clasificación de bienes, la gestión de los

estados de cuenta de los clientes, todo de acuerdo a los estándares de seguridad establecidos por las normas ISO.

En la actualidad, se viene configurando una nueva realidad económica, política, social y cultural; en las características de este contexto se puede prever una creciente incidencia de uso de recursos tecnológicos de información y comunicación. Si en la realidad anterior, el desempeño de las empresas tenía una fuerte competencia en el mercado nacional y la empresa tiene la necesidad de disminuir sus costos operativos y logísticos, la solución de sus problemas administrativos y contables debe ser muy creativa. En el corto plazo, el gobierno con su política de atención a la pandemia Covid-19, está afectando bastante las actividades empresariales, que son fuente de los ingresos de la empresa; pero para el mediano y largo plazo, los cambios pueden mermar más los ingresos; aún imprecisas nuevas características de la realidad, lo único claro es la creciente digitalización de muchas actividades, todo lo cual es el reto que las empresas deben afrontar.

La solución que se buscará deberá considerar la integración de las actividades en un sistema automatizado, a fin de que no haya información aislada y se mejore el procesamiento sea en línea; es decir, se debe superar las inconsistencias en la información, que son lo que causa las pérdidas en ingresos y de clientes. Se sabe que es alto el costo del personal y la tecnología de los sistemas que integran actividades (con sus comprobantes), y aseguran los rendimientos financieros de la empresa.

Formulación del problema

De manera general, podemos decir que conceptualmente se necesita obtener un posible camino que cuidando las necesidades del contexto interno, esté en armonía con las incidencias derivadas de la atención a la pandemia Covid-19 y sus repercusiones en la gestión administrativa y contable; de manera concreta, el problema sustancial que asumimos se orienta a ¿cómo determinar las prácticas administrativas empresariales en relación con la necesidad de instaurar un sistema automatizado de control de gestión, que nos permita identificar y regular en forma eficaz el flujo de operaciones, lo que de manera relativa nos asegure una pertinente emisión de comprobantes electrónicos? En los problemas específicos que se enuncian a continuación, se considerará el conocer cómo puede estar incidiendo la nueva realidad generada en la empresa “Lluvia de redes”, por el cambio de condiciones asociadas al Covid-19.

Problemas específicos

1. ¿Cómo elaborar un diagnóstico que nos permita relacionar las operaciones y actividades de la empresa, con los requerimientos de los sistemas de control de gestión que hacen posible la eficaz emisión de comprobantes electrónicos, misma que se debe hacer con base en los costos reales?
2. ¿Cómo identificar las operaciones y acciones de la empresa y sus características estructurales de regularidad y eventualidad, con relación al control que determina el beneficio empresarial y la organización de la gestión?

3. ¿De qué manera se puede estimar el efecto y las consecuencias de la instauración de un sistema automatizado de control interno de gestión administrativo y contables, que permita la eficaz emisión de comprobantes?
4. ¿Cuáles serán las características del control interno y los beneficios en la renovación del sistema comprobantes electrónicos y su relación con control interno en la empresa NLAP Soluciones Digitales EIRL?
5. ¿Cuál deberá ser la relación entre el sistema de control automatizado a proponer, con la emisión de comprobantes electrónicos y el control interno de la empresa?
6. ¿Cómo evidenciar las secuelas de la atención oficial al Covid-19, que inciden en la cultura laboral, con relación a los desempeños y las formas de realizar el trabajo administrativo y contable?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Caracterizar el flujo de operaciones y actividades del control administrativo y de la emisión de facturas, de la empresa NLAP Soluciones Digitales EIRL HUAROCHIRÍ, con el fin de identificar los factores que determinan la estructura de los problemas, para proponer un eficaz sistema de control de gestión y consecuente emisión automática de facturas.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico globalo estructural de los actuales procedimientos de control administrativo y de comprobantes, considerando las necesidades de la instauración de un nuevo sistema electrónico que apoye el eficaz orden del control interno.
2. Relacionar los resultados del diagnóstico estructural (factores, alternativas y ponderaciones) con los requerimientos de los sistemas automatizados de control interno, así como con las normas fiscales sobre la facturación electrónica.
3. Estimar el efecto y las consecuencias de un sistema automatizado de control interno de gestión administrativo y contables, utilizando el enfoque del cuadro de mando integral (“Balanced scorecard”) a fin de evidenciar la eficacia en la emisión de comprobantes.
4. Establecer una relación entre las características deseables del sistema de control de gestión con base en indicadores de eficacia derivados de la satisfacción de los usuarios en la empresa.
5. Proponer un sistema de automatización de control de gestión, con base en los desarrollos anteriores, previendo la escalabilidad, el tiempo de que se requerirá para su implementación, la regularidad de actualización, y un coste estimado de la propuesta.
6. Desarrollar una explicación conceptual (y práctica en lo posible) sobre los cambios que se podrán dar como consecuencia de la atención oficial al Covid-19 en la economía, la cultura laboral y el desempeño del trabajo administrativo y contable en empresas como NLAP Soluciones Digitales EIRL

Justificación e importancia de la investigación

En la actualidad, como consecuencia de la atención oficial a la pandemia Covid-19, está emergiendo una nueva realidad, en la cual la economía, la política, la educación y la cultura se perfilan con variantes en la forma de la oferta y demanda de bienes y servicios. Ahora más que antes es necesario estudiar las empresas, pues para desarrollarse en entornos cambiantes, deben redefinirse dinámicamente, pues la realidad es distinta y aún no termina de manifestarse.

Por la diversidad y posible complejidad de los nuevos entornos, las soluciones para los problemas que se presenten, deben tener la capacidad de ajustarse en el tiempo. En esta investigación sobre los problemas administrativos y contables, desde la perspectiva del control de gestión en la pequeña empresa NLAP Soluciones Digitales EIRL, se deberá hacer propuestas de solución que pueda ajustarse al devenir de las cosas.

Consideramos que la importancia de la presente investigación está en que no es la respuesta a la necesidad de explicar y solucionar un problema específico de una empresa, tal y como era conocido hasta el 2019, sino que también debe considerara los factores del nuevo entorno, principalmente las normas de urgencia que emitió el gobierno. En éste sentido, la investigación es un ejercicio de explicación, que considera el cambio en el contexto externo e interno, para lo cual busca trabajar con base en las regularidades del contexto interno, y los principios del control interno, visto desde la administración y la contabilidad.

Desde la perspectiva de Ripoll (2016), trabajos como el presente son importantes y necesario, pues considera que: “La contabilidad de gestión no es sólo una herramienta, sino un proceso teórico de aplicación práctica que mejora la eficiencia de las operaciones internas de las entidades y ayuda al proceso de toma de decisiones” (pág.3), ésta afirmación la asumimos porque nos da una pauta de cómo debemos considerar los conocimientos de la

contabilidad aplicadas a la empresa de nuestro estudio. Éste mismo autor considerando los planteamientos de Hall (2010), señala que este saber es utilizado por los gerentes para generar conocimientos sobre su propio trabajo y su entorno como una manera de integrar supuestos e ideas que tenemos sobre nuestras empresas, sus problemas, oportunidades y riesgos. Para ello se basa en considerar a la información contable como un lenguaje gerencial, pues lo utilizan en estudios que se han realizado con anterioridad; tal como se cita en Ripoll (2016 pág.8).

El mismo autor valida el planteamiento de éste estudio cuando desarrolla las ideas en relación a “la evaluación de riesgos como parte de la contabilidad y el control de gestión”, nos dice que en los estudios holísticos del riesgo y el efecto en las relaciones entre instituciones y sus proveedores, con base en Johansson y Siverbo (2011) deben “buscar mostrar cómo las organizaciones del sector público gestionan los riesgos de cooperación de las transacciones, que se caracterizan por una de baja contractilidad, es decir, actividades que se espera sean difíciles de gobernar. Se basa en la Teoría de los Costes de Transacción (TCE)”, según se cita en Ripoll (2016, pág.10)

2. MARCOTEÓRICO

Antecedentes

A continuación, se presenta la revisión de diez (10) investigaciones de tesis enfocadas en problemáticas o temáticas semejantes a la problemática del control de gestión que es el objeto de estudio de esta tesis. Primeramente, se presentan cinco tesis enfocadas en las realidades de otros países, a continuación de los cuales se presentan cinco (5) tesis enfocadas en temas de la realidad nacional.

Internacionales

Paredes (2018) realiza una investigación sobre la eficacia y eficiencia de la gestión en el Centro de Especialidades Letamendi, que es una organización dependiente del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); los indicadores del problema fueron las diferencias apreciadas en la rendición de cuentas del año 2015, en el cual, en el rubro de inversión hubo una adjudicación de 115 contratos y sólo se ejecutaron 85; y que en los contratos adjudicados por medio de catálogo electrónico de 245 sólo se ejecutaron 237, además de problemas en los estados financieros, así como en la retención de pago a proveedores.

Dado que dicha organización no cuenta con un sistema de control interno, en ésta investigación se optó por hacer la evaluación utilizando la metodología COSO 2013, con la idea que de sus resultados se propondrán las estrategias de mitigación del riesgo en las operaciones y disuadane el fraude. La metodología aplicada fue el estudio de caso, por lo cual las fuentes de información fueron diversas, lo mismo que las técnicas que se aplicaron: revisión de literatura, observación, entrevistas y cuestionarios. La propuesta final fue un proyecto de sistema de certificación interna, con implicación de innovación y un alto contenido ético; a ésta propuesta se afirma que se comprometieron a participar desde la Alta Gerencia hasta el personal operativo.

Gonzabay, D. A. y Torres, M. C. (2017) Como nos mencionan los investigadores en su trabajo sobre el control en la gestión, ellos observan que se da una centralización del manejo administrativo, lo que ocasiona la ineficiencia en el logro de la relación metas y objetivos, así como en metas y resultados. En consecuencia, no pueden asegurar la efectividad del proceso de supervisión, ante lo cual proponen diseñar mejoras en el sistema. con base en el Informe COSO, mismo que ayuda a disminuir riesgos y proporcionar herramientas para la toma de decisiones.

Metodológicamente identifican la forma en que funciona o se realiza del control contable, a través de un diagnóstico y evaluación del mismo, pues tienen la idea de identificar riesgos, y salvaguardar los activos desde la perspectiva del cumplimiento de los objetivos planteados. Los resultados que obtienen les permiten darse cuenta que la empresa no tienen una razonable estructura administrativa, ni un sistema de control interno adecuado, los cuales son indispensables herramientas para una eficiente utilización de los recursos. También encuentran que es inadecuada la forma de verificarlas actividades de venta, lo que es de vital importancia para que se le den las utilidades, es decir, dejan el control interno como algo secundario cuando en realidad debe ser algo prioritario. Las técnicas de investigación que usan son la entrevista estructurada que se aplica en los niveles de: gerencia general, supervisión y de los auxiliares contable de la empresa. Finalmente identifica los riesgos al evidenciar que no existe adecuado control que proporcione seguridad razonable; también identifica la ausencia de direccionamiento ético, manuales de funciones, indicadores de rendimiento y eficiencia sobre el logro de meta y objetivo. Con base en ello hacen una propuesta de mejora en la detección oportuna de problemas que afecte el logro de sus objetivos.

Guzmán, C. L. (2017). En ésta investigación se indica que la finalidad de la tesis es evaluar el proceso de recuperación de la cartera vencida en el gobierno de la municipalidad de San Miguel de Urcudi. Para tal fin analiza las incidencias en la gestión de las políticas y reglamento interno que se encuentra un proceso de recuperación a las ventas vencidas y encontrar una base de datos confiable y actualizada en los rubros de pagos de los usuarios y contribuyentes tomar estrategias o indicadores en la responsabilidad del procedimiento para ejercer acción; así la recuperación sea inmediata para los recursos económicos de la institución.

El enfoque que usa está basado en el informe COSO, el cual se caracteriza por la implantación y evaluación del control interno, nos define que es un proceso que logra un fin señalado y ejecutado por personas de diferente áreas organización que proporciona seguridad razonable para lograr eficacia; eficiencia en las operaciones confiando la información financiera, según ley. Finalmente, en su conclusión señala la propuesta de un plan de acción que incluye objetivos, estrategias, así como indicadores, plazos y responsables de su cumplimiento, al cual se le evaluará con el propósito de una mayor eficiencia en la gestión de Tesorería, se establece como meta principal la reducción del 40% de la cartera vencida.

Remache, P. F. (2016). en su investigación que se inicia con el hecho que, en Ecuador, en marzo del 2012, se dio la Resolución NACDGERCGC12 - 00105, sobre la facturación electrónica, la cual obliga a un tipo especial de empresas como Cadmecorp Asociado S.A., a renovarse y reinventarse administrativamente, instaurando los comprobantes electrónicos; ello en razón de estar en el régimen especial comprendido en la norma. En este cambio se comprendía toda la actividad comercial que realiza la empresa; es esta necesidad la que es asumida como problema como propósito de la investigación.

En el desarrollo de la investigación se le presentaron problemas tales como la falta de conocimiento y capacitación en el personal administrativo, lo cual generó miedo entre el personal, así como en la alta gerencia; también se presentaron problemas con los clientes, ya que ellos querían que las facturas sean específicas para ellos, lo que dio lugar a anulación y re facturación. En su conclusión o propuesta de cómo solucionar los problemas consideró la capacitación al personal administrativo y directivo, y planteó la necesidad de reflexionar sobre el la facturación electrónica y el cuidado del medio ambiente, ya que no se usará papeles; es decir, la facturación electrónica no sólo es minimizar los costos que se implica en los gastos, sino también en la sociedad.

Bravo,CH,A (2017).en su investigación considera que el Sistema General de Seguridad de Salud, en Colombia, se tiene como objetivo cumplir el Principio básico de calidad de la atención en salud, pero en los municipios de las regiones donde viven los afrodescendientes e indígenas, los servicios no conllevan la competitividad deseada. Por tal razón indican que el gobierno ha proyectado directrices que establecen criterios generales de: “prestación de servicio de salud dándole además un enfoque de mejoramiento continuo, centrado en el usuario y la gestión del riesgo para garantizar la satisfacción de todos los usuarios”. Luego señalan que estas acciones se: “orientan a obtener mejores resultados de la atención de los usuarios, planteando un sistema para verificación de resultados o control de la calidad. Esto último se basa en la estructura organizacional o de la existencia de documentos que soporten. Es esta necesidad la que es asumida como problema o propósito de la investigación.

Al gestionar la calidad en empresas prestadoras de salud con dificultades diversas por ser una zona rural con poblaciones dispersas del departamento del Chocó; allí predominan las poblaciones afrodescendientes (73.6%) e indígenas (11.0%). Así mismo por la diversidad cultural que existe y por el diseño metodológico seguido, se establece la necesidad de cumplir

Con las expectativas de los clientes externo se internos. El autor señala que la idea del control pasa por: “...evaluar el cumplimiento de los componentes obligatorios para gestionar la calidad en salud y las normas técnicas colombianas como prestador de servicios de salud”.

En su conclusión o propuesta de cómo solucionar los problemas en la calidad del servicio de salud en los distintos municipios del departamento de Chocó, consideran a los hallazgos develados por las diferentes herramientas surgidas durante el diseño metodológico; en consecuencia se determinó que la calidad en los servicios, se ve afectada por diversos factores exógenos y endógenos; en consecuencia su propuesta es una forma de control de la gestión de la salud; con lo antes señalado es como se alcanza los objetivos específicos planteados en este estudio.

Nacionales

Bustamante y Pacheco (2018) desarrollan un estudio que no se inicia de una típica problemática empresarial, sino de un propósito u objetivo, el cual consiste en comparar las ventajas y desventajas del uso de facturas utilizando un sistema de terceros; el cual tiene que estar relacionado con el procedimiento electrónico propuesto por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT). Comprende valoraciones sobre percepciones de accesibilidad, requisitos, operatividad en tres tipos de contribuyentes que considera más significativos en el sector empresarial de Arequipa.

Realizan una revisión bibliográfica para desarrollar una conceptualización de los aspectos básicos de la facturación, la propuesta del SUNAT, incluyendo la delimitación del marco normativo y sus procedimientos operativos. La metodología que siguen para obtener los datos primarios es la encuesta por muestreo; la población objeto son los 802 principales contribuyentes (PRICOS) de la administración tributaria en Arequipa, de la cual toman una

muestra arbitraria de 100 Pricos. Luego de presentar y comentar los datos resultantes de su encuesta, enuncian sus conclusiones, las cuales inciden en el manejo y orden en la facturación, costos operativos, adaptabilidad del procedimiento, beneficios de la emisión electrónica. También señalan algunos de los problemas que tienen los contribuyentes en la plataforma del SUNAT, y terminan marcando el mejoramiento del control fiscal.

Chigne (2018), inicia su investigación sobre la “evolución de la implementación del Sistema de Emisión Electrónica en el Perú” considerando como finalidad primordial describir la evolución del cambio, se fue desarrollando y actualizando, la información fue actualizándose en las leyes que causan y originan un cambio en la actualidad. A lo largo de esta investigación, se logró trabajar las fichas de análisis fehaciente, al cual se les procesa mediante tablas que interrelacionan los conceptos, para mayor comprensión.

En esta investigación se tomó tres aspectos principales: sujetos inexcusables que usan las reglas de emisores electrónicos, los justificantes y documentos validados y considerado como documentos electrónicos y, también los Software informáticos que permitan la emisión electrónica. El propósito en la investigación se logró y sobre estos se emiten sus conclusiones sobre la evolución.

Concluye señalando una serie de etapas con base en el período comprendido entre el 2008 y el 2018. Las evoluciones sobre la normatividad de la SUNAT se fueron aplicando mediante Resoluciones, las que hasta el año 2012 van a caracterizarse por el interés recaudatorio; será a partir de dicho año en que se va a interesar por los recibos electrónicos. Al respecto las normas para determinar los emisores electrónicos se darán el año 2018.

Gutierrez, Navarro, Quinteros y Valdivia(2018), inician su investigación considerando el hecho que, en Perú el 29 septiembre 2014, se dio la R.S N° 300-2014/SUNAT, norma por la

cual se designa a quienes pueden ser emisores de facturas electrónicas y quienes emitirán facturas físicas; ello se hará con carácter obligatorio a partir de enero de 2015. Es decir, les interesa estudiar el proceso de fomento y la ejecución tributaria; y a que con ello se disminuye las etapas y se aprovecha la benevolencia de la informática; también el hecho que los costos representa las inflexiones en el uso del soporte de papel en los comprobantes de pago, libros y registros vinculados a asuntos tributarios.

En esta investigación se plantea analizar el uso generalizado en hay en la actualidad, ya que la norma se proyectó que las empresas nacionales deben emitir sus facturas de manera electrónica; se espera que para el bicentenario (2021), ya sea usado por todos los contribuyentes del régimen general, especial y las MYPES. Esta necesidad de digitalizar el control que realizan las empresas y la aplicación de las normas tributarias, fue asumido como problema y propósito en la investigación y sobre la cual emiten sus conclusiones.

Dado que la investigación se estudió los problemas de: (a) identificar cuáles son las circunstancia que definen el acogimiento de la facturación electrónica vía mensaje de texto por las empresas MYPES de la ciudad de Lima; y (b) como se identifica el factor más relevante que las MYPES consideren la aceptación de la facturación electrónica vía mensaje de texto dentro de la ciudad de Lima. Sus conclusiones van en ese sentido.

Con relación a los agentes que definen la aceptación o no de la facturación electrónica, determinan que son los recursos económicos y el contar con personal calificado los determinantes, pues han sido las grandes empresas, las que por tener mayores recursos, pudieron acceder a los medios tecnológicos, y por tener personal calificado los llevaron a la práctica, en tanto que las pequeñas empresas se quedaron relegadas, pues no podían asumir

a los medios tecnológicos, y los pocos que sí accedieron tuvieron problemas para el funcionamiento del sistema, por no contar con el personal adecuado.

Finalmente, no obstante que el nivel de complejidad y detalle de la tecnología en uso, la mayor difusión podrá ocurrir a futura cuando la tecnología sea más accesible y los procesos más amigables, pues los requerimientos técnicos incidirán en su escasa implementación por parte de las empresas Proveedoras de Servicios Electrónicos (PSE). Pese a que al final la investigación no plantea una salida a la dificultad, el haber estudiado el proceso representa un gran punto de partida para iniciar otros análisis funcionales y técnicos; ello se debe de considerar en futuros planes de negocios y estudios sobre temas referentes a la facturación electrónica en el país.

Chávez, & Requena (2018), Realiza una investigación sobre “la emisión de los comprobantes de pago electrónicos” que realiza las empresas para “evitar las sanciones Tributarias”; Se trata de la empresa BINRESA S.A.C, se encuentra ubicado en Miraflores - Lima. Ésta empresa se preocupó por mejorar la emisión de sus comprobantes, pues la SUNAT había mejorado los procesos de control, verificación y fiscalización y llevaba un mejor control de los sistemas de los contribuyentes.

En esta investigación se ocupa de la empresa BINRESA S.A.C., pues había sido designada como emisor electrónico a partir de diciembre del 2016; a partir de ello se preocupó por, la información que se necesita para una buena emisión de sus comprobantes de pago, ya que sus datos están en el portal de SUNAT, es decir, fue elegida porque estaban en la cima del sistema de contribuyentes (SAP).

Pese a sus esfuerzos, no cumplió con lo dispuesto por SUNAT; éste hecho generó la idea de hacer un estudio en las áreas comprometidas, tales como: contabilidad, facturación y

tesorería, según Chávez & Requena, son las áreas que se revisan por la normatividad de los comprobantes de pago electrónicos, así como por la normatividad del IGV o impuesto a la renta. Tenían claro que no llevar un buen control podrían generar posibles reparos tributarios adicionales, lo que generaría mayor pago de impuesto e infracciones y en casos sanciones tributarias. En consecuencia, el propósito de la investigación era ver dónde se genera los reparos tributarios y se causa los mayores pagos de impuesto.

Concluye que el incumplimiento de las obligaciones formales en relación con la emisión de comprobantes electrónicos le generó sanciones tributarias y determinó que sea más perjudicada, lo mismo que su cliente principal de BINRESA SAC, el que le provea de comprobantes falsos, la empresa EL ESPIRAL SAC, tuvo que pagar reparaciones, por los recibos sin fundamentar por servicios no prestados por BINRESA SAC.

Cartagena, & Goñi (2017), su investigación se enfoca en el control interno de la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult SRL, en las áreas de contabilidad, y a que, señala que la causa de problemas en la gestión contable, se deben y no se puso en funcionamiento un control interno adecuado.

En esta investigación Cartagena y Goñi lo primero que detectan es, la falta de capacitación a los empleados que se desempeñan en la parte operativa de la empresa y también, que no existe una organización administrativa, que sea diseñada y aprobada para que esté acorde a las exigencias del entorno globalizado; es decir, no cuentan con un área adecuada para el funcionamiento de contabilidad.

La metodología que se siguió en la investigación fue una combinación de cualitativa y cuantitativa, pues aplicó entrevistas, hizo revisión de documento y también aplicó un cuestionario, que le sirvió para hacer un análisis de varianza, aunque no describió el

procedimiento, ni el proceso de elaboración de los instrumentos, razón por la cual, sus deducciones estadísticas no las considero.

En conclusión, en el informe final señala que será el proceso de planeación estratégico el que debe conducir la empresa Constructora de Servicios Generales; la evaluación del control interno será el medio para definir las fortalezas y debilidades; la eficacia del control interno es determinante de un buen pago de los impuestos; finalmente señalan que la mayoría de los empleados están de acuerdo con la aplicación del control interno.

Bases Teóricas

A fin de denunciar en forma adecuada los conceptos y proposiciones que constituyen la visión que se tiene sobre el problema objeto de la investigación, empezaremos por hacer un contextualización o descripción del actual entorno de la empresa, luego daremos una información general de la organización, su funcionamiento y, con base en la problemática se hará la identificación de los conceptos básicos a desarrollarse.

Con el inicio del presente año, por los medios de comunicación nos fuimos enterando de la existencia de una pandemia, pero será hasta la primera semana de marzo que se manifestará la primera muerte por esa causa; a la semana siguiente el gobierno declara estado de emergencia por 15 días. Hasta ese momento creo que nadie se podía imaginar que ésta pandemia iba a modificar la realidad del Perú y del mundo entero, incluyendo el mundo laboral; los cambios en el contexto empresarial aún no se pueden precisar, pues si bien la mayoría de ellas tuvieron que parar por las normas del estado de urgencia, en la actual etapa de reactivación, no todas han podido reanudar actividades.

En estos tiempos aún siguen ocurriendo cambios en el contexto económico y social, los que paulatinamente van afectando los comportamientos (o desempeños), así como los procesos productivos o de prestación de servicios; la pandemia y la creciente digitalización ya han tenido consecuencias dentro de la empresa, el personal de contabilidad y de la administración tiene que adecuarse. La empresa ha tenido que presentar el plan para la vigilancia, prevención y control de covid -19 para la empresa NLAP Soluciones Digitales EIRL

Es necesario ir previendo los cambios en el desempeño del personal, pues son la parte esencial de las empresas, y son los agentes a través de las cuales las empresas pueden realizar sus ideas y propósitos. Una manera de ser útiles, es encontrando en la realidad cambiante,

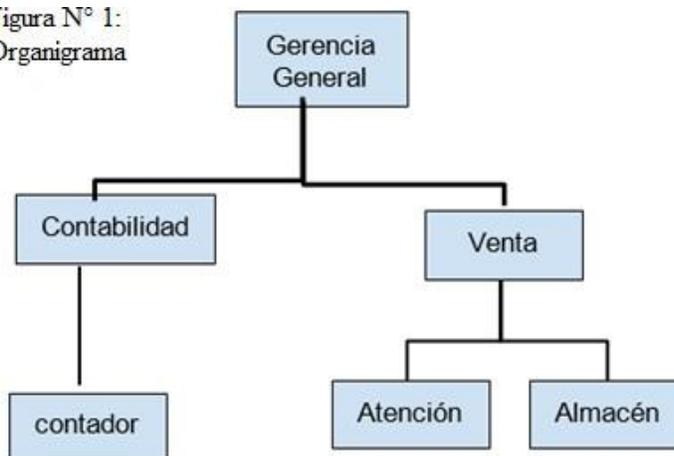
Los aspectos que son nuevos los desempeños en la gestión; últimamente vemos que deben de considerar en el funcionamiento de las organizaciones, especialmente en el control de las actividades de las personas.

Nuestro objeto de estudio es afectado por lo que pasan actualmente en los procesos administrativos y contables en la empresa NLAP Soluciones Digitales, vista desde la perspectiva del control de gestión. Al respecto, la empresa fue fundada el 30 de mayo del 2018, tiene por objeto la prestación de servicios y venta de aparatos de comunicación digital; según una entrevista con el gerente general de la organización, su visión es:

Ser reconocidos como una empresa integradora de soluciones a nivel nacional, así como también, ser uno de los mayores influencers y fuente de información acerca de tecnología. y su misión es Ser el socio estratégico de cada uno de nuestros clientes, ofreciendo productos y servicios que lleguen a superar sus expectativas, con el objetivo de obtener relaciones duraderas y sostenibles en el tiempo. (Fabio Andrés Alvear Orozco, Comunicación personal, 01 de junio del 2020)

La estructura organizacional está representada por el siguiente organigrama proporcionado

Figura N° 1:
Organigrama



por el personal de gerencia:

Definición de Términos Básicos

Para explicar lo esencial de la problemática los conceptos que debemos precisar son:

Adhesión del personal según Cortes, Gazco y Llopis (2020:9) nos dicen que, “Frecuentemente ocurre en nuestras empresas que la política de recursos humanos no sintoniza con una orientación clara entre lo económico y lo social, lo que conlleva a una ineficiente, heterogénea y divergente política instrumental en materia de recursos humanos. Ello ocasiona un fuerte despilfarro de recursos ya que no se da una coordinación eficiente entre los hombres, y entre éstos y la organización. Las coordenadas de lo económico y lo social definen un espacio más o menos amplio que asume un determinado sistema de valores, del cual derivan los criterios para la elaboración de medidas organizativas”.

Comprobante electrónico: según Debitoor (2017) “Consiste en la transmisión de las facturas entre emisor y receptor por medios electrónicos (ficheros informáticos) y telemáticos (de un ordenador a otro), firmados digitalmente con certificados reconocidos. La factura electrónica es un documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además, garantiza la autenticidad del origen y la integridad del contenido. La factura electrónica tiene la misma validez legal que las facturas emitidas en papel.”

Control de gestión o el control interno: según la Universidad Panamericana (2019), también puede ser “denominado sistema de gestión, el control interno empresarial determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia”.

Eficacia, según Raffino (2020a) “La eficacia vendría a ser la cualidad de algo que produce el efecto deseado o esperado, para lo cual sin embargo se recomienda el uso de la voz sinónima eficiencia. Se trata de un concepto vinculado también a la efectividad, especialmente en el mundo corporativo y empresarial, en el que la distinción entre todos estos términos es a menudo enfatizada, conocidas como las *tres E de la administración*”.

A grandes rasgos, podemos definir la eficacia como el grado de consecución de objetivos fijados de antemano que tenga un objeto, un procedimiento o incluso una persona. Así, algo es eficaz cuando se obtiene de ello el resultado esperado, sin que medie en ello consideraciones respecto a cómo se obtuvo o si había un modo mejor de obtenerlo.

La eficacia es un valor en la mayoría de los ámbitos profesionales y sociales de la cultura, incluso cuando ello implica métodos poco ortodoxos; generalmente, en cada investigación que se utilice el término, debe de ser definido en relación al propósito o fin último; en ésta oportunidad, se ensayarán su determinación o caracterización, asociándola al proceso de automatización y la variación del desempeño.

Eficiencia de los procesos en relación con el concepto de sistema, Innobasque (2015) nos señala que “La medición de la productividad está conformada por muchos aspectos y áreas en las cuales repercute y tiene influencia la productividad. La productividad está en toda la organización y éstase puede ver en cualquier área. Es importante considerar y tener presente una serie de indicadores, los cuales harán que la empresa se enfoque en ellos para poder ver los avances o retrocesos que surjan en los distintos procesos de la organización”, para conocer el índice en una organización, Innobasque (2015), recomienda atenderá los siguientes nueve puntos:

1. Investigar de la situación actual de la organización;

2. Identificar las áreas de oportunidad en la empresa;
3. Planteamiento de objetivos;
4. Fijación de plazos;
5. Involucrar al equipo;
6. Evaluar la eficiencia productiva y las capacidades que se tengan con base en los indicadores planteados:
7. Implementar cambios y mejoras;
8. Revisar la mejora alcanzada y
9. Controlar mejora.

Implementación según Voigtmann GmbH (2020), “La implementación constituye la realización de determinados procesos y estructuras en un sistema. Representa así la capacidad de bajar en el proceso de paso de una capa abstracta a una capa más concreta”.

Información financiera y administrativa según V/Lex México (2016), “la información financiera y administrativa es el enlace estratégico para la toma de decisiones, proporciona un invaluable material para la formación estudiantil universitaria en el país, a la vez que otorga al empresario una variedad de herramientas sencillas y de fácil utilización para una eficiente toma de decisiones administrativas”.

Políticas de la gerencia: En relación a éste concepto, se hará un parafraseo del concepto de “políticas de gerencia pública” que maneja Ibata (2017), según ésta autora “las políticas de gerencia tienen que ver con la orientación, motivación y control” de la gerencia como un todo, considerándolas como “las reglas institucionales y las rutinas organizacionales en las áreas de planificación del gasto y de la gerencia financiera, el servicio” al público y las relaciones laborales, fiscalización, organización y métodos, auditoría y evaluación... El diseño de las organizaciones programáticas (programmatic organizations), tiene que ver con

el suministro de los servicios empresariales, ya que el servicio “se refiere al desempeño de las funciones de la dirección, incluyendo el suministro de servicios en el sentido corriente, así como a la regulación, la imposición y la defensa, en un sentido amplio”.

Sistema según Raffino M. E. (2020b), “se entiende por un sistema a un conjunto ordenado de componentes relacionados entre sí, ya se trate de elementos materiales o conceptuales, dotado de una estructura, una composición y un entorno particulares. Se trata de un término que aplica a diversas áreas del saber, como la física, la biología y la informática o computación”.

Sistema Automatizado: dentro de un estudio sobre el Control de Gestión, vamos a considerar que un sistema automatizado es: “es una aplicación que tiene como finalidad mejorar la organización y registro de todos los "Asuntos" que se atienden y se generan en una "Dependencia", ya sea que el origen de los asuntos sea interno o externo a la misma, así como un rápido acceso a los archivos, anexos electrónicos y digitalizados”. (SEDESOL 2015)

Adenda Conceptual: El apartado de conceptos básicos, se concluye exponiendo las principales ideas de Ripoll (2019), cuando estudia entre otros temas, la gestión del riesgo al comportamiento empresarial, del cual señala que, esta se basa en la confianza que tienen los gerentes con sus socios, así como con los proveedores; así como en los procesos de toma de decisiones financieras y el de control de gestión. Todo lo cual le permite considerar como componentes claves el control de gestión del riesgo y la gestión organizativa; para llegar a tal propósito trabajo los planteamientos de diferentes autores; algunos de esos trabajos los reseñamos a continuación.

Cuando Ripoll elabora un estado del arte sobre la gestión del riesgo en el comportamiento empresarial señala que encuentra dos perspectivas en las investigaciones; en la primera, se explica la confianza de los gerentes y socios, lo cual encuentra en una marcha en alianza; en la segunda, ve como se da la relación de aumento en los niveles de confianza entre los socios con base en los procesos y las actividades. También ve el abordaje de la relación que existe entre los Sistemas de Información Integrados, los presupuestos y controles autorizados, el éxito de los sistemas y las unidades de desempeño de negocios.

Continuando con su estado del arte, se interesa sobre cómo estudiar la forma de proveer múltiples grados de libertad a los empresarios; Ripoll señala que el estudio de un caso puede ser apropiado cuando el entorno (contexto), proporciona una clara situación sobre qué es lo que explica la teoría y las múltiples dimensiones que se pueden del caso. Ripoll señala que los autores que estudian los caso deben de proveer datos claros de la asunción de que la información de contabilidad de gestión.

Cerrando su marco teórico, se centran en la difusión de las innovaciones de la contabilidad de gestión; allí señala que en Francia el análisis ha tenido diferentes caminos; según Ripoll: (i) El Método de George Perrin GPM y (ii) Costes Basados en la Actividad ABC. Este trabajo sigue la corriente de explicar la construcción de las tecnologías del control de gestión a través de las redes dedemanda.

Finalmente, el investigador de la universidad de Valencia, Vicente Ripolli (2016) señala que: “La contabilidad es un área de estudio y de aplicación teórica y práctica que ha evolucionado a lo largo del tiempo al igual que las demás ciencias del conocimiento, la ciencia contable no se inmiscuye o trataba de circunvalar temas como los procesos

administrativos y de gestión...a raíz del surgimiento de la competencia y del desarrollo tecnológico,... renació la contabilidad de gestión o control de gestión” (pág. 16).

En su estudio sobre el desarrollo de la contabilidad, analizó 22 artículos científicos indexados de los años 2007 y 2013, los que agrupan a “más del 47% del total de artículos sobre contabilidad de gestión en las 13 revistas” científicamente más representativas, las cuales Ripoll las clasifica en:

1. La gerencia y desempeño organizacional;
2. La evaluación de riesgos en la contabilidad y el control de gestión;
3. Los cambios en el control organizacional y la gestión;
4. La transferencia de conocimiento e innovación; y
5. Otros temas

El resultado que obtuvo fue que la mayor importancia por temas la tienen los tres primeros, porque contenían los cinco artículos que fueron más citados por otros autores, pues consideró como no relevante el número de artículos científicos que publicaron. En cuanto a las metodologías con más frecuencia en su uso encontró que: “(i) La utilización de entrevistas, reuniones con empresas y cuestionarios, (ii) El uso de los casos de estudio y la elaboración de experimentos para sacar conclusiones más cercanas a la realidad”. (pág.16)

En cuanto a los temas más característicos de las dos revistas más significativas encontró que “en la revista *Accounting, Organizations and Society* son: (i) El estilo de liderazgo de los directivos en el diseño de MCS;(ii) El interés en la relación de la información contable y sus cambios con la aplicación y diseño de los MCS; y (iii) Las nuevas formas de MCS integrados...Por su parte, la revista *Management Accounting Research* trata, entre los temas

más comunes: (i) La consideración, evaluación y gestión del riesgo y su afectación al comportamiento empresarial de las entidades ii) La transferencia y divulgación de la información contable interna entre los directivos de distintas sociedades”. (pág. 17)

Es importante señalar que en la valoración que hizo de los artículos y las revista tuvo un peso preponderante las citas que recibieron, y no tanto el número de artículos publicados, ya que considera que el mayor número de veces que son citados, indican una mayor influencia de esa perspectiva o visión de la contabilidad. También, como el mismo autor lo señala, es muy relevante que la investigación nos da ejemplos de que“...el control de gestión es una cuestión de investigación que gana adeptos y cuyos estudios mejoran y ayudan a la construcción de un sistema basado en los principios de eficiencia, eficacia y economía”. (pág.17).

3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla N° 1: Cronograma de actividades de investigación						
Actividad	ene-feb	mar-abr	may-jun	jul-ago	sep-oct	nov-dic
1 Problemática de la investigación						
1.1 Descripción de realidad problema (revisión de desarrollo previo)						
1.2 Planteamiento de los problemas general y específicos (nueva versión)						
1.3 Formulación de los objetivos: General y específicos						
1.4 Justificación e importancia de la investigación.						
2. Marco Teórico						
2.1 Antecedentes internacionales y nacionales (acopio y tratamiento)						
2.2 Bases teóricas: conceptualización y objetivación del objeto de estudio.						
3-4 Conclusiones- Recomendaciones						
3 Conclusiones: Finalización del análisis según objetivos						
4 Recomendaciones y aporte científico y cultural						
5. Anexos: Referencias y Bibliografía						
6. Presentación para la aprobación del Bachillerato						
7 Realización de trabajo de campo						
8 Procesamiento y análisis de datos						
9 Elaboración del informe final						
10 Proceso de sustentación						

4. RECURSOS Y PRESUPUESTO

Tabla N° 2 Presupuesto				
Partida Presupuestal	Código de la actividad	Cantidad	Precio unitario	Costo Total (en soles)
Recursos humanos Investigador (pasante de contabilidad)	Horas que en cada semana se dedicó al proyecto = 14 horas	336 hrs	70.00	23,520.00
Bienes y servicios Taller de Redacción científica en línea	Módulo de capacitación	1	400.00	400.00
Útiles de escritorio Papelería Recursos de impresión	Paquetes de 500 hojas Tóner x impresora	2 1	12.00 150.00	24.00 150.00
Mobiliario y equipo Compra de laptop Compra de USB	Computadora Laptop USB 16 GB	1 1	1,400.00 20.00	1400.00 20.00
Pasajes y viáticos Movilidad a bibliotecas Refrigerios en institución	Pasajes Biblioteca nacional	6	0.75	4.50
Materiales de consulta Compra de libros Compra de revistas	Libros de metodología y análisis de datos (en línea)	0	0	0.00
Servicios a terceros	Encuadernado	5	30.00	150.00
Total acumulado				25,668.50

Nota: Los costos de mano de obra es estimado ya que es autofinanciado por el estudiante, ojo los valores son mi financiamiento propio, el tiempo que se apruebe el bachillerato.

Fuente: Elaboración propia

5. REFERENCIAS

- Bonilla J., Sánchez L. y Suriaga M.. (2016:3). Facturación electrónica en las empresas.**
 Revista Académica: Contribuciones a la economía. Recuperado de:
<https://eumed.net/ce/2016/1/factura.html>(2020)
- Bravo, CH, A (2017). Determinar estrategias de gestión de la calidad en instituciones prestadoras de servicios de salud de baja complejidad de zonas rurales dispersas del departamento del Chocó con predominio de población indígena y afrodescendiente, Colombia.** Recuperado de:<https://repositorio.urosario.edu.co/handle/10336/19104>(2020)
- Bustamante, Y. H. y Pacheco Vizcarra, F. M. Incidencias: ventajas y desventajas de la implementación del sistema de emisión electrónica frente al sistema de emisión física en principales contribuyentes en la ciudad de Arequipa 2018.** Tesis Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15616>(2020)
- Cartagena, L. y Goñi, K. (2017). El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales a consult SRL de Pucallpa”.**
 Tesis Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Ucayali. Recuperado de:
<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/100>(2020)
- Chávez, Y. K. y Requena, I. I. (2018). Emisión de los Comprobantes de Pago Electrónicos para Evitar las Sanciones Tributarias en la Empresa Binresa SAC 2017.** Universidad Tecnológica Del Perú, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1597/1/Yonirian%20Chavez_Isabel%20Requena_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf(2020)

- Chigne, L. C. (2018). Evolución de la implementación del sistema de emisión electrónica en el Perú, 2018**, Tesis Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12866/Chigne%20Medina%20Lucero%20del%20Carmen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>(2020)
- Clave, E., Gasco L, y Llopis (2020:9)** Desafíos actuales de la dirección de RRHH. Un análisis atrevido y desde fuera (y II) Repositorio institucional de la universidad de Alicante Recuperado de: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/17328/6/desafiosIIAedipe95.pdf>(2020)
- Esplugues, C. Contratación administrativa en tiempos de Coronavirus. Actualidad jurídica iberoamericana**, ISSN 2386-4567, N°. Extra 12, 2, 2020 (Ejemplar dedicado a: la experiencia jurídica latina en tiempos de coronavirus (reflexiones de urgencia)), págs. 916-925. Recuperado de: <http://www.jursoc.unlp.edu.ar/index.php/extension/item/888-la-contratacion-administrativa-de-emergencia-en-tiempos-de-covid-19.html>(2020)
- Estrada, P. (18/05/2020).** La pandemia como catalizador de una nueva cultura laboral. Observatorio de Innovación Educativa. ITESM. Recuperado de: <https://observatorio.tec.mx/edu-news/trabajo-remoto-postcovid19>(2020)
- Gonzabay, D.A. y Torres, M.C. (2017). Propuesta de mejoramiento del control interno basado en el modelo COSO en Ventas Corp S.A.** Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16840>(2020)
- Gutiérrez, J. J., Navarro, J. C., Quinteros, y D. M. Valdivia. R. L. (2018). Factores que determinan la adopción de la Facturación Electrónica vía SMS por las MYPES**

de Lima. Tesis Escuela Superior de Negocios (ESAN), Lima Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1251>(2020)

Guzmán, C. L. (2017). Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del GAD municipal de San Miguel de Urucuquí. Tesis Universidad Técnica del Norte. Ibarra, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7606>(2020)

Innobasque (2015) Como mejorar la eficiencia de los procesos productivos. Innobasque, agencia vasca de innovación Recuperado de:
https://www.innobasque.eus/como_innovar/metodologias_y_herramientas/como_mejorar-la-eficiencia-de-los-procesos-productivos(2020)

Manzano M., I. Redondo, M N; Robles, M P. (Enero-Junio 2016). La importancia del balance social como instrumento de la gestión: Una propuesta de modelo para los centros especiales de empleo. Revista iberoamericana de contabilidad de gestión - Vol. XIV, nº 27. Recuperado de: http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n_27/isabel_nieves_paz.pdf(2020)

Paredes,Á.V.(2018),Evaluación del control interno mediante la metodología caso 2013 al departamento financiero del instituto ecuatoriano de seguridad social, centro de especialidades letamendi en el período 2016-2017, tesis de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10921>(2020)

Raffino, M. E. (2020a) ¿Que es la eficacia? Recuperado de:
<https://concepto.de/eficacia/#ixzz6SnDXB8nw>(2020)

Raffino, M. E. (2020b). Concepto de sistema. Recuperado de:
<https://concepto.de/sistema/#ixzz6PI7eBU5K> (2020)

Remache, P. F. (2016). **Análisis de la implementación de comprobantes electrónicos en la Compañía Cadmecorp Asociados S.A. en el año 2015.** Tesis Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Recuperado de:
<http://dspace.ucacue.edu.ec/handle/reducacue/7408>(2020)

Ripoll, V. M., Porcuna, R., y Porcuna, L. (enero-junio 2016). Teorías y metodologías internacionales de investigación en control de gestión. Revista iberoamericana de contabilidad de gestión, ISSN 1696-294X, N°. 27, págs. 1-22. Recuperado de:
http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n_27/vicente_ruben_luis.pdf
 (2020)

RobertodaS.Sergio,Hernandez,L.,WelitadaS.Marcia,yHenrique,M.(enero-junio2016) Un análisis del modelo operativo y el rol fiscal de la factura electrónica en Brasil. Revista iberoamericana de contabilidad de gestión, Vol. XIV, nº 27. Recuperado de:
http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n_27/sergio_ludivia_marcia_marcelo.pdf(2020)

Sanz, M. A. & Sánchez, J. J. La diabetes ¿criterio de selección para el trabajo?: el médico del trabajo ante el trabajador diabético. Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública, ISSN 1575-8524, Vol. 2, N°. 11, 2011, págs. 11-19. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3425749>
 (2020)

SEDESOL Lineamientos para operar el SACG. “Circular 01/2015”. Recuperado de:

http://www.dgtic.sedesol.gob.mx/work/models/DGTIC/Sistemas_Admon/SACG/Lineamientos-operacion-SACG.pdf(2020)

SUNAT (2019) Ventajas de comprobantes electrónicos. CPE Sunat Recuperado de:

<http://cpe.sunat.gob.pe/noticias/ventajas-del-comprobante-de-pago-electronico>
(2020)

Universidad Panamericana (2019), ¿Que es el control interno y cuáles son sus

componentes? Hipodec. Newsletter Recuperado de:

<https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes> (2020)

Villamizar, C. Y. (2016). **Factura electrónica, medida para contrarrestar la evasión de**

impuestos en México. Tesis Universidad Cooperativa de Colombia. Bucaramanga,

Colombia. Recuperado de:

<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1704/1/Factura%20electr%C3%B3nica%20medida%20para%20contrarrestar%20la%20evasi%C3%B3n%20de%20impuestos%20en%20M%C3%A9xico..pdf>(2020)

Voigtmann(2020), Definición implementación. VoigtmannGmbH Recuperado de:

<https://www.voigtmann.de/es/desarrollo-de-software/implementacion/>(2020)

V/lex (2016) La información financiera y administrativa: enlace estratégico para la toma de

decisiones. V/lex, México, información jurídica inteligente Recuperado

de:<https://doctrina.vlex.com.mx/source/informacion-financiera-y-administrativa-enlace-estrategico-para-la-toma-de-decisiones-14838>(2020)

6. APORTE CIENTÍFICO OACADÉMICO

Para poder desarrollar ésta investigación busqué artículos y lo que encontré al momento de fundamentar mi trabajo de investigación me surgieron algunas interrogantes pues no sabía por dónde empezar. Gracias a los portales de internet como Scielo, Dialnet y La referencia pude encontrar información que me permitieran desarrollar mi trabajo. Probablemente estas fuentes me ayudaron con otros problemas como el tiempo para desarrollar, pues antes de encontrar los documentos, no podía desarrollar durante días. Creo que por algunos momentos se me presentaron percances hasta que encontré algunas soluciones para poder avanzar y entender cómo se forma el trabajo de investigación

El tema de investigación me gustaba, pero en su desarrollo, me fue un poco complicado de entender por dónde tenía que seguir, pero al encontrar los documentos e informaciones que están en la bibliografía, se me fue facilitando las ideas y conceptos del tema a tratar. Creo que el estudio es una porte, como un caso en el cual, uno no sabe por dónde seguir, pero que la persistencia, hace que uno encuentre el camino; en ese sentido puede ser una contribución hacia mis compañeros que aún no se titulan.

Me he enfocado a estudiar el sistema de comprobante electrónico porque trabajo en una empresa, a la cual quiero facilitar que use un mecanismo más seguro en su gestión y que sea ahorrativo con el medio ambiente. Debemos de tratar de tener una armonía y seguridad al momento de emitir los comprobantes electrónicos y tributando transparentemente las declaraciones a SUNAT. Creo que el control de gestión nos ayuda en los procesos administrativos para evaluar el cumplimiento que se tiene de la empresa ante de dar un informe.

7. RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones con base en ésta investigación, digo que el conocimiento de la empresa está aún en proceso de investigación, por lo que no podemos adelantar nada hasta poder tener claridad y certeza en la información que se entregará en la sustentación de tesis.

Creo que cuando se termine el estudio se verá con claridad su utilidad para otros estudios del área contable, ya que se ha hecho una comparación con algunas tesis nacionales e internacionales, las que hasta estos momentos me han ayudado a aclarar dudas, gracias a algunas informaciones que se fueron recopilando el momento en que va éste trabajó

El trabajo de investigación ahora no está terminado, lo que se está presentando es un avance del tema que está elaborando

8. ANEXOS

Anexo 1: Metodología

La Metodología de la Investigación:

En ésta investigación la estrategia será exploratoria y descriptiva, con un enfoque cualitativo, complementada con una discrecional cuantificación de los datos, ya que las apreciaciones y/o percepciones (opiniones en el caso) ganan objetividad con la búsqueda de regularidades y posibles relaciones de causalidad. Los datos o registros se ordenarán según la estructura de los objetivos específicos señalados para conocer el objeto de la investigación.

Como se aprecia en lo descrito, el personal que compone la empresa es (¿poco?), por lo cual toda la población será objeto en el estudio (la muestra), es decir será un estudio de caso (censal). Para la obtención de los datos primarios y secundarios se aplicarán diferentes técnicas, y sus resultados, aunque no podrán ser generalizables para todas las empresas de ese tipo, sí podrán ser verificados y transferidos a estudios de caso similares, ya que el tratamiento y las fuentes son válidas científicamente.

La fuente de los datos primarios serán los directivos, cuadros medios y operativos, a los cuales se les aplicará diversas técnicas (entrevistas, cuestionarios y observaciones). Las fuentes de datos e informaciones secundarios serán las bases de datos tales como Alicia, Scielo, Dialnet y La Referencia; las últimas fuentes son válidas pues los recursos que proporciona son de documentos indexados, es decir, validados por pares expertos en la rama científica pertinente.

La idea metodológica para el documento de la tesis es contribuir al entendimiento y comprensión del problema de gestión y las perspectivas del trabajo organizado en la empresa en la nueva realidad, para lo cual se estructurarán los conceptos de conformidad con los objetivos. En lo relativo al flujo de las operaciones consideradas en el control de gestión, como en las previsiones de la incidencia o secuelas de la pandemia Covid-19 en la gestión de la empresa, se aplicarán las técnicas y herramientas que se consideran pertinentes.

Las secuelas de la pandemia generan una relativa incertidumbre en todos los ámbitos de las empresas, especialmente entre las pequeñas y medianas, ya que no se sabe cuál será el siguiente curso de la economía, tampoco lo que tendrán que hacer las empresas y, menos cómo serán los desempeños del personal en las empresas. La presión por la digitalización de todas las actividades que se pueda, es creciente y aún no se sabe cómo será la nueva realidad; este hecho hace que las investigaciones sobre la realidad empresarial sólo puedan ser exploratorias; es decir, lo que se logre sólo serán visiones de lo que en el presente podemos proyectar. Pese a la imprecisión de los resultados, éstos serán lo suficiente objetivas como para servir de base para posteriores sistematizaciones.

En el panorama metodológico descrito, la formulación de hipótesis formales no es algo viable, lo que si sirve de base para investigar y articular conclusiones será la formulación de constructos o supuestos relativos al fenómeno; nos servirán para identificar los factores que pueden ser determinantes, aunque no en relaciones de causalidad. Por ello las técnicas y las herramientas serán la observación, la entrevista, el cuestionario y el diagrama de Ishikawa. Éste último es una forma de representar en forma estructural las percepciones que tienen las personas con relación a un problema.

El diagrama se sustenta en la idea de que todo problema tiene una diversidad de causas, las cuales deben ser analizadas una por una, para lo cual se le representa en una estructura con forma de espina de pescado. Luego del análisis individual se relacionan y jerarquizan en forma ordenada por una votación; de dicho ordenamiento se deducen las explicaciones o acciones sobre lo que está realmente causando el problema que se quiere explicar para solucionar o eliminar. Es una herramienta práctica, utilizada para realizar evaluaciones de gestión.

En la metodología de la investigación cualitativa se considera la validez del contenido y de los constructos (conceptualizaciones), más no la validez predictiva, ya que ésta última es propia de los estudios cuantitativos. En los estudios de caso, la sistematicidad del trabajo hace que se mantenga la confiabilidad, ya que las técnicas e instrumentos usados nos dan resultados, que, al volver a emplearlos en problemas análogos, dan los mismos resultados.

El plan de acción del proyecto se deduce de las actividades a realizar para el logro de los objetivos específicos; es decir, se derivan de la aplicación de las técnicas, de las fuentes y de los resultados esperados:

OE:1 Realizar un diagnóstico global o estructural de los actuales procedimientos de control administrativo y de comprobantes.

OE:2 Relacionar los resultados del diagnóstico de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas con los requerimientos de los sistemas automatizados.

OE:3 Proponer un sistema de automatización de control de gestión previéndola escalabilidad del sistema, el nivel de complejidad, el tiempo de que se requerirá para su implementación.

OE:4 Desarrollar una estructura conceptual sobre los cambios que se podrían dar en la gestión y el desempeño laboral como secuela del Covid-19 en la economía y la cultura.

Tabla N° 3: Premisas del Plan de acción				
Objetivo específico	Actividades a desarrollar	Técnicas de investigación	Fuentes de datos e informaciones	Resultados esperados
OE: 1	Obtención de los datos sobre los procedimientos	Observación, entrevistas y cuestionarios	Documentos de la empresa y el personal.	Conocimiento de la empresa y su diagnosis.
OE: 2	Ordenar-estructura de datos e informe	Lluvia de ideas y, estructuración jerárquica	Dinámica de grupos	Identificación y jerarquización de datos
OE: 3	Obtención y contrastación de proposiciones	Contrastación de datos ordenados y prever consecuente.	Personal desde directivos hasta operarios	Sistemas ordenados y jerarquizados
OE: 4	Cuestionar a población sobre secuelas	Articulación de ideas y su verosimilitud	Dinámica grupal para estructura de Ishikawa	Identificación de tendencias y cambio laboral

Fuente: Elaboración propia