

**FACULTAD DE NEGOCIOS**

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“FACTORES QUE LIMITAN LA PRESTACIÓN DEL  
SERVICIO CONTABLE EXTERNO EN LA  
ATENCIÓN DE AUDITORÍAS FISCALES EN LA  
EMPRESA M&S CONSULTORES SRL,  
CAJAMARCA AÑO 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autora**

Katia Guadalupe Romero Saucedo

**Asesor:**

Mg. Sindulfo Javier Diaz Angulo

<https://orcid.org/0000-0002-1577-6202>

Cajamarca - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MELVA LINARES GUERRERO</b>	<b>26704185</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS</b>	<b>71439943</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>LUIS EDUARDO OBLITAS JAEGER</b>	<b>40246103</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se lo dedico a dios por ser el que guía mi vida y me permite disfrutar el día a día para poder seguir adelante.

A mis padres y hermanos por brindarme su apoyo constante y su cariño a pesar de las dificultades.

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad privada del norte y de manera especial a todos los docentes de la facultad que han sabido impartirme sus conocimientos y haberme inculcado con buenos valores en la formación académica.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Escala de medición de la entrevista.</i> -----	22
<i>Tabla 2: Escala de calificación para el cuestionario.</i> -----	23
<i>Tabla 3: Estructura de la ficha de análisis documental.</i> -----	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1: Factores Profesionales que limitan la prestación del servicio contable.</i>	26
<i>FIGURA 2: Factores culturales que limitan la prestación del servicio contable.</i>	27
<i>FIGURA 3: Factores económicos que limitan la prestación del servicio contable.</i>	27
<i>FIGURA 4: Factores éticos que limitan la prestación del servicio contable.</i>	28
<i>FIGURA 5: Porcentaje limitante de los factores en servicio contable externo.</i>	29
<i>FIGURA 6: Grado de satisfacción de los clientes de M&amp;S CONSULTORES SRL.</i>	30
<i>FIGURA 7: Atención de fiscalizaciones.</i>	31
<i>FIGURA 8: Atención de otros requerimientos</i>	31
<i>FIGURA 9: Resultados frente a fiscalizaciones u otros requerimientos</i>	32
<i>FIGURA 10: Verificación de la documentación en relación a la variable servicio contable externo.</i>	32
<i>FIGURA 11: Cumplimiento sobre la documentación de acuerdo a las auditorías fiscales.</i>	33

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar los factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales para la empresa M&S Consultores SRL., Cajamarca año 2020. Es así que para el estudio se recolecta la información mediante instrumentos aplicados al personal que labora en la empresa y clientes a los cuales se le brinda el servicio contable externo, se evalúa los principales factores que limitan la prestación de este servicio y la atención de auditorías fiscales y otros requerimientos que son solicitados por la administración tributaria, así mismo se determina el grado de satisfacción del cliente frente al servicio brindado.

La metodología que se usó hace referencia al enfoque mixto, su diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. Además, para la población y muestra se considera la totalidad de empresas afectas durante el año de estudio.

El estudio concluye determinando que los principales factores que limitan en la prestación del servicio son los profesionales, así mismo determina que el grado de satisfacción de los clientes alcanza el 69.04% en relación a la atención de auditorías fiscales y otros requerimientos de la administración tributaria.

**PALABRAS CLAVES:** (Servicio contable externo, Auditorías fiscales, Administración Tributaria)



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El constante crecimiento y desarrollo de la economía mundial trajo consigo evoluciones importantes en las diferentes organizaciones sociales, en las instituciones públicas y privadas, de tal forma que la globalización ha impuesto retos significativos a los países y organizaciones en términos de incrementar sus ventajas competitivas y comparativas. Para la contabilidad y el servicio que esta ciencia presta a las compañías ha desempeñado un rol fundamental para controlar y organizar las diferentes actividades con el fin de conocer la situación en que ésta se encuentra de forma oportuna y útil. Munzaber, R. (2013).

Así mismo y en consideración que nuestro país se encuentra en constante crecimiento debido a la creación y formación de nuevas pequeñas y medianas empresas, de las cuales varias de estas aún son informales e incumplen con las exigencias legales se desprende la asesoría contable que consiste en orientar, aconsejar, sugerir acciones de carácter específico al elemento que dirige la organización. Agulló, S.(2016).

De esta forma se debe resaltar que la mala administración empresarial influye en el manejo de sus transacciones y que se realice de una forma desordenada y que esta a su vez pueda incurrir en sanciones o multas. Farfán, M. (2010).

Cabe mencionar que las inconsistencias derivadas de la mala administración empresarial, generan procesos de auditoría fiscal o tributaria como lo señala en su tesis Carrera, M. (2018).“Factores relevantes que limitan el desarrollo de los servicios de la auditoría externa en Cajamarca 2016-2017” en el que se describen las evaluaciones que se realizan por parte de las entidades fiscalizadoras que tienen por finalidad velar por la correcta tributación de los contribuyentes, la Superintendencia de Administración Tributaria (SUNAT), cumple esta función.

Así se debe resaltar que la problemática existente dentro de las empresas representadas por M&S CONSULTORES SRL es un tema común puesto que la prestación del servicio por

asesoría se ve afectado por problemas diversos generados por la mala administración empresarial, desconocimiento del sistema tributario, falta de cultura tributaria, desconocimiento de la normativa regulatoria que por su parte impactan directamente en contra de los intereses de los contribuyentes y que a su vez podrían llegar a incurrir a cometer infracciones frente al ente fiscalizador al momento del registro de sus tributos.

La investigación surge de la necesidad de determinar los factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales, considerando a su vez que cada una de las empresas a las cuales brindamos nuestro servicio pertenecen a los distintos rubros comerciales y a los distintos regímenes tributarios.

A si mismo al finalizar la investigación podremos determinar los principales factores que limitan nuestro servicio y ofrecer a nuestros clientes confiabilidad, mayor eficiencia y diversos valores agregados que como profesionales contables y como empresa prestadora de servicios debemos brindar.

Sumado a lo descrito se debe considerar el estudio de la limitación personal del profesional, los sueldos bajos, la falta de apropiación por la profesión, la ética profesional y el entorno educativo. Rivera, Y. (2019).

Se realizó la indagación bibliográfica, sobre la variable servicio contable externo, encontrando estudios referentes en el ámbito internacional en donde (Coronel & Astudillo 2013). “Plan estratégico para que un negocio funcione como microempresa, prestando servicios de asesoramiento tributario y contable con cobertura para la ciudad de Cuenca” Define al servicio contable como una empresa de asesoría contable, tributaria y financiera está orientada a ayudar a que personas naturales y jurídicas tomen decisiones correctas al amparo de las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales. Es importante determinar que una empresa que está dedicada a asesorar en el campo contable a negocios en funcionamiento, está en capacidad de analizar de una manera ágil la situación económica actual y futura de un

negocio.

En consecuencia, Agulló, S. (2016) "El asesoramiento empresarial". Considera que la asesoría consiste en orientar, aconsejar, sugerir acciones de carácter específico al elemento que dirige la organización. Los asesores actúan como consejeros de los directivos y del personal subordinado y en virtud de ello, no tienen autoridad directa sobre ningún miembro de los departamentos en los que hacen sus investigaciones.

De esta forma se desprenden procedimientos en del servicio que se rigen y se regulan bajo normativas como lo señala Saavedra, R. (2015). "Ley de Convergencia en Torno a la Contabilidad Tributaria para la Conciliación Contable – NIIF en Colombia" cuando nos dice que los reportes de información contable están basados en las tendencias de normativas tributarias, y se enfocan hacia una nueva estructura netamente Financiera, es decir conforme a los nuevos estándares internacionales.

También Saavedra, R. (2015). Recalca que la información tributaria se produce de la Contabilidad, y la información financiera debe evidenciarse en los cálculos de las diferencias que dan origen a los impuestos diferidos, los cuales tendrán su asiento en la Conciliación NIIF – Fiscal.

En consideración a las auditorías fiscales el estudio de (Sandoval et al, 2019). "Revisoría fiscal y la auditoría externa como entes fiscalizadores" describe que producto de las inconsistencias tributarias por parte de los contribuyentes se generan auditorías fiscales por parte de la administración tributaria, así mismo el estudio afirma que el revisor fiscal deberá obtener evidencia técnica, válida y suficiente, de la ejecución de su trabajo, con el propósito de que puedan establecerse objetivamente la razonabilidad de los procedimientos y técnicas que fundamenten el dictamen sobre los estados financieros, así como las certificaciones sobre la información que deba remitir a las entidades de control. ( p.130).

(Ramírez et al, 2014). "La culpabilidad en la responsabilidad del infractor tributario" a

su vez sostiene que para la defensa del contribuyente este argumenta que los recursos que se puedan anteponer, los atenuantes que le sean aplicables para disminuir la sanción, ya que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 37 del Código Penal, cuando la ley castiga un delito con pena comprendida entre dos límites, normalmente lo que se aplica es el término medio de dicha pena; sin embargo ésta podrá reducirse o aumentarse según las circunstancias atenuantes o agravantes que concurran en el caso particular (p.280).

Con referencia a los estudios en el ámbito nacional tenemos a Cotera, G. (2017). "Mejoramiento de la gestión contable a través de la integración de los procesos contables en la empresa Hanzo, San Isidro, 2016" el cual se enfoca en que una gestión contable que no se encuentre en un nivel aceptable es necesario realizar los cambios para transformarlos y realizarlos de forma eficiente.

Loayza, H. (2021). Asu ves señala que la asesoría contable en una empresa ayuda a discernir entre los gastos, costos y pérdidas, así como lo corriente y no corriente, con lo que el empresario podrá siempre mantener una alerta de las posibles utilidades e inversiones que puede realizar u obtener en su negocio.

Para Cotera, G. (2017). A su vez plantea implementar un sistema contable que integren a todos los departamentos que constituyen a la empresa de tal forma los procesos contables sean eficientes y con información al alcance de la organización.

Con respecto a la variable auditorías fiscales en el ámbito nacional tenemos a Merchán, M. (2015). "La evasión y elusión tributaria de las Mypes en las empresas del sector comercio-rubro abarrotes del distrito de Chimbote, 2014" El cual señala dentro de su estudio que el crecimiento de la evasión tributaria, la informalidad y la corrupción en el Perú en estos últimos años se ha ido incrementándose muy rápidamente, este hecho ha sido corroborado con los análisis de las diversas encuestas, en los cuales se demuestran que los ciudadanos consideran que la evasión tributaria, informalidad y la corrupción son delitos que se toleran y se ha

institucionalizado en el país, lo único que queda es aceptar y convivir con ellas. El único camino para combatir estas actividades ilícitas es mediante la cultura tributaria para ello se tiene que implementar y reforzar a los proyectos existentes con programas un poco más atrevidos que permitan despertar el interés de nuestros aliados estratégicos. (p.82).

Según Ramos, F. (2018). “Funciones desempeñadas en la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria en la ciudad de lima, periodo 2013 – 2018” confirma que la evasión tributaria es un problema con muchas aristas a corregir, la SUNAT debe velar no solo por el cobro de impuestos, sino por crear una cultura y consistencia tributaria en la sociedad. La articulación con el ministerio de educación, como es el caso de Chile, podría permitir que los futuros contribuyentes, desde 6 a 15 años puedan ir creándose una consistencia tributaria basada en valores sociales, que en el futuro cree contribuyentes responsables. (p, 55).

Finalmente, a nivel local el estudio más mencionado es el de Carrera, M. (2018). “Factores relevantes que limitan el desarrollo de los servicios de la auditoría externa en Cajamarca 2016-2017” el cual hace referencia a nuestra variable Auditorías fiscales y considera que los factores limitantes en el correcto desarrollo de las actividades de auditorías externas en la ciudad de Cajamarca se deben explícitamente a la escasa competencia profesional de los auditores, el marco normativo y la reducida participación de mercado y esto se confirma por la derogatoria del artículo 5° de la Ley N° 29720 que han restringido el desarrollo de los servicios de auditoría en Cajamarca, en los años 2016 y 2017.

Así se debe precisar que al no encontrarse investigaciones que se relacionen directamente con los factores que limitan la prestación del servicio contable externo a nivel local, esta investigación será la primera en su campo de aplicación.

Para un mejor entendimiento del tema en estudio se aborda la definición de los principales términos de nuestras variables de investigación:

Se define a la Contabilidad Externa como el proceso de asesoría contable, tributaria y

financiera que tiene como finalidad contribuir con el asesoramiento de personas naturales y jurídicas en busca de decisiones correctas y mejores prácticas en el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales, su campo de acción está enfocado a asesorar en el a negocios en funcionamiento, está en capacidad de analizar de una manera ágil la situación económica actual y futura de un negocio. (Pesántez et al, 2013).

Además, Picazo (2012). Sostiene que: “Los procesos contables son herramientas que contribuyen con información relevante sobre la administración de una empresa o de un negocio, se refiere al aspecto financiero, un impecable método de los procesos contables facilitará una adecuada gestión.

En relación a las dimensiones de la variable de investigación prestación del servicio contable externo se considera como dimensión a los factores que influyen en su desarrollo, siendo los más resaltantes los factores profesionales debido a la poca responsabilidad que sumen algunos contadores al contar con asesorías de muchas empresas influyendo en la calidad del servicio prestado, en lo concerniente a los factores culturales se hace referencia a la percepción personal de las personas frente la profesión contable .Para los factores económicos la principal limitante de los profesionales es el bajo valor del pago de los honorarios y por ende la competencia desleal entre profesionales del rubro contable, Finalmente, los factores éticos deficientes en el ejercicio profesional, para rendir informes financieros y no financieros en función de beneficios particulares de terceros. Rivera, Y. (2019).

La segunda dimensión de la variable en estudio a los tipos de asesoría que este tipo de servicio ofrece en las empresas que asesora dentro de sus funciones.

Para el ámbito tributario como indicador: se considera como la herramienta para analizar, establecer y diseñar los controles que permitan el estricto cumplimiento de las normas tributarias que rigen a la compañía. Paralelamente se diseñará una planeación tributaria que permitan maximizar los resultados de la compañía Señala (JCA, 2014).

El indicador concerniente al **Ámbito laboral**: tienen relación estrictamente con las relaciones laborales entre empresa y trabajador y toda la documentación legal que se desprende de estas actividades. (Belito & Bendezu, 2020).

Como última dimensión de la variable en estudio se considera a las normas nacionales e internacional que regulan el cumplimiento de la función tributaria de los contribuyentes que son inspeccionadas por el ente, para esto es necesario familiarizarse con los términos y la normativa vigente que se desprende lo siguiente;

**Normas Internacionales de Auditoría (NIA)**: obedecen a los principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor, que deben aplicarse en las auditorías de los estados financieros. López, R. (2018).

**Normas Internacionales de Auditoría y aseguramiento emitidas por IAASB**, (este tipo de normativa tienen su vigencia por aprobación de la Junta de Decanos de los Colegios de Contadores Públicos del Perú y de obligatorio cumplimiento en auditorías de Información Financiera. López, R. (2018).

**Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**: Las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board). Que recogen los antiguos PCGA oficializados en el Perú.

**Marco Normativo**: son normativas especiales para la atención de un proceso en específico. López, R. (2018).

Por otra parte a la segunda variable se define a la auditoría fiscal como el conjunto de actividades que efectúan los entes fiscalizadores en cumplimiento de la ley y está enfocado a verificar el correcto tributo de los contribuyentes, en nuestro país este ente fiscalizador es la superintendencia de administración tributaria, la cual a su vez cumple esta función de asegurar la sostenibilidad de los recursos necesarios para financiar el gasto público y, por ende, el

proceso de desarrollo del país. (Huayhua & Maybi, 2020).

El propósito que tiene este tipo de auditorías en su aplicación es el de verificar la correcta determinación y el seguimiento oportuno a los pagos que se desprenden en relación a los tributos efectuados por los contribuyentes. López, R. (2018).

En este contexto, la reducción y control de la evasión tributaria es una de las labores fundamentales para garantizar mayores recursos para el desarrollo del país. Ante esta problemática y con apoyo de la Administración Tributaria interviene la auditoría fiscal la cual se encarga de verificar el correcto registro de informaciones financieras de una entidad, verificando el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias. (Huayhua & Maybi, 2020).

El incumplimiento de las obligaciones genera infracciones tributarias las que se definen como toda acción u omisión que importe la violación de normas tributarias, siempre que se encuentre tipificada como tal en el presente título o en otras leyes o decretos legislativos. (Sunat, 2004).

Para la determinación de la infracción, tipos de sanciones y agentes fiscalizadores, la infracción será determinada en forma objetiva y sancionada administrativamente con penas pecuniarias, comiso de bienes, internamiento temporal de vehículos, cierre temporal de establecimiento u oficina de profesionales independientes y suspensión de licencias, permisos, concesiones o autorizaciones vigentes otorgadas por entidades del Estado para el desempeño de actividades o servicios públicos. (Sunat, 2004).

Como dimensiones de la segunda variable en estudio tenemos a la fiscalización parcial a la cual el código tributario señala que “la fiscalización será parcial cuando se revise parte, uno o algunos de los elementos de la obligación tributaria” (Decreto Supremo N.º 133-2013-EF, 2013, art. 61). En este procedimiento de fiscalización parcial se deberá: “comunicar al deudor tributario, al inicio del procedimiento, el carácter parcial de la fiscalización y los



aspectos que serán materia de revisión; aplicar lo dispuesto en el artículo 62°-A del Código Tributario, considerando un plazo de seis (6) meses, con excepción de las prórrogas; iniciado el procedimiento de fiscalización parcial.

Como segunda dimensión tenemos a la fiscalización definitiva, en la cual este tipo de asesoría se encarga de la revisión de la totalidad de elementos y aspectos del tributo fiscalizado. En este tipo de fiscalización “se aplica el plazo de un (1) año, el cual será computado desde la fecha en que el deudor tributario entregue la totalidad de la documentación que le fuera solicitada en el primer requerimiento referido a la fiscalización definitiva”. (Decreto Supremo N.º 133-2013-EF, 2013, art. 62-A).

Frente a la realidad descrita anteriormente nos formulamos la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales para la empresa M&S CONSULTORES SRL, año 2020?

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar los factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales para la empresa M&S CONSULTORES SRL, año 2020.

Los objetivos específicos que se persiguen son:

Determinar los principales factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales de la empresa M&S CONSULTORES SRL, año 2020.

Determinar el grado de satisfacción del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales de los clientes de M&S CONSULTORES SRL, año 2020.

Determinar de qué manera el servicio contable externo impacta en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la atención de auditorías fiscales de los clientes de M&CONSULTORES SRL, año 2020.

A si mismo se ha planteado la siguiente hipótesis.

Los factores profesionales son los que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales para la empresa M&S CONSULTORES SRL, año 2020.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El enfoque empleado para esta investigación es el mixto, puesto que mediante este tipo de estudio se busca afrontar la problemática; esta investigación no pretende remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de investigación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. (Hernández & Batista, 2010).

Por tanto, esta investigación mixta involucra una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que como investigadora posteriormente se utilizó en el proceso de interpretación sobre factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales en la empresa M&S CONSULTORES SRL, Cajamarca 2020.

Según el diseño, el estudio es no experimental al cual podemos definirlo como aquella investigación que se realiza sin manipular las variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos a su vez se considera el tiempo donde se recolectan los datos en un solo momento dado. Sampieri (2014).

Así mismo, esta investigación presenta un corte transversal debido a que se recolectan datos en un solo momento dado, en un único tiempo. Además, tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia en el estudio. (Hernández, 2010, p 125).

Esta investigación se establece dentro del nivel descriptivo.

Corresponde al nivel descriptivo puesto que el estudio hace referencia a la investigación como la que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos que son materia de estudio. como lo menciona Rodríguez (2005), Por lo tanto, esta investigación trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta de las variables, servicio contable externo y Auditorías fiscales.

En referencia a la población Gómez, J. (2016). Define a la población de estudio como el conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará como referencia para la selección de la muestra, y que a su vez cumplen con una serie de criterios predeterminados.

Para esta investigación, la población que será objeto de estudio será el total de las empresas que son clientes de M&S CONSULTORES SRL, ya que son estas las que nos brindan los datos necesarios para nuestro análisis. Así se precisa un total de la población estudiada de 22 empresas registradas, distribuidas en distintos rubros de operaciones y distinto regímenes tributarios.

En relación a la muestra, Según lo indicado por Castro (2003): “Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. Considerando lo expuesto anteriormente, la muestra de esta investigación es igual a la población por lo tanto se tomará los 22 clientes de M&S CONSULTORES SRL.

Además, dentro del estudio se hace referencia a las empresas clientes de M&S CONSULTORES SRL. Que durante el año 2020 han tenido requerimientos de distintos tipos por parte de la administración tributaria, se identifican según características tributarias, según la actividad económica o giro del negocio a las que estas pertenecen.

Para los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos en el estudio cuantitativo se manifiestan por procedimientos de actuación concreta y particular de recojo de información relacionada con el método de investigación que se está utilizando. (Campoy & Gomes, 2009).

La aplicación de cada una de las técnicas se realizará mediante el uso de documentos físicos y electrónicos que serán suministrados por M&S CONSULTORES al personal administrativo y contable de las diferentes empresas a las que brindamos nuestro servicio en donde se solicitará el llenado correspondiente de sus datos personales y cargos que desempeñan para garantizar la veracidad de los mismos, mediante el uso de distintos medios de

comunicación como correos, redes sociales y de forma presencial mediante las visitas que se nos realizan para la entrega de documentación.

El método de estudio corresponde al Inductivo-deductivo, es decir que mediante el presente método se alcanzará conocimientos de lo general a lo particular y viceversa; es decir, del estudio de cada variable involucrada en nuestro objetivo de investigación se podrá efectuar generalizaciones con relevancia científica que permitieron sustentar afirmaciones en relación a nuestra hipótesis. Torres, B. (2006).

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. Hernández, S. (2020).

Como primera técnica de recolección de datos se utilizó a una entrevista a la cual definiremos como un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo la define la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Díaz, L. (2013).

La segunda técnica utilizada en el proceso de recolección de datos en el presente estudio es la encuesta la que a su vez se considera como una técnica de recojo de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación. López; P. (2016).

La tercera técnica que se uso es la guía de análisis documental, ya que mediante este proceso se extrae las características resaltantes del documento para representarlo y facilitar el acceso ellos, analiza por tanto el conjunto de palabras y símbolos que le sirvan de representación. Rubio, M. (2006).

En referencia a los instrumentos de recolección de datos podemos definirlo como el recurso que usa el investigador para la obtención de la información o datos sobre las variables en estudio. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2010).

El instrumento utilizado para la entrevista es la guía de entrevista, en la que se formulan preguntas que se aplicaron con la finalidad de realizar la recopilación de la información acerca de las apreciaciones de los trabajadores de M&S CONSULTORES SRL. en cuanto al servicio de asesoría que se brinda, de esta forma se estructuró este instrumento con interrogantes que evalúan dos aspectos en relación a las variables de estudio. La primera parte de la entrevista busca responder a cada uno de los indicadores que se desprenden del servicio contable externo, la segunda parte hace referencia a lo concerniente de los indicadores que se desprenden de la variable auditorías fiscales así mismo las respuestas de las interrogantes están organizadas en una escala de 02 aspectos que se pueden apreciar en la tabla 1.

**Tabla 1:**

*Escala de medición de la entrevista.*

<b>Escala</b>	<b>Respuesta</b>
1	Si
2	No

*Nota:* En la tabla se muestra la escala de medición de la entrevista.

Así mismo el instrumento utilizado por la encuesta es el cuestionario, esta está enfocado a la recolección de datos y a establecer contacto con las unidades de observación. (Tamayo & Silva, 2019).

A través de este instrumento se realizó la recopilación de la información acerca de la satisfacción de los clientes en cuanto al servicio contable brindado, de esta forma se recopiló las opiniones directamente de los clientes de M&S CONSULTORES SRL, los datos obtenidos de la aplicación de este instrumento con calificación en escala de Likert la cual se puede

apreciar en la tabla 2.

**Tabla 2:**

*Escala de calificación para el cuestionario.*

<b>Escala</b>	<b>Respuesta</b>
1	Totalmente Satisfecho
2	Satisfecho
3	Algo Satisfecho
4	Insatisfecho
5	Totalmente Insatisfecho

*Nota:* En la tabla se muestra el nivel calificación del cuestionario de la encuesta.

Finalmente, el instrumento utilizado para la guía de análisis documental es la ficha de análisis documental en donde se considera la verificación de todos los documentos necesarios y auditables para el correcto funcionamiento contable y administrativo de una empresa en materia tributaria, estado y condición del contribuyente, actividad económica, tipo de documentación.

A su vez la finalidad es la de recolectar la información directa de la situación real de las empresas, se debe mencionar que la ficha de análisis documental refiere la verificación de la documentación que las empresas a las cuales M&S CONSULTORES SRL brinda su servicio, a su vez pretende recopilar información influyente sobre las dimensiones de las variables en estudio que puedan contribuir en los resultados de la investigación, el detalle de la estructura de esta ficha lo podemos apreciar en la tabla 3.

**Tabla 3:***Estructura de la ficha de análisis documental.*

<b>Documento</b>	<b>Cuenta con el documento</b>		<b>Evidencia</b>	<b>Observación</b>
1	Si	No		

*Nota:* En la tabla se muestra la estructura de la ficha de análisis documental.

Para poder garantizar la validez y confiabilidad de los datos obtenidos mediante los instrumentos, estos han sido adecuados de investigaciones ya publicadas y con la opinión favorable de un experto conocedor de los procesos en el tema de la carrera profesional de contabilidad y finanzas de nuestra casa superior de estudios sede Cajamarca.

Para analizar la información Posteriormente a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se organizó la información utilizando una matriz en Microsoft Excel, lo cual permitió elaborar las figuras que describen los resultados finales de las variables y dimensiones, así mismo para la redacción del estudio se utilizó las herramientas brindadas en el paquete Microsoft office 2020.

Con respecto a los aspectos éticos diremos que la ética constituye el modelo referencial de la moral y esta a su vez se enfoca en el estudio de las acciones humanas como acto moral relacionado con el sistema de valores éticos de un individuo y los códigos morales de la sociedad. Sánchez (2009).

Para el cumplimiento de los valores éticos y morales de investigador se hace referencia a toda información extraída de estudio previos, artículos científicos, investigaciones, páginas web. Con respecto a las autorizaciones de las empresas en la cual se está realizando la investigación, esta fue otorgada y se facilitó la información necesaria para el correcto desarrollo de las actividades de la investigación basándonos en el método científico y sin dejar de lado valores que un investigador debe observar; todos los resultados se presentan sin alterar datos reales.



Así mismo con la finalidad de brindar la veracidad deseada para M&S CONSULTORES SRL. Se aplican los lineamientos del código de ética profesional del contador público peruano Aprobado por Resolución N° 013-2005-JDCCPP el 15 de junio 2007 y actualizado de acuerdo con el Manual del Código de Ética para profesionales de la Contabilidad, Edición 2014, versión en español, autorizada por la IFAC, aprobado para su adopción con Resolución N.º 009-2015-CD/JDCCPP; y con los lineamientos de la Declaración de Obligaciones de los Miembros (DOM) 6: Investigación y Disciplina.

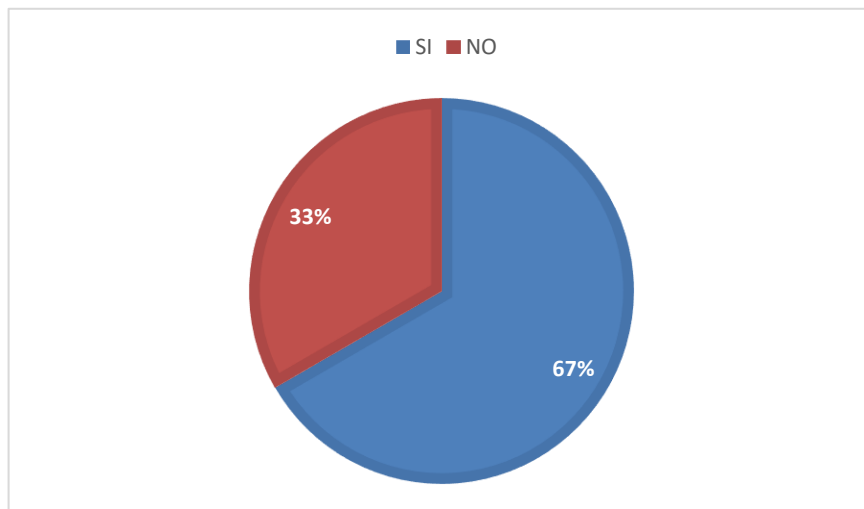
### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis de los factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales:

De los factores profesionales:

#### FIGURA 1:

*Factores Profesionales que limitan la prestación del servicio contable.*



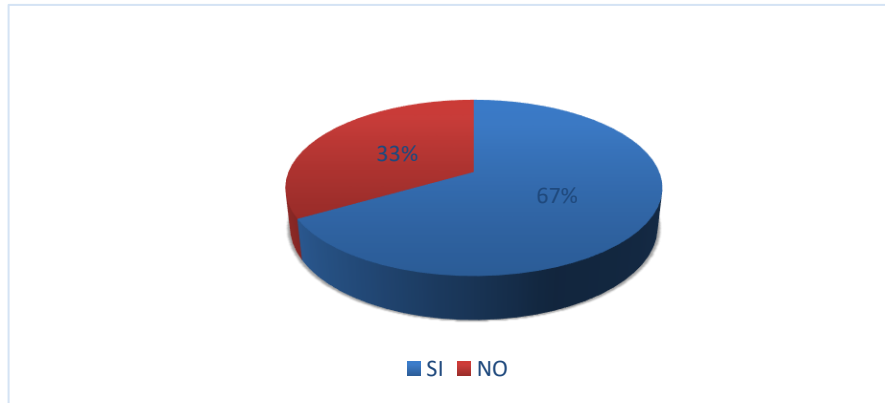
*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de factores profesionales que limitan la prestación del servicio contable en la atención de auditorías fiscales.

De las respuestas obtenidas a los trabajadores entrevistados de M&S consultores SRL. En cuanto a las cuatro interrogantes propuestas para este indicador se obtiene que el 67% de la proporción del total hacen referencia a que limitan directamente en la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales, así mismo el 33% de los mismos no lo considera de esa forma.

De los factores culturales:

**FIGURA 2:**

*Factores culturales que limitan la prestación del servicio contable.*



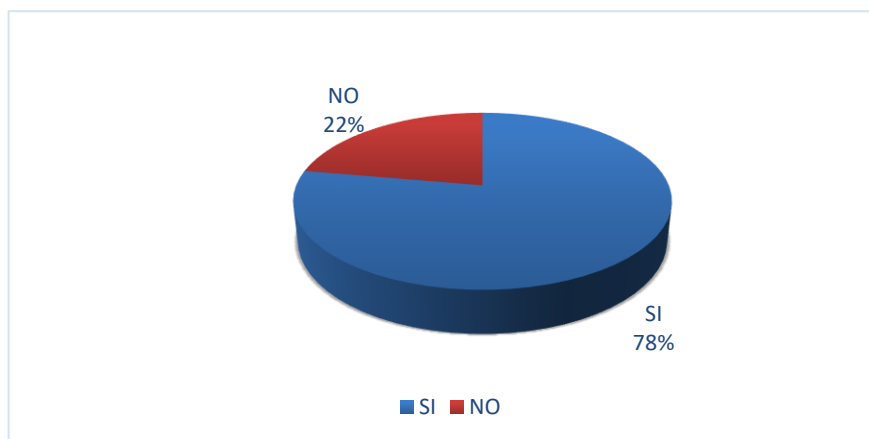
*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de factores culturales que limitan la prestación del servicio contable en la atención de auditorías fiscales.

Para dar respuesta al indicador referido a los factores culturales se elaboraron 03 interrogantes de las cuales las respuestas obtenidas muestran que el 67% refieren que este factor limita la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales y un 33% refieren que no es relevante.

De los factores económicos:

**FIGURA 3:**

*Factores económicos que limitan la prestación del servicio contable.*



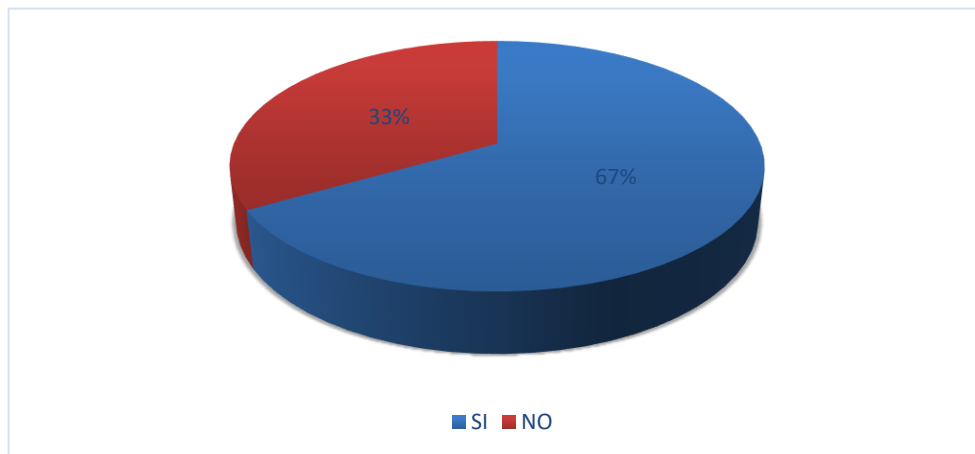
*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de factores económicos que limitan la prestación del servicio contable en la atención de auditorías fiscales.

En relación a los factores económicos para las 03 interrogantes aplicadas al personal de M&S consultores SRL los datos procesados muestran que el 78% consideran que este indicador limita en la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales y el 22% que no limita o no es referente directamente en el mismo.

De los factores éticos:

**FIGURA 4:**

*Factores éticos que limitan la prestación del servicio contable.*



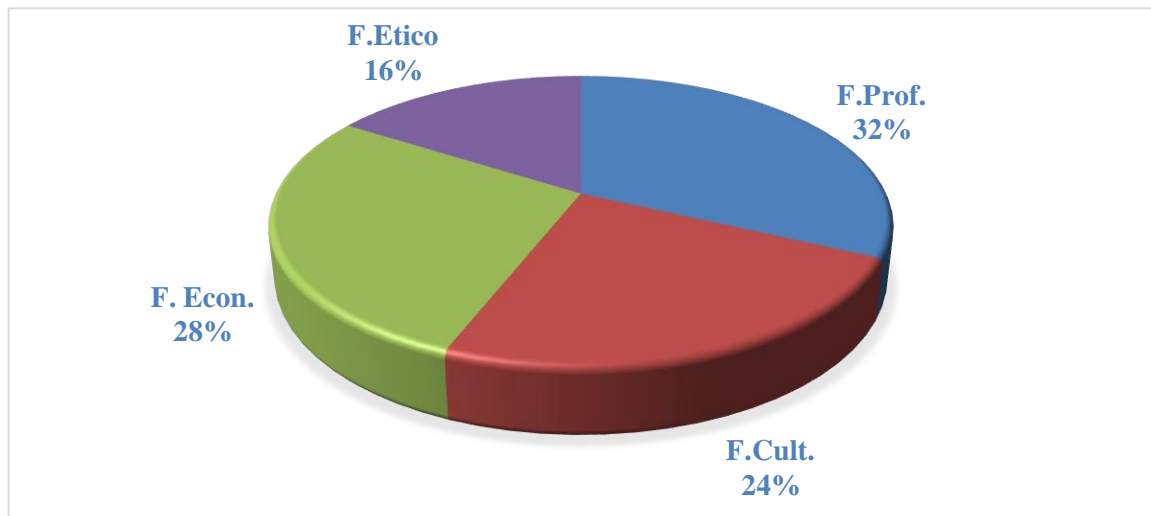
*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de factores éticos que limitan la prestación del servicio contable en la atención de auditorías fiscales.

Para el indicador que refiere a los aspectos éticos se consideró dos interrogantes enfocados a los trabajadores de M&S consultores SRL, de los cuales el 67% consideran que este indicador limita en la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales y el 33% que no es referente directamente en el mismo.

Porcentaje limitante por factores en la prestación del servicio contable:

**FIGURA 5:**

*Porcentaje limitante de los factores en servicio contable externo.*



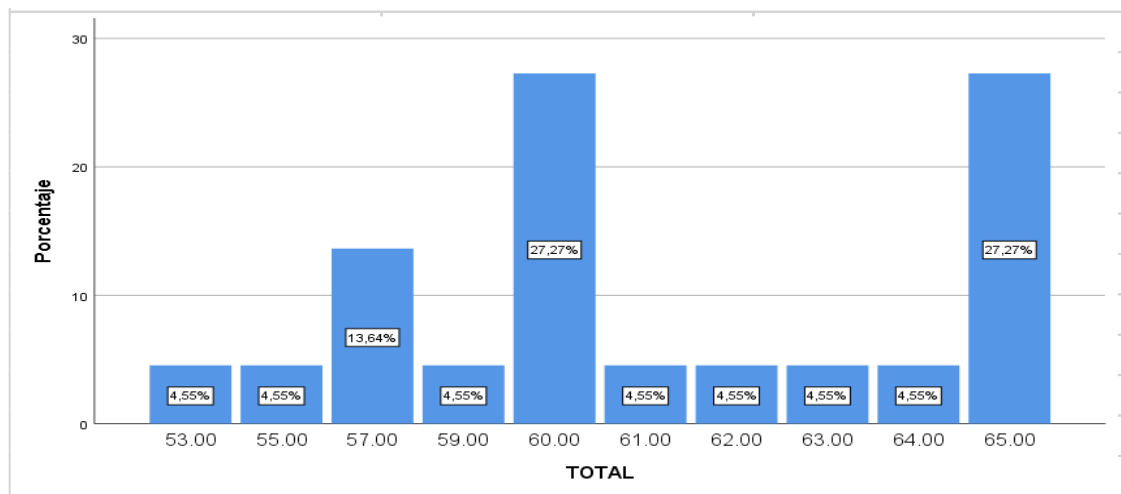
*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje limitante de factores en la prestación del servicio contable en la atención de auditorías fiscales.

En consecuencia, a los datos recolectados de la aplicación de la entrevista al personal que labora en M&S Consultores SRL. Se tiene que el factor predominante en la prestación del servicio contable externo es el profesional con el 32% de limitación, así mismo el factor económico es el segundo factor resaltante con el 28% seguido del factor cultural con 24% y finalmente el factor ético con el 16%.

Análisis respecto al grado de satisfacción del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales de los clientes de M&CONSULTORES SRL, año 2020.

**FIGURA 6:**

*Grado de satisfacción de los clientes de M&S CONSULTORES SRL.*



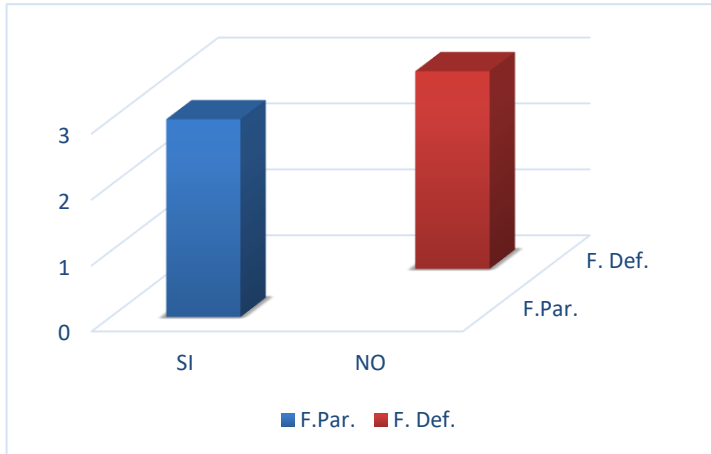
*Nota:* En la figura se muestra el grado de satisfacción de los clientes de M&S CONSULTORES SRL.

Para determinar el grado de satisfacción de los clientes frente al servicio brindado por M&S CONSULTORES SRL se procesan los datos recolectados de 22 clientes encuestados, mediante el sistema SPSS se obtiene una media de 60.8182 de aceptación y una desviación de 3.56753. En consecuencia, los valores resaltantes a las respuestas refieren a las interrogantes ¿Considera que la información que se brinda es efectiva, de calidad y en el tiempo requerido a su solicitud? Con un porcentaje acumulativo de 13.64%, para la pregunta ¿De presentarse dudas durante la asesoría brindada por M&S CONSULTORES SRL, estas son resueltas de forma efectiva y con el profesionalismo que usted como cliente merece? Los clientes en un 27.27% se encuentran totalmente satisfechos al igual que para la interrogante enfocada a si ¿Recomendaría los servicios de asesoría brindados por M&S CONSULTORES SRL a nuevas empresas o relacionados? La diferencia de respuestas se encuentra distribuidas en igual porcentaje de 4.55%

Análisis respecto al cumplimiento de las obligaciones tributarias en la atención de auditorías fiscales u otros requerimientos de los clientes de M&CONSULTORES SRL, año 2020.

**FIGURA 7:**

*Atención de fiscalizaciones.*

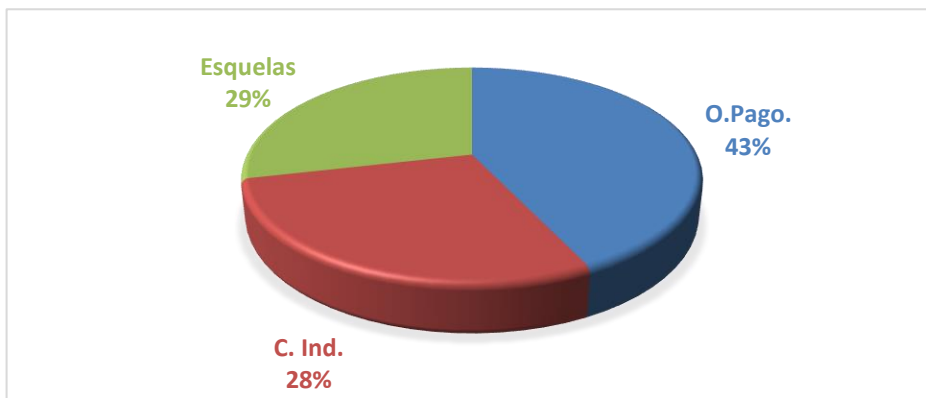


*Nota:* En la figura se muestra la atención de tipos de fiscalizaciones.

Con respecto a la atención de auditorías fiscales los trabajadores de M&S Consultores SRL. Sostienen que, si atendieron este tipo de procesos, así mismo el total de los encuestados refieren que fueron fiscalizaciones de tipo parcial y que no se presentaron dentro del periodo fiscalizaciones de tipo definitivo.

**FIGURA 8:**

*Atención de otros requerimientos*

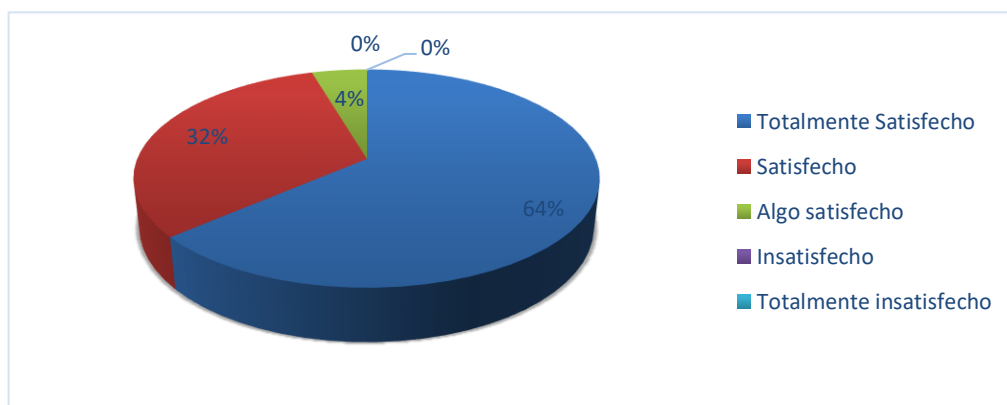


*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de atención de otros requerimientos.

De otros requerimientos solicitados por el ente a las empresas que presta sus servicios M&S Consultores SRL tenemos que el 43% del total pertenecen a Ordenes de pago, seguidamente del 29% que hacen referencia a esuelas de citación y finalmente el 28% a cartas inductivas.

**FIGURA 9:**

*Resultados frente a fiscalizaciones u otros requerimientos*



*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de fiscalización y otros requerimientos.

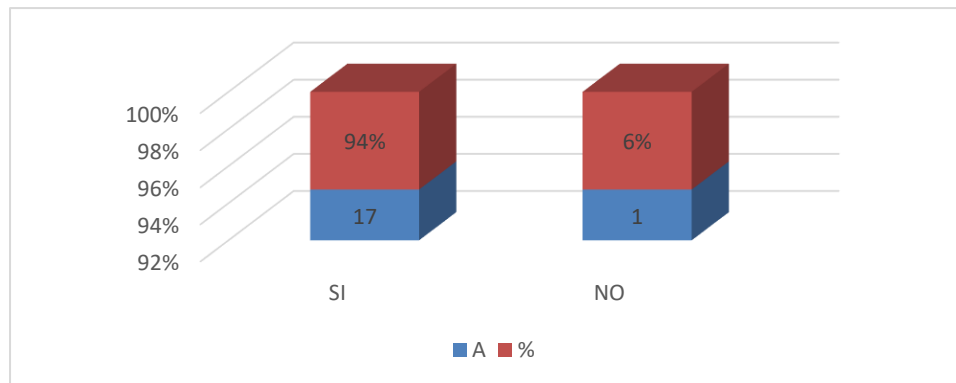
En consecuencia, a lo descrito en las figuras anteriores se tiene que los resultados obtenidos de la asesoría de M&S Consultores SRL. El 64% de los clientes se encuentran totalmente satisfechos al servicio, el 32% se encuentran en estado satisfecho, el 4% algo satisfecho y no tenemos clientes insatisfechos o totalmente insatisfechos.

Análisis de la documentación o procesos revisados para las empresas asesoradas por M&S CONSULTORES SRL, año 2020 de acuerdo a las variables de estudio.

**FIGURA 10:**

*Verificación de la documentación en relación a la variable servicio contable externo.*



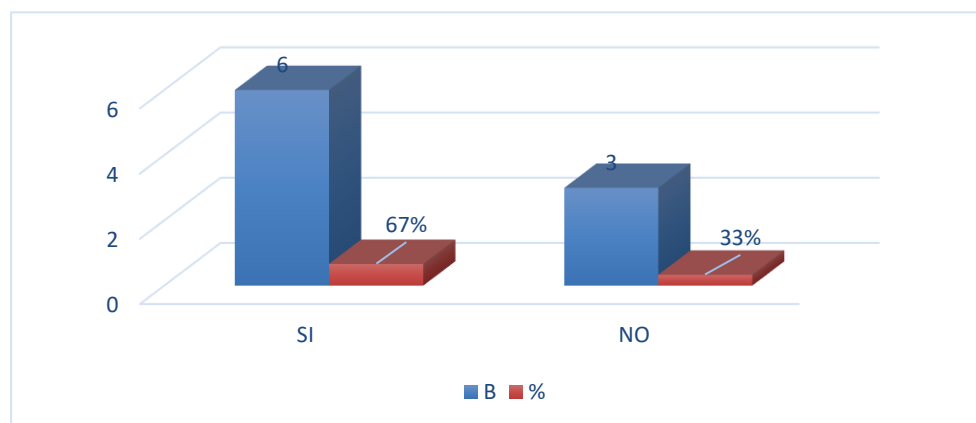


*Nota:* En la figura se muestra la verificación de la documentación en relación al servicio contable externo.

Según la figura podemos observar que, en base a la revisión de 18 documentos, 17 si cuentan con el cumplimiento de la documentación con un porcentaje del 94%, mientras que 1 documento no cuenta con el cumplimiento con un porcentaje del 6%.

#### **FIGURA 11:**

*Cumplimiento sobre la documentación de acuerdo a las auditorías fiscales.*



*Nota:* En la figura se muestra el porcentaje de cumplimiento de documentación en relación a auditorías fiscales.

De la figura, podemos observar que, en base a la revisión de 09 documentos, 6 si cuentan con el cumplimiento de la documentación con un porcentaje del 67%, mientras que 3 documento no cuenta con el cumplimiento con un porcentaje del 33% motivo la cual no se tuvo fiscalizaciones definitivas en el ejercicio 2020.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Para el desarrollo del estudio se presentaron algunas limitaciones que retrasaron su desarrollo, el factor resaltante que se debe mencionar es la predisposición de los clientes en llenado de los instrumentos de recolección de datos, así mismo tiempo prolongado de validación de los instrumentos y desconocimiento de software de validación de los mismos.

### **Discusión.**

Los hallazgos de la investigación hacen referencia a que los principales factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales es el factor profesional así lo muestra los datos recolectados a través de la entrevista proporcionada a los trabajadores de M&S CONSULTORES SRL concordando con el estudio realizado por Rivera, Y. (2019). "Análisis de los principales factores y variables que influyen en la dignificación de la profesión contable en Colombia" cuando se hace referencia a la poca responsabilidad que sumen algunos contadores al saturarse con asesorías de muchas empresas debido a que afecta la calidad del servicio prestado, a esto la participación en digitación, la falta de intereses de los contadores por pertenecer a agremiaciones para promover el ejercicio de la profesión; la poca participación en asuntos administrativos y gerenciales y la responsabilidad que asumen algunas universidades frente al aprendizaje integral de los contadores en formación.

Así mismo el segundo factor que realza en el estudio es el factor económico concordando con Rivera, Y. (2019). Quien afirma que el factor negativo que estuvo la mayoría de las veces en las respuestas obtenidas a sus entrevistados (26,5%) es el factor económico, que tiene que ver con el precio de los honorarios pagan al contador por la prestación de sus servicios.

También Rivera, Y. (2019). Categoriza diferentes variables que afectan positiva y negativamente la dignidad de la profesión contable y corresponden a los siguientes: el factor

económico; el factor profesional; el factor ético y el factor cultural concordando con nuestro estudio según los resultados obtenidos.

Para determinar el grado de satisfacción del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales de los clientes de M&S CONSULTORES SRL se tiene similitud con el resultado de Agulló, S. (2016). En su estudio “El asesoramiento empresarial” el cual señala que el asesoramiento se encarga de realizar trámites ante las administraciones cuando el cliente no tiene tiempo o recursos para ello. Un asesor tiene que ser capaz de aconsejar al cliente sobre cuáles son las mejores opciones en materia fiscal, laboral y contable. En consecuencia, a nuestros resultados se obtiene que de los tres aspectos sobresalientes de la investigación se hace referencia a que el servicio brindado es efectiva, de calidad y en el tiempo requerido y con el profesionalismo que todo cliente merece en su atención para posteriormente ser recomendados en la asesoría a nuevos prósperos clientes.

En relación a determinar de qué manera el servicio contable externo impacta en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la atención a auditorías fiscales se concuerda con el resultado obtenido por Loayza, H. (2021). En su estudio” la asesoría contable y los resultados de fiscalización parcial en las mypes comerciales de lima metropolitana, periodo 2019”. El cual menciona que mediante el análisis de los datos se permitió conocer que el nivel de involucramiento del Asesor Contable, incide en la implementación del control interno en las MYPES. Así mismo se determinó que el nivel de instrucción y experiencia del Asesor Contable incide en la gestión contable y tributaria de las MYPES. De esta forma nuestro estudio determina que el grado de cumplimiento frente a la atención de fiscalizaciones u otros requerimientos de nuestros clientes la mayor parte se encuentran en estado totalmente satisfecho puesto que los resultados fueron absolutivos frente a la administración tributaria, así mismo un porcentaje menor considera que los resultados no fueron pues recibieron alguna sanción o infracción.

La presente tesis tiene implicancias prácticas, porque el análisis sirve a la empresa M&S CONSULTORES SRL para tomar las decisiones correctivas en cuanto a los resultados obtenidos en el estudio enfocados a brindar un mejor servicio que garantice eficiencia, calidad y control empresarial; en cuanto a la implicancias teóricas se demuestra que los resultados y antecedentes en el servicio contable externo y auditoría fiscales son de gran importancia dentro de una organización puesto que buscan la toma de decisiones correctas y mejores prácticas ante la administración tributaria. Así mismo tiene implicancias metodológicas porque este estudio servirá como referencia para futuras investigaciones relacionadas a la investigación.

## Conclusiones.

De los principales factores que limitan la prestación del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales de la empresa M&S CONSULTORES SRL, año 2020 se concluye que habiendo hecho la recolección y procesamiento de los datos mediante la aplicación de una entrevista a los trabajadores que laboran en la empresa y está a su vez estando estructurada con interrogantes enfocadas a los distintos factores en estudio de este objetivo se tiene que el principal factor que limita la prestación del servicio contable externo es el profesional obteniendo el mayor porcentaje de respuestas con el 32%, seguidamente del factor económico cuyo porcentaje es de 28% según el resultado de respuestas a las interrogantes. En relación al factor cultural y el factor ético representan los porcentajes más bajos con 24% y 16% respectivamente siendo estos los factores menos limitantes en la prestación del servicio contable externo.

Así mismo, se concluye que de la verificación del total de la documentación mencionada en la ficha de análisis documental en relación a la variable servicio contable externo se tiene conformidad del 94% del total, y el 6% de ausencia de los mismos. Para la documentación de la segunda variable auditorías fiscales se obtiene 67% de cumplimiento en la revisión de la documentación y el 33% de inconsistencias debido a que no se atendieron fiscalizaciones definitivas durante el año en estudio.

En cuanto a determinar el grado de satisfacción del servicio contable externo en la atención de auditorías fiscales de los clientes de M&S CONSULTORES SRL, año 2020 se concluye que de los datos recolectados mediante la aplicación de una encuesta estructurada a buscar las apreciaciones directas de los clientes encuestados se tiene que del total de las interrogantes propuestas el grado de aceptación se enfoca en tres aspectos, el primero de ellos refiere a que si la información que se brinda es efectiva, de calidad y en el tiempo requerido a la solicitud del cliente con un porcentaje equivalente al 13.64% del total, el segundo margen

perfectamente definido se enfoca a despejar las dudas durante la asesoría de forma efectiva y con el profesionalismo que todo cliente merece y hace referencia al 27.7%; el tercer factor resaltante hace referencia a la recomendación de nuestro servicio a nuevos clientes a lo que el porcentaje de aceptación se dio en un 27.7%. finalmente, el 30.96% de las respuestas se encuentran distribuidas en el restante de las interrogantes del instrumento.

Para determinar de qué manera el servicio contable externo impacta en el cumplimiento de las obligaciones tributarias en la atención de auditorías fiscales de los clientes de M&CONSULTORES SRL, año 2020 se concluye que habiendo realizado el análisis de cumplimiento frente a la atención de fiscalizaciones u otros requerimientos el 64% de nuestros clientes se encuentran en estado totalmente satisfecho puesto que los resultados fueron absolutivos frente a la administración tributaria, así mismo el 32% considera que los resultados fueron adecuados y se encuentran en estado satisfecho, finalmente el 4% no lo cree así pues recibieron alguna sanción o infracción.

## REFERENCIAS

- Munzaber, R (2013). *Dificultades en la implementación de un Sistema de Información Contable en PyMes del gran Mendoza*. Buenos Aires.
- Farfán, M. (2010). *La contabilidad de direccionamiento estratégico como oportunidad de desarrollo empresarial en las Pymes*. Cuadernos de Contabilidad, 11(29), 347-365.
- Carrera Cosavalente, M. J. (2018). *Factores relevantes que limitan el desarrollo de los servicios de la auditoría externa en Cajamarca 2016-2017*.
- Rivera Flórez, Y. N. (2019). *Análisis de los principales factores y variables que influyen en la dignificación de la profesión contable en Colombia*. Caso de estudio con egresados de la Universidad del Valle.
- Coronel,J.&Astudillo,I.(2013). *Plan estratégico para que un negocio funcione como microempresa,prestando servicios de asesoramiento tributaria y contable con cobertura para la ciudad de cuenca*. Recuperado de: [https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7706/3/UTPL\\_Coronel\\_John\\_1132259.pdf](https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7706/3/UTPL_Coronel_John_1132259.pdf)
- Angulló López, S. (2016). *El asesoramiento empresarial*. Universidad pública española. recuperado de : <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/4082/1/AGULL%C3%93%20L%C3%93PEZ%20SILVIA.pdf>
- Sandoval,R.,Maya,R. y Durango, E. (2019). *Revisoria fiscal y auditoria externa como entes fiscalizadores*.pagina 130-134
- Saavedra Najar, R. (2015). *Ley de convergencia en torno a la contabilidad tributaria para la conciliación contable–NIIF en Colombia*. In Cuarto simposio internacional de investigación en ciencias económicas, administrativas y Contables-Sociedad y Desarrollo.

- Loayza Tacuchi, H. (2021) *La asesoría contable y los resultados de fiscalización parcial en las mypes comerciales de Lima Metropolitana, periodo 2019.*
- Pérez, I. R., Ocando, I. L., Espinoza, S. M., & Luzardo, J. (2014). *La culpabilidad en la responsabilidad del infractor tributario. Multiciencias, 14(3), 276-280.*
- Merchán Gordillo, M. A. (2015). *La evasión y elusión tributaria de las mype´s en las empresas del sector comercio-rubro abarrotes del distrito de Chimbote, 2014.*
- Ramos Guevara, F. R. (2018). *Funciones desempeñadas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria en la ciudad de Lima (Período: 2013-2018).*
- Huayhua Izarra, B. M., & Huayhua Izarra, K. A. (2021). *Auditoría Fiscal y la Evasión Tributaria en las Empresas Ferreteras de la Ciudad de Huancayo 2018.*
- Tello Rodríguez, A. E., & Vigo Quijano, J. R. (2021). *La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones fiscales en los comerciantes del mercado San Antonio de Cajamarca, año 2020.*
- Núñez Lozada, M. (2016). *Plan de negocios para el desarrollo empresarial de la empresa Asiste Consultores SRL de la ciudad de Trujillo-2013.*
- Belito Huamani, M. T., & Bendezu Gomez, R. (2021). *asesoría contable y gestión de ventas en bodegas del barrio de san cristóbal del distrito de huancavelica, 2020.*
- Cipriano Castro, A. O. (2021). *La auditoría fiscal y su incidencia en la recaudación tributaria de la región Junín en los años 2015 a 2019.*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación. 6ta Edición Sampieri. Soriano, RR (1991). Guía para realizar investigaciones sociales.*
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.*
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63(2), 201-206.*



## ANEXOS

### ANEXO 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable independiente	Variable independiente	Variable independiente		
Servicio contable externo	(Pesántez et al, 2013), definen a la contabilidad externa como el proceso de asesoría contable, tributaria, laboral y financiera que tiene como finalidad contribuir con el asesoramiento de personas naturales y jurídicas en busca de decisiones correctas y mejores prácticas en el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales, su campo de acción está enfocado a asesorar en el funcionamiento de negocios, está en capacidad de analizar de una manera ágil la situación económica actual y futura de un negocio.	Conjunto de actividades profesionales enfocados a brindar servicios de asesorías contables regulados bajo normas nacionales e internacionales.	-Factores que limitan en la prestación del servicio contable.	- Factores profesionales. - Factores culturales. - Factores económicos. - Factores éticos.
			-Tipos de Asesoría	- Asesoría tributaria - Asesoría laboral - Asesoría Financiera
			-Normativa financiera y Profesional	-Normas nacionales e internacionales.
Variable dependiente	Variable dependiente	Variable dependiente	DIMENSIONES	INDICADORES
Auditorias Fiscales	(Huayhua & Maybi, 2020), definen la Auditoria fiscal como el conjunto de actividades que efectúan los entes fiscalizadores en cumplimiento de la ley y está enfocado a verificar el correcto tributo de los contribuyentes, en nuestro país este ente fiscalizador es la superintendencia de administración tributaria, la cual a su vez cumple esta función de asegurar la sostenibilidad de los recursos necesarios para financiar el gasto público y, por ende, el proceso de desarrollo del país.	Conjunto de actividades, técnicas y procedimientos enfocados en fiscalizar el correcto y oportuno cumplimiento del proceso tributario de los contribuyentes.	-Fiscalización parcial.	- Fiscalizaciones parciales.
			-Fiscalización Definitiva.	-Fiscalizaciones definitivas.
			-Otros requerimientos.	- Ordenes de pago. - Cartas inductivas. - Esquelas de citación.

**Anexo N° 2:** Instrumentos de recolección de datos.**Guía de Entrevista:**

Aplicado al: Gerente General y 02 Trabajadores de M&amp;S CONSULTORES SRL.

**De los Factores Profesionales que influyen en la prestación del servicio contable.**

1. ¿Considera usted de gran importancia el trabajo del contador público?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

2. ¿Considera usted que la prestación del servicio a múltiples clientes influye en el incumplimiento de las obligaciones tributarias de estos?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

3. ¿Considera adecuado el cumplimiento de asesoría tributaria de M&S CONSULTORES SRL para con sus clientes?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

4. ¿Cree que los factores profesionales han impactado en el resultado de su fiscalización requerida?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

**De los Factores Culturales que influyen en la prestación del servicio contable.**

1. ¿Cree usted que los clientes de M&S CONSULTORES SRL sufren algún tipo de discriminación?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

2. ¿En M&S CONSULTORES SRL se respeta las opiniones de los demás y se recibe retroalimentación del jefe inmediato?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

3. ¿Cree usted que M&S CONSULTORES SRL mantiene una buena reputación frente a sus clientes y la sociedad?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

### **De los Factores Económicos que influyen en la prestación del servicio contable.**

1. ¿Cree que el servicio general de los contadores de M&S CONSULTORES SRL es el adecuado?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

2. ¿Considera justo la retribución económica que le brinda M&S CONSULTORES SRL por el servicio prestado?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

3. ¿Considera que el pago inoportuno de la remuneración influye en la prestación del servicio?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

### **De los Factores Éticos que influyen en la prestación del servicio contable.**

1. ¿El factor ético define a un profesional íntegro, considera que los trabajadores de M&S CONSULTORES SRL actúan bajo este principio?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

2. ¿Considera que los informes financieros se presentan acorde a la realidad y teniendo en cuenta el código de ética del contador?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

### **De la normativa nacional e internacional en la prestación del servicio contable.**

1. ¿En consideración a la normativa regulatoria, es conocedor el alcance de estas y como regulan el proceso contable?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

2. ¿El incumplimiento de la normativa tributaria genera infracciones impuestas por la administración tributaria, conoce usted algún tipo de infracciones?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

### **De los tipos de auditorías fiscales y cantidad de Fiscalizaciones.**

1. ¿Ha atendido requerimientos, fiscalizaciones en el año 2020?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

2. ¿En el transcurso del año 2020 los clientes de M&S CONSULTORES SRL fueron fiscalizados?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

3. ¿Ha recibido Fiscalización de tipo parcial por sus clientes en el año 2020?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

4. ¿Ha recibido Fiscalización de tipo Definitiva por sus clientes en el año 2020?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

5. ¿Luego de la asesoría brindada por M&S CONSULTORES SRL frente a la fiscalización el resultado fue absoluto?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

6. ¿Luego de la asesoría brindada por M&S CONSULTORES SRL frente a la fiscalización el resultado fue sancionatorio?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

**De los otros requerimientos por parte de la Administración Tributaria.**

1. ¿Ha recibido órdenes de pago por sus clientes en el año 2020?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

2. ¿Ha recibido cartas inductivas por sus clientes en el año 2020?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:

3. ¿Ha recibido esuelas por sus clientes en el año 2020?

SI		NO	
----	--	----	--

Observaciones:
----------------

**Cuestionario de encuesta:**

Aplicado a: 22 clientes de M&amp;S CONSULTORES SRL.

De la satisfacción del cliente

1. ¿Está satisfecho con el servicio brindado por M&S CONSULTORES SRL en materia de asesoría contable?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Algo satisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente insatisfecho

2. ¿Si su empresa ha tenido fiscalizaciones u otros requerimientos de la administración tributaria, como considera usted los resultados?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Algo satisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente insatisfecho

3. ¿Considera que la información que se brinda es efectiva, de calidad y en el tiempo requerido a su solicitud?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Algo satisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente insatisfecho

4. ¿Considera que la asesoría brindada por M&S CONSULTORES SRL se enmarca dentro de las normativas nacionales e internacionales y esta a su vez cumple con sus expectativas como cliente?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Algo satisfecho

- d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
5. ¿Está conforme con la comunicación entre M&S CONSULTORES SRL y usted como cliente, así mismo la considera eficiente y fluida?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
6. ¿De presentarse dudas durante la asesoría brindada por M&S CONSULTORES SRL, estas son resueltas de forma efectiva y con el profesionalismo que usted como cliente merece?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
7. ¿Considera que M&S CONSULTORES SRL, se preocupa por el servicio que le brinda y esta a su vez cumple con sus expectativas y necesidades?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
8. ¿Considera que los profesionales de M&S CONSULTORES SRL, se actualiza permanentemente para brindar un mejor servicio a sus clientes?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
9. ¿Siente que el servicio brindado por M&S CONSULTORES SRL, contribuye en sus desarrollo y crecimiento empresarial?

- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
10. ¿Considera justo la retribución económica que le brinda M&S CONSULTORES SRL por el servicio prestado?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
11. ¿Considera que el pago inoportuno por el servicio contable externo a M&S CONSULTORES SRL influye en la prestación de su servicio?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
12. ¿Considera que los trabajadores de a M&S CONSULTORES SRL actúan con ética en la prestación del servicio contable?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho
13. ¿Recomendaría los servicios de asesoría brindados por M&S CONSULTORES SRL a nuevas empresas o relacionados?
- a) Totalmente satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Algo satisfecho
  - d) Insatisfecho
  - e) Totalmente insatisfecho



Se da una ponderación del 100% de cumplimiento cuando se tenga el total de la documentación o proceso revisado.

DOCUMENTO	Cuenta con el Documento		Evidencia	Observación
	SI	NO		
<b>DIMENSIÓN:</b> Factores que limitan en la prestación del servicio contable.				
Control documentario por cliente				
Contraprestación económica por tipo de asesoría.				
Actualización profesional permanente.				
Políticas organizacionales.				
Cronograma de obligaciones tributarias.				
<b>DIMENSIÓN:</b> Tipos de Asesoría				
Declaraciones Juradas Mensuales de IGV – IR.				
Declaración Jurada Anual IR.				
Declaración y pago de planilla de remuneraciones (PDT 601)				
Declaración y pago del Impuesto Temporal a los Activos Netos.				
Emisión de comprobantes de pago autorizados por la Administración Tributaria.				
Pago de impuestos con cuenta de detracciones				
Elaboración y envío de libros electrónicos				
Carga y administración de empleados en el T-Registro				
Elaboración de estados financieros				
<b>DIMENSIÓN:</b> Normativa financiera y Profesional.				
Legislación Tributaria general.				

Normas internacionales de información financiera-NIIF				
Normas internacionales de auditoría -NIAs				
Código de ética profesional del contador público peruano.				
<b>DIMENSIÓN: Fiscalización parcial.</b>				
Carta de presentación del agente fiscalizador				
Requerimiento de Fiscalización				
Resolución de determinación o multa.				
<b>DIMENSIÓN: Fiscalización definitiva.</b>				
Carta de presentación del agente fiscalizador				
Requerimiento de Fiscalización				
Resolución de determinación o multa.				
<b>DIMENSIÓN: Otros requerimientos.</b>				
Órdenes de pago.				
Cartas inductivas				
Esquelas de citación				

**Anexo N° 3: Ficha de validación de los Instrumentos.**

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**I. REFERENCIA**

- 1.1. EXPERTO:** SEGUNDO JOSÉ ISPILCO BOLAÑOS
- 1.2. ESPECIALIDAD:** AUDITORIA FINANCIERA
- 1.3. Cargo actual:** Docente tiempo parcial UPN
- 1.4. Grado académico:** Maestro en ciencias
- 1.5. Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de institución:** Privada
- 1.7. Lugar y fecha:** Cajamarca, 05 de octubre del 2022

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores.	X					
2	Formulado con lenguaje apropiado.	X					
3	Adecuado para los sujetos de estudio.	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis.	X					
5	Suficiencia para medir la variable.	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento.	X					
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.	X					
8	Expresado en hecho perceptibles.	X					
9	Tiene secuencia lógica.	X					
10	Basado en aspectos teóricos.	X					
<b>TOTAL</b>		50					

**Coefficiente de valoración porcentual: c= .....**

**III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....



.....  
**Firma y sello del Experto**

**Anexo N° 4: Evidencias estudio contable M&S CONSULTORES SRL.**

