

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta para la mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, 2023”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autor:**  
Bach. Paredes Villarroel, Willer Abel

**Director:**  
Mag. Cabellos Barboza, Enrique Alejandro

**TACNA – PERÚ**

**2023**

# Willer Abel Paredes Villarroel - Depósito ordinario

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**20%**

INDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**16%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme Su Gracia, iluminar mi camino, así como la fuerza para avanzar día a día.

A Marie, por su invaluable apoyo y comprensión para ayudarme a lograr mis metas.

A Khaleesy, con su existencia, me inspira a seguir adelante.

A mi madre Delfina, por toda su gratitud, por su constante apoyo y el amor que me demuestran siempre.

A mi padre Telesforo, que nos cuida en el cielo a toda la familia.

## Índice general

Índice de tablas .....	7
Índice de figuras .....	8
Resumen .....	9
Abstract .....	10
Introducción .....	11
Capítulo I Antecedentes del Estudio.....	13
1.1. Título del Tema.....	13
1.2. Planteamiento del Problema.....	13
1.3. Objetivos de la Investigación .....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos .....	15
1.4. Metodología .....	15
1.5. Justificación .....	16
1.5.1. Justificación Teórica .....	16
1.5.2. Justificación Metodológica.....	16
1.5.3. Justificación Práctica .....	17
1.7. Alcances y Limitaciones .....	18
1.7.1. Alcances.....	18
1.7.2. Limitaciones .....	18
Capítulo II Marco Teórico .....	19
2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave .....	19
2.1.1. Gestión .....	19
2.1.1.1. Importancia de la gestión .....	21
2.1.1.2. Principios de gestión de la calidad .....	22
2.1.1.3. Las Normas ISO 9000.....	23
2.1.2. Control.....	25

2.1.2.1.	Elementos básicos del control.....	26
2.1.2.2.	Importancia del control .....	28
2.1.2.3.	El proceso básico del control .....	29
2.1.2.4.	Enfoques sobre el control.....	30
2.1.3.	Tecnologías de la información.....	31
2.1.3.1.	Importancia de las tecnologías de la información .....	33
2.1.4.	Zona Franca .....	35
2.1.4.1.	Importancia de las zonas francas.....	37
2.1.4.2.	Tipos de Zonas Francas.....	38
2.2.	Análisis comparativo.....	39
2.3.	Análisis crítico.....	40
	Capítulo III Marco Referencial .....	42
3.1.	Reseña histórica .....	42
3.1.1.	Zona Franca de Tacna .....	43
3.1.2.	Zona Comercial de Tacna .....	43
3.2.	Filosofía organizacional .....	44
3.2.1.	Política Institucional.....	44
3.2.2.	Objetivos .....	44
3.2.3.	Visión.....	44
3.2.4.	Misión .....	44
3.2.5.	Valores Corporativos .....	44
3.2.6.	Política institucional .....	45
3.3.	Diseño organizacional .....	46
3.3.1.	Órganos de Alta Dirección.....	47
3.3.2.	Órgano de Control.....	47
3.3.3.	Órganos de Asesoramiento.....	48
3.3.4.	Órgano de Apoyo .....	48

3.3.5. Órganos de Línea.....	49
3.3.6. Organigrama .....	50
3.4. Productos y/o servicios.....	51
3.4.1. Actividades permitidas a desarrollar en el Complejo .....	51
3.4.2. Beneficios de la Zona Comercial .....	52
3.5. Diagnóstico organizacional .....	52
Capítulo IV Resultados .....	55
4.1. Diagnóstico situacional .....	55
4.1.1. Área de acción .....	55
4.1.2. Aplicación del instrumento de recolección de datos .....	56
4.1.3. Resultados de la encuesta .....	57
4.1.4. Procedimiento actual de las actividades de servicio de desarrollo de Software y Call Center.....	72
4.1.5. Problemas identificados .....	80
4.2. Propuesta de mejora .....	81
4.2.1. Objetivos de la propuesta de mejora .....	82
4.2.2. Propuesta de mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna.....	83
4.2.3. Plan de acción e implementación.....	103
4.2.4. Presupuesto .....	104
4.3. Mecanismos de control .....	104
4.3.1. Análisis Costo/Beneficio .....	105
Capítulo V Conclusiones y Sugerencias.....	107
5.1. Conclusiones .....	107
5.2. Sugerencias.....	109
Bibliografía.....	110
Anexos .....	113

## Índice de tablas

Tabla 1 Análisis comparativo de la definición de gestión .....	39
Tabla 2 Análisis comparativo de la definición de control .....	40
Tabla 3 El procedimiento operativo está acorde a la normatividad vigente .....	57
Tabla 4 Los registros de pagos DPO/DAIT coinciden con la declaración en el PDT	58
Tabla 5 El área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios .....	59
Tabla 6 Los registros de servicios y ventas son reportados oportunamente en el sistema SIGO .....	60
Tabla 7 Se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta.....	61
Tabla 8 El sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades.....	62
Tabla 9 Los bienes que utilizan los usuarios son registrados en el SIGO .....	63
Tabla 10 Los usuarios cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones.....	64
Tabla 11 Los usuarios cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo .....	65
Tabla 12 Los usuarios cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo .....	66
Tabla 13 Los usuarios presentan la información sustentadora para la modificación de servicio y ventas.....	67
Tabla 14 Los bienes registrados en el SIGO tienen autorización del comité de administración .....	68
Tabla 15 Los usuarios en los meses que generan ventas registran en el SIGO .....	69
Tabla 16 Los usuarios comunican vía e-mail sus registros de servicios y ventas en el SIGO .....	70
Tabla 17 El personal del área de actividades productivas verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas .....	71

## Índice de figuras

Figura 1 Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001 .....	24
Figura 2 Comité de Administración de la Zona Franca de Tacna.....	50
Figura 3 El procedimiento operativo está acorde a la normatividad vigente.....	57
Figura 4 Los registros de pagos DPO/DAIT coinciden con la declaración en el PDT58	
Figura 5 El área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios .....	59
Figura 6 Los registros de servicios y ventas son reportados oportunamente en el sistema SIGO .....	60
Figura 7 Se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta.....	61
Figura 8 El sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades.....	62
Figura 9 Los bienes que utilizan los usuarios son registrados en el SIGO .....	63
Figura 10 Los usuarios cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones.....	64
Figura 11 Los usuarios cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo .....	65
Figura 12 Los usuarios cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo .....	66
Figura 13 Los usuarios presentan la información sustentadora para la modificación de servicio y ventas .....	67
Figura 14 Los bienes registrados en el SIGO tienen autorización del comité de administración .....	68
Figura 15 Los usuarios en los meses que generan ventas registran en el SIGO .....	69
Figura 16 Los usuarios comunican vía e-mail sus registros de servicios y ventas en el SIGO.....	70
Figura 17 El personal del área de actividades productivas verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas .....	71

## Resumen

La presente investigación tiene el objetivo general de elaborar una propuesta de mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, 2023.

La metodología, corresponde a un tipo aplicada, de nivel descriptivo, considera una muestra conformada por el gerente de promoción y desarrollo, el jefe del área de servicio al usuario, el gerente de operaciones, 05 jefes del área de la gerencia de operaciones, el jefe del área de fiscalización de la gerencia general y el jefe del sistema de racionalización de la oficina de planificación y desarrollo, se utilizó la técnica de la encuesta personal y de instrumento el cuestionario estructurado con preguntas de tipo Likert.

La investigación concluye, en que los principales problemas, son los referidos a un deficiente control de los registros de servicios y ventas en el sistema SIGO, demora en los registros de servicios y ventas y retrasos en el cálculo de los montos por concepto de DAIT (Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios) y DPO (Derecho de Permiso de Operaciones).

Por lo tanto, se consideró importante la implementación de la propuesta de mejora, lo que permitirá tener una mejor gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información, así como la simplificación de los procesos y el uso mínimo de la documentación física.

**Palabras clave:** tecnología de la información, zona franca, usuarios

## **Abstract**

This research has the general objective of developing a proposal to improve the management and control of users of the information technology service of the Tacna Free Zone, 2023.

The methodology corresponds to an applied type, at a descriptive level, considering a sample made up of the promotion and development manager, the head of the user service area, the operations manager, 05 heads of the operations management area, the head of the general management oversight area and head of the rationalization system of the planning and development office, the personal survey technique and the structured questionnaire instrument with Likert-type questions were used.

The investigation concludes that the main problems are those related to poor control of service and sales records in the SIGO system, delays in service and sales records and delays in the calculation of amounts for DAIT (Right to Accept Tax Incentives) and DPO (Right to Permit Operations).

Therefore, the implementation of the improvement proposal was considered important, which will allow for better management and control of the users of the information technology service, as well as the simplification of processes and minimal use of physical documentation.

**Keywords:** information technology, free zone, users

## Introducción

En un mundo cada vez más complejo, las entidades gubernamentales buscan automatizar y reducir sus procesos organizacionales, por eso cada día mejoran los programas informáticos para aligerar las actividades administrativas, operativas y financieras de las instituciones públicas. Actualmente la Zona Franca de Tacna, se proyecta como el establecimiento de servicios de tecnologías de la información, incluyendo diversas subactividades que se menciona en el desarrollo del trabajo. Esta situación hace que no exista un control operativo y registral efectivo. Los servicios ejecutados y los volúmenes de ventas, corresponden a 13 usuarios, según lo reportado en el informe mensual del registro de ventas del Sistema Integrado de la Gestión Operativa (SIGO), responsable de la Gerencia de Operaciones (Área de Actividades Productivas). De acuerdo a lo manifestado, la propuesta de mejora enfocada para el área de actividades productivas de la gerencia de operaciones de la Zona Franca de Tacna – ZOFRATACNA de la ciudad de Tacna, fue desarrollada en base a la siguiente estructura:

En el capítulo I, se establecen los aspectos relacionados con los antecedentes del estudio, objetivo general y objetivos específicos, la metodología, justificación y los alcances y limitaciones.

En el capítulo II, señalado como Marco Teórico se plantea el análisis de la investigación, la conceptualización, importancia de los modelos de las variables relacionadas con el tema de investigación, así como el análisis comparativo y crítico de las variables de estudio.

En el capítulo III, denominado como Marco Referencial se abordan los aspectos relacionados con la reseña histórica, filosofía y el diseño organizacional.

En el capítulo IV, descrito como Resultados se presentan los elementos relacionados al diagnóstico situacional, para posteriormente proceder con la elaboración de la propuesta de mejora.

En el capítulo V, conceptualizado como Conclusiones y Sugerencias, se plantean las mismas, al igual que la bibliografía y anexos.

## **Capítulo I Antecedentes del Estudio**

### **1.1. Título del Tema**

**“Propuesta para la mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, 2023”**

### **1.2. Planteamiento del Problema**

En el año 1989, se creó una zona económica especial, al amparo de la Ley N° 25100, creando las Bases de Zonas Francas y Zonas de Tratamiento Especial, luego se convertiría en un Centro de Exportación, Transformación, Industria, Comercialización y Servicios (CETICOS – Tacna), para posteriormente convertirse en la ZOFRATACNA, al amparo de la Ley N° 27688 del año 2002, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, modificada por la Ley N° 30466 del 3 de junio de 2016. Es importante destacar que, en esta zona, las empresas que operan bajo este régimen, tienen beneficios en materia tributaria y aduanera, a diferencia de las que operan en el resto del territorio nacional.

Con la finalidad de contribuir al desarrollo socioeconómico de la región Tacna, a través de la promoción de la inversión y el desarrollo tecnológico, en la Zona Franca de Tacna, se pueden realizar actividades industriales, agroindustriales, de maquila y de servicios. Según el Decreto Supremo N° 008-2008-MINCETUR, se ampliaron actividades de servicios que pueden desarrollarse en la ZOFRATACNA, incluyendo los servicios de Call Center y Servicios de desarrollo de Software.

Según la Ley N° 30976, promulgada el 3 de julio de 2019, que modifica la Ley N° 27688, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, en la que establece, que se pueden brindar los servicios logísticos, de telecomunicaciones, tecnologías de la información, investigación y desarrollo científico, tecnológico, salud humana y de

desarrollo de infraestructura; además, de servicios de tecnología de la información como: servicios de centros de contacto como call center, centro de procesamientos de datos como data center, desarrollo de software y aplicaciones, alojamiento de infraestructura tecnológica e información, conectividad y otros que se deriven de las tendencias tecnológicas.

Ante este nuevo panorama, que vislumbra la Zona Franca de Tacna, se ha creado la actividad de servicios de tecnologías de la información, la cual comprende las subactividades mencionadas líneas arriba, esta situación ha provocado que no se pueda llevar un control efectivo de las operaciones y registros de los servicios y ventas que realizan los 13 usuarios, evidenciándose esta situación, en los reportes mensuales de los registros de las ventas, en el Sistema Integrado de la Gestión Operativa (SIGO) a cargo de la Gerencia de Operaciones (Área de Actividades Productivas). Esta situación trae como consecuencia, que no se evidencian los registros de la operatividad de sus servicios y ventas, siendo una exigencia legal de que la actividad se realice, dentro del recinto de la zona franca, para acceder a los beneficios tributarios; además, no es posible determinar los montos contractuales por concepto de DAIT (Derecho de acogimiento a los incentivos tributarios) y/o DPO (Derecho de permiso de operación).

Es importante resolver esta problemática, debido a que se corre el riesgo de que esta actividad sea retirada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Ministerio de Economía, encargados de la supervisión del sistema de la zona franca, además, permitirá mejorar el control de la operatividad, que se verá reflejado en el procedimiento de gestión de la actividad de servicios de tecnología de la información, la simplificación administrativa y la automatización del procedimiento, asimismo, un mayor control de sus registros de ventas, con lo cual se puede determinar los

conceptos de pago de DAIT/DPO, que implican mayor recaudación de ingresos propios para la zona franca.

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta para la mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- A. Realizar un diagnóstico de la actual gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna.
- B. Diseñar una propuesta de mejora de la gestión y control para los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna.
- C. Establecer mecanismos de seguimiento y control de la propuesta diseñada.

### **1.4. Metodología**

Tipo de investigación aplicada, Valderrama (2016) afirma que “busca conocer para hacer, actuar, construir y modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad concreta” (p. 39). Este tipo de investigación, permite desarrollar una propuesta de mejora, con el propósito de solucionar el problema existente, logrando la participación de los agentes involucrados.

Nivel de investigación descriptivo, Hernández et al. (2010) refiere que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80). Este nivel de investigación, facilita la obtención de datos e información que permite al investigador, conocer con mayor detalle el contexto en el que se desarrolla el problema, identificando las deficiencias del proceso de gestión y control, y quienes se encuentran implicados.

Población y muestra, conformada por: el gerente de promoción y desarrollo, el jefe del área de servicio al usuario, el gerente de operaciones, 05 jefes del área de la gerencia de operaciones, el jefe del área de fiscalización de la gerencia general y el jefe del sistema de racionalización de la oficina de planificación y desarrollo. Se tomó en cuenta a toda la población, por lo tanto, no existe muestra.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta personal y de instrumento el cuestionario. Con los datos a ser recolectados con el instrumento de investigación, se elaboró el diagnóstico situacional, el diseño de la propuesta de mejora y los mecanismos de control y seguimiento de la propuesta.

## **1.5. Justificación**

### **1.5.1. Justificación Teórica**

Valderrama (2016) en su libro “Pasos para elaborar proyectos de investigación científica” refiere que la justificación teórica, surge de la inquietud del investigador por profundizar la explicación del problema, por lo que la presente investigación, cuenta con el debido soporte teórico, puesto que, para su desarrollo, se utilizaron definiciones de conceptos de administración, gestión, control, calidad, tecnologías de la información y zonas francas; los mismos que facilitaron el diagnóstico situacional, por la que atraviesan los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, en lo que concierne, a la gestión y el control, de esta forma, se pudo diseñar estrategias que permitan corregir las deficiencias que afectan a esta actividad.

### **1.5.2. Justificación Metodológica**

Hernández et al. (2010) en el libro “Metodología de la investigación” señala que la justificación metodológica hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas, por estas razones, la elección del nivel descriptivo, facilitó la

caracterización de la situación actual, referente a los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, en el mismo sentido, la utilización del cuestionario como instrumento de recolección de datos y la técnica de la encuesta personal, otorgan el respaldo metodológico al estudio, obteniendo información confiable, a ser utilizada en el diagnóstico y la elaboración de la propuesta de mejora.

### **1.5.3. Justificación Práctica**

En el aspecto práctico, el trabajo de investigación desarrollado plantea una propuesta que contiene estrategias para mejorar la gestión y el control de las actividades de los usuarios de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, como es el incremento de la recaudación por concepto de DAIT/DPO, en beneficio de la Institución, además de ello, permite identificar otras deficiencias, que no se contemplaron al iniciar el estudio, producto de ello, los resultados obtenidos, admitirán la realización de próximas investigaciones, relacionadas al tema materia de investigación.

### **1.6. Definiciones**

**Área de operaciones.** Es un pilar básico e imprescindible para la competitividad de la empresa, y está involucrada desde el desarrollo del producto/servicio, pasando por la cadena de suministro, compras, producción/ejecución proyectos y logística (transporte y almacenes) hasta la atención al cliente.

**DAIT.** Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios.

**DPO.** Derecho de Permiso de Operaciones.

**Sistema informático SIGO.** Es el Sistema Integrado de Gestión Operativa utilizado por los Depósitos Francos e Industrias para el registro y control de las mercancías almacenadas.

**Zona Franca.** Corresponde a un área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios o actividades comerciales, bajo una normativa especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior.

## **1.7. Alcances y Limitaciones**

### **1.7.1. Alcances**

El presente estudio se sustenta en la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, a cargo de la Gerencia de Operaciones, en el área de actividades productivas, ubicado en el complejo ZofraTacna, ubicado en la panamericana sur Km. 1308, en la región Tacna, corresponde una investigación aplicada, el aspecto teórico, comprendido por las teorías de gestión, control, calidad y tecnologías de la información, el tiempo de investigación correspondió al mes de agosto de 2023.

### **1.7.2. Limitaciones**

Para el presente estudio, no se evidenciaron limitaciones, debido a que el investigador labora en la Zona Franca de Tacna, y puede acceder a las unidades de estudio y la documentación pública.

## Capítulo II Marco Teórico

### 2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave

#### 2.1.1. Gestión

“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa, en lo relativo a la calidad, (...) hacer adecuadamente las cosas previamente planificadas para conseguir objetivos” (Pérez, 2004, p. 306).

Huergo (2007) refiere que la palabra gestión proviene de “gestus”, una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo. En principio, este significado remite a lo que el sociólogo Pierre Bourdieu ha designado la hexis, esto es: el modo en que un hábitus (una serie de esquemas, dispositivos e interpelaciones culturales internalizadas por los sujetos) se expresa a través del cuerpo en gestos, posiciones, movimientos, etc. Pero este significado no nos dice nada sobre el carácter activo de la gestión, ya que pone énfasis en movimientos y actitudes vividas como “naturales” por los sujetos de una determinada cultura (p. 1).

Sin embargo, “gestus” es derivada de otra palabra latina: “gerere”, que posee varios significados:

- Llevar adelante o llevar a cabo,
  - Conducir una acción o un grupo,
  - Ejecutar, en el sentido de un artista que hace algo sobre un escenario
- (Huergo, 2007, p. 1).

La palabra gestión proviene directamente de “gestio-onis”: acción de llevar a cabo y, además, está relacionada con “gesta”, en tanto historia de lo realizado, y con “gestación”, llevar encima (Huergo, 2007, p. 1).

Proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un administrador aplicar sus competencias gerenciales para mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la empresa mediante el desarrollo de estrategias y gestiones creativas y cotidianas que le permitan a la empresa alcanzar la competitividad y la rentabilidad a través de una visión empresarial, con estrategias de largo plazo, para adaptar a la empresa a las circunstancias del entorno altamente cambiante en el que opera (Hernández y Rodríguez, 2011, p. 4).

Capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales. Incluye la habilidad para formular objetivos, metas, ejecutar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos, realizar seguimiento e incorporar los ajustes requeridos. Implica ser proactivo para anticipar posibles retos en la gestión o labor que se realiza, así como actuar frente a las dificultades con recursividad, persistencia y determinación (Mendoza, 2018, p. 73).

La Gestión por Procesos o en idioma inglés Business Process Management (BPM) es considerada como un principio de gestión de las mejores prácticas para ayudar a las empresas a lograr una ventaja competitiva sostenible. Esto debido a que al ser un enfoque de gestión

integral adapta todos los aspectos de una organización (procesos) en función a las necesidades de sus clientes (Ponce, 2016, p. 20).

#### **2.1.1.1. Importancia de la gestión**

Según Mendoza (2018), la importancia de la gestión, reside en la posibilidad de responder de manera rentable a las demandas competitivas y cada vez más exigentes del mercado, mantener la fuerza laboral y el bienestar social, controlar el impacto ambiental de las operaciones y retribuir al entorno social y a la sociedad con base en los lineamientos legales de cada país. Situación que establece su importancia, permitiendo optimizar la ejecución de los procesos, aumentar el volumen y la eficiencia de la gestión de los servicios, incluir modelos de gestión en los procedimientos administrativos, reduciendo el tiempo dedicado a los trámites y consultas, así como a la prestación de los servicios.

La aplicación de un modelo de gestión persigue los objetivos siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen al cliente.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos y servicios (Mendoza, 2018, p. 75).

### 2.1.1.2. Principios de gestión de la calidad

Según la Norma Internacional ISO 9000 (2000), para lograr el funcionamiento exitoso de una organización, requiere una gestión y un control sistemático y transparente. El éxito se logra implementando y manteniendo sistemas de gestión diseñados para mejorar continuamente el desempeño, para satisfacer las necesidades de todas las partes involucradas. La alta dirección puede utilizar ocho principios de la gestión de la calidad para ayudar a la organización a mejorar el desempeño:

- a) *Enfoque al cliente*: Las organizaciones dependen de los clientes, por lo que deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus demandas y esforzarse por superar sus expectativas.
- b) *Liderazgo*: Los líderes definen el propósito común y la dirección de la organización. Deben establecer y conservar un ambiente interno que permita a los empleados participar plenamente en la consecución de los objetivos de la organización.
- c) *Participación del personal*: Los empleados de todos los niveles son el corazón de la organización y su dedicación permite que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la misma.
- d) *Enfoque basado en procesos*: Un resultado anhelado, se consigue cuando las actividades y recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) *Enfoque de sistema para la gestión*: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema,

contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- f) *Mejora continua*: El objetivo debe ser la mejora continua del desempeño general de la organización.
- g) *Enfoque basado en hechos para la toma de decisión*: El análisis de los datos y la información, permiten tomar decisiones eficaces.
- h) *Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor*: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una correlación recíprocamente favorable incrementa la capacidad de ambas partes en la creación de valor (Norma Internacional ISO 9000, 2000).

### **2.1.1.3. Las Normas ISO 9000**

La familia de Normas ISO 9000 (2000) citadas, se han diseñado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

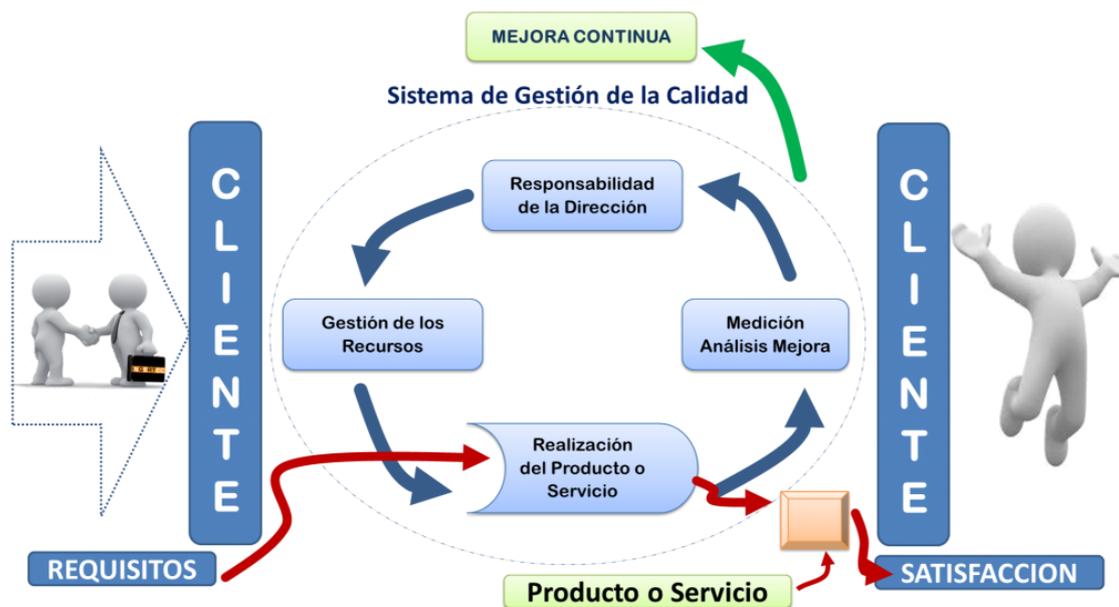
- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo

de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional (Norma Internacional ISO 9000, 2000, p. 6).

**Figura 1**

*Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001*



### **2.1.2. Control**

“Es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos” (Koontz y Weihrich, 2004, p. 640).

Esta es la etapa final del proceso administrativo, a través del cual los resultados alcanzados se miden frente a los esperados de un plan desarrollado para un propósito específico. Los controles permiten visualizar y examinar desviaciones o variaciones, para que las acciones correctivas puedan comunicarse inmediatamente a la gerencia (Mendoza, 2018).

Consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que éstas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. La evaluación o el control, al igual que todas y cada una de las demás funciones del proceso administrativo, es función de todas y cada una de las personas en la organización, eso sí, cada una según el cargo y las responsabilidades que allí tenga. En los últimos años, el sistema de control administrativo se considera cada vez más un sistema de retroalimentación cuyo propósito central es identificar oportunidades de mejoramiento que les permitan a las organizaciones una mejora continua en la optimización de sus recursos y el logro de sus resultados en función de una mejor competitividad, mediante un mejor desempeño de las organizaciones (Bernal y Sierra, 2008, p. 211).

### **2.1.2.1. Elementos básicos del control**

El proceso de control en las organizaciones se debe caracterizar por los elementos básicos que se desarrollan a continuación:

#### **a) Claridad sobre los objetivos y estrategias organizacionales**

El control en una organización, consiste básicamente en valorar y retroalimentar el grado en que se logran las metas en el desempeño de las diversas actividades organizacionales, es importante que en un proceso de control administrativo se comience con metas y políticas organizacionales claras, para asegurar su cumplimiento (Bernal y Sierra, 2008).

#### **b) El establecimiento de estándares**

Implica definir parámetros o criterios (referencias) concretos para los factores críticos de éxito, es decir, aquellas actividades que se consideran críticas o esenciales para la consecución de los objetivos y, por tanto, necesitan ser controlados. Es importante indicar que, si bien las organizaciones tienen estándares comunes, cada organización, dada su especificidad, desarrolla sus propios estándares en función de sus propios objetivos (Bernal y Sierra, 2008).

#### **c) Medición de resultados**

El tercer aspecto del proceso básico de control administrativo, es la medición de resultados; para lo cual, es ineludible definir indicadores para evaluar los resultados de las actividades, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: ¿qué se quiere medir

exactamente? ¿cómo y con qué frecuencia? y ¿cuál es la fuente? que proporcionará información medible (Bernal y Sierra, 2008).

**d) Comparación de los resultados con los estándares**

Este aspecto del proceso de control administrativo, implica comparar mediciones con patrones o parámetros instituidos al establecer las metas y estrategias de la empresa para lograr las metas. Cuando los resultados se desvían del parámetro definido, las actividades que conducen a los resultados deben ajustarse para lograr mejoras (Bernal y Sierra, 2008).

**e) Evaluación de resultados y toma de acciones**

Un factor importante del proceso de control, es la evaluación de los resultados del desempeño de la organización y la comparación con los criterios establecidos para el logro de las metas; las decisiones se toman en base a la correlación o concordancia entre los resultados logrados y los esperados, de manera que las acciones sucesivas se ajusten a dicho logro (Bernal y Sierra, 2008).

**f) Retroalimentación y reinicio del proceso de control**

Realizadas la evaluación de resultados y la toma de decisiones a implementar, se comunica la evaluación a las personas involucradas, se les comentan las decisiones que igualmente se ajustan ante las observaciones de dichas personas y se reinicia el proceso de control, lo cual se hará de forma reiterativa y permanente (Bernal y Sierra, 2008).

### **2.1.2.2. Importancia del control**

La primera razón para considerar el control importante es que, si bien los objetivos organizacionales son el fundamento o los cimientos de la planificación y brindan la orientación específica a seguir, esto no garantiza que se hayan efectuado las actividades necesarias para obtenerlos. La segunda razón que hace importante al control es la de dar facultades de decisión a los empleados y no temer que se equivoquen o realicen mal las tareas; por el contrario, ello otorgará información y retroalimentación sobre su desenvolvimiento. Luego, la protección de la organización y el lugar físico de trabajo ante eventuales acontecimientos que puedan vulnerarlos y/o destruirlos es la tercera razón del control que deben ejercer los directivos y gerentes. Debido al entorno actual turbulento, complejo y dinámico, los administradores deben poner en práctica las acciones adecuadas para preservar a sus empleados, la información y la estructura edilicia de la organización (Schmidt et al., 2018, pp. 74-75).

Seguidamente, se señalan algunos aspectos por los cuales resulta necesaria la función de control en las organizaciones:

- Localiza a los sectores responsables de la administración desde el momento en que se realiza una evaluación y se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la ejecución de los planes, sirviendo como retroalimentación del proceso administrativo.
- Reduce costos y economiza el tiempo al evitar errores.
- Cuanto mayor sea la inestabilidad y turbulencia en el ambiente en

el que actúe la organización, mayor será la necesidad de contar con información para determinar la eficiencia de los planes y analizar la viabilidad de los mismos ante cambios que se producen en el contexto.

- Identifica acciones creativas, evalúa la capacidad decisoria del director o administrador, analiza el proceso decisorio, actúa eficazmente en situaciones problemáticas, controla la eficacia de las acciones ejecutadas, dialoga sobre ajustes detectados y los registra, realiza nuevos ajustes como devolución a lo controlado (Schmidt et al., 2018, p75).

### **2.1.2.3. El proceso básico del control**

Implica básicamente tres pasos que se detallan a continuación:

#### **a) Establecimiento de normas**

Las normas son sencillamente criterios de desempeño. Son los puntos seleccionados en un programa de planeación en su totalidad en los cuales habrán de tomarse medidas de desempeño para que los administradores puedan recibir señales de cómo marchan las cosas, a fin de que no tengan que vigilar cada paso de la ejecución de los planes. Existen muchos tipos de normas; entre las mejores se encuentran las metas u objetivos verificables (Koontz y Wehrich, 2004, p. 640).

#### **b) Medición del desempeño**

Con base en normas debe realizarse idealmente con fundamento en la previsión, a fin de que las desviaciones puedan detectarse antes de que ocurran y evitarse mediante las acciones apropiadas. El administrador

alerta y previsor puede predecir en ocasiones incumplimientos probables de normas. Pero aún en ausencia de esta posibilidad, todo incumplimiento debe percibirse lo más anticipadamente posible (Koontz y Wehrich, 2004, p. 641).

**c) Corrección de desviaciones**

Es el punto donde el control puede concebirse como parte del sistema total de administración y ponerse en relación con las demás funciones administrativas. Los administradores pueden corregir desviaciones rediseñando sus planes o modificando sus metas, o bien pueden corregirlas ejerciendo su función de organización, ya sea asignando o aclarando deberes (Koontz y Wehrich, 2004, p. 641).

**2.1.2.4. Enfoques sobre el control**

**a) Control anticipado o preventivo**

Es el tipo de control más deseable para los administrativos y se realiza antes de que los procesos o eventos se implementen. Tiene como propósito evitar que se presenten problemas antes de que las actividades planeadas se ejecuten. La clave para el control preventivo es la toma de medidas administrativas antes de implementar acciones, y, para ello, es importante contar con información oportuna y confiable sobre el entorno específico y general que permita prever cambios antes de que ocurran los hechos (Bernal y Sierra, 2008, p. 212).

**a) Control durante o concurrente**

Es el control que se realiza durante el tiempo en que se está ejecutando una determinada actividad. La forma usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo. Es

la supervisión que se realiza durante y en el sitio de trabajo (Bernal y Sierra, 2008, p. 212).

#### **b) Control posterior o de retroalimentación**

El control de retroalimentación (utilizar la información para realizar cambios) se lleva cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto del previsto y es fundamental para retroalimentar sobre resultados. Cuando se han implementado controles previos a los procesos y durante éstos, los controles posteriores son de gran importancia, pero cuando el control sólo se efectúa al final sin controles previos, las consecuencias pueden ser altamente negativas para las organizaciones (Bernal y Sierra, 2008, p. 213).

#### **2.1.3. Tecnologías de la información**

Cobo (2009) define a las Tecnologías de la Información y la Comunicación: Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. La acelerada innovación e hibridación de estos dispositivos ha incidido en diversos escenarios. Entre ellos destacan: las relaciones sociales, las estructuras organizacionales, los métodos de

enseñanza aprendizaje, las formas de expresión cultural, los modelos negocios, las políticas públicas nacionales e internacionales, la producción científica (I+D), entre otros. En el contexto de las sociedades del conocimiento, estos medios pueden contribuir al desarrollo educativo, laboral, político, económico, al bienestar social, entre otros ámbitos de la vida diaria (p. 312).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es el ordenador y más específicamente, Internet. Como indican diferentes autores, Internet supone un salto cualitativo de gran magnitud, cambiando y redefiniendo los modos de conocer y relacionarse del hombre. Las TIC están presentes en todos los niveles de nuestra sociedad actual, desde las grandes corporaciones multinacionales, pymes, gobiernos, administraciones, universidades, centros educativos, organizaciones socioeconómicas, profesionales y particulares. Ordenadores, teléfonos móviles, tarjetas de memoria, televisión digital terrestre (TDT), discos versátiles digitales (DVD) portátiles, global position system, (GPS), internet, etc., son tecnologías que se han convertido en imprescindibles para muchas personas y empresas (Ayala y Gonzales, 2015, p. 27).

La aplicación de las TIC a todos los sectores de la sociedad y de la economía mundial ha generado una serie de términos nuevos como, por ejemplo, e-business y e-commerce (negocio y comercio electrónico), e-government (gobierno electrónico), e-health (sanidad electrónica), e-learning (formación a distancia), e-inclusion (inclusión social digital o el acceso a las TIC de los colectivos excluidos socialmente), e-skills (habilidades para el uso de las TIC), e-work (teletrabajo), e-mail (correo electrónico), banda ancha (ancho de banda grande en el acceso a las redes de telecomunicación), domótica (control de electrodomésticos en el hogar), etc. (Suárez, 2007, p. 2).

#### **2.1.3.1. Importancia de las tecnologías de la información**

La digitalización de los flujos de información y comunicación tiene un efecto positivo en los procesos productivos y, por tanto, en el crecimiento económico. Desde el punto de vista de la inclusión social, la telefonía móvil ha tenido la difusión más rápida y masiva de la historia de América Latina y el Caribe, lo que ha mejorado la calidad de vida de los segmentos más pobres de la población. Al mismo tiempo, un gran número de centros en la región permiten el acceso de amplias capas sociales a los servicios basados en Internet (Ayala y Gonzales, 2015, p. 38).

El impacto económico de las TIC es diferente en los países, incluso en los que tienen acceso a la misma tecnología. Una condición necesaria para aumentarlo es el desarrollo de iniciativas complementarias de las TIC, en áreas como: la educación, la investigación y el desarrollo. El enfoque en el usuario final supone que

la formulación e implementación de políticas no sea solo responsabilidad de los expertos en tecnología e instituciones especializadas en telecomunicaciones y computación, sino que estas tareas se integren también los especialistas de cada área de aplicación, como las empresas, la administración pública, la salud, la educación, la seguridad nacional y la gestión de desastres (Ayala y Gonzales, 2015, p. 38).

El adecuado despliegue y uso de las TIC puede contribuir a reducir externalidades negativas, como los gases de efecto invernadero que pueden percibir importantes reducciones con la virtualización de actividades, a través de la telepresencia y el trabajo a distancia, o teletrabajo, por ejemplo, que contribuyen a la desmaterialización, reduciendo la huella ecológica y de carbono de las actividades económicas (Ayala y Gonzales, 2015, p. 38).

En campos como la robótica y en la automatización de la oficina y en procesos industriales, lo cual ello ha servido como una gran oportunidad para las instituciones, el mejorar de manera sustancial sus procesos, es por eso que el futuro de las organizaciones será exponencialmente diferente a lo de hoy, gracias a la utilización de las nuevas tecnologías se podrán automatizar sus procesos, a su vez se logrará reducir costos de mano de obra, obtención de mejores resultados, producto y servicio final, etc. Uno de los sectores que mayores beneficios ha logrado es la industria automotriz, asimismo, se observa usos y avances en medicina, por ejemplo, las operaciones con asistencia de robots, etc. (Guzmán y Gabriela, 2020, p. 30).

En la industria aeronáutica y, en particular, la relación a la aeronáutica espacial, el cual ha logrado beneficiar desde los primeros inicios del viaje a la luna, gracias a las grandes transformaciones de la era digital, a la tecnología y sus continuas innovaciones, lo cual permite la exploración permanente del planeta marte, así como de los planetas vecinos, que han dado cuenta de que se puede realizar múltiples experimentos gracias a la utilización de la tecnología. Así mismo, se lanzan cohetes y misiones espaciales para realizar investigaciones en el espacio exterior con objetivos científicos. Y, por último, las actividades relacionadas al sistema de telefonía y las comunicaciones se vieron obligadas e impulsadas a la utilización de fibra óptica, que a través de ello se permiten las comunicaciones de telefonía, el servicio de televisión por cable, el uso de internet, en sus distintas herramientas, etcétera. (Guzmán y Gabriela, 2020, p. 31).

#### **2.1.4. Zona Franca**

Las Zonas Económicas Especiales constituyen áreas geográficas ubicadas dentro de las fronteras de un país, en donde esencialmente las reglas de los negocios son especiales o revisten mayores libertades que aquellas que prevalecen en el territorio nacional. En ese sentido, las ZEE son diseñadas como una herramienta de comercio, inversión y de política industrial espacial, cuyo objetivo principal es superar las barreras que obstaculizan el desarrollo de la inversión, incluyendo a las políticas restrictivas o limitativas, la ausencia de algunos poderes de gobernanza, infraestructura inadecuada y los problemas de acceso a la propiedad (Del Castillo, 2017, p. 9).

En otras palabras, son áreas geográficas ubicadas en lugares donde existe potencial económico, logístico y productivo, sin embargo, no deben ser tratadas como espacios aislados, sino como lugares que cuentan con un amplio potencial económico, propio de su naturaleza, y que pueden redundar en la adopción de nuevas políticas para el resto del país. Asimismo, éstas se caracterizan por brindar un marco legal especial, con medidas que garantizan un ambiente propicio para el desarrollo de inversiones nacionales e internacionales otorgando seguridad jurídica, además que permiten fortalecer los recursos humanos y promueven la innovación permanente, principalmente porque ofrecen ventajas orientadas a la exportación, entre otras, una regulación aduanera diferenciada, fácil acceso a la infraestructura en relación al resto del país e incentivos fiscales que incluyen desde reducciones hasta exenciones tributarias (Del Castillo, 2017, p. 9).

En el mundo, las ZEE tienen una vasta trayectoria en el comercio internacional, habiendo sido creadas hace más de medio siglo. Pese a que fue China quien apostó por este modelo, la primera ZEE fue creada en el aeropuerto Shannon de Dublín – Irlanda en 1959; y se le han atribuido distintas denominaciones, entre otras, zonas de libre comercio, zona franca industrial, maquiladoras, zonas francas, parques industriales, zonas de empresas libres, etc. Esto ha permitido que a partir de los años ochenta, los países empiecen a tomar a las ZEE como nuevos paradigmas económicos y cuyos casos de éxito hayan proliferado en todo el mundo, motivo por el cual han crecido exponencialmente (Del Castillo, 2017, p. 10).

Son áreas delimitadas de un país donde existen ciertos beneficios tributarios, como la exención en el pago de derechos de importación, impuestos y demás gravámenes que perciben las aduanas. Es decir, dentro de esta área, la mercadería no está sujeta o sometida al control habitual del servicio aduanero y su introducción o extracción no están gravadas con el pago de tributos. Entre los objetivos que suelen perseguir los gobiernos a través del establecimiento de zonas francas se encuentran la promoción y diversificación de las exportaciones, la adquisición de divisas, la atracción de inversión extranjera, la generación de empleo y el desarrollo económico de regiones apartadas o de menor desarrollo relativo (Jiménez y Podestá, 2009, pp. 18-19).

#### **2.1.4.1. Importancia de las zonas francas**

Las zonas francas han demostrado ser un instrumento importante para la competitividad de los países, convirtiéndose en canales para atraer inversión, generar empleo, incentivar la diversificación, producir encadenamientos productivos y transferencia de tecnología. Este escenario es propicio para aquellas empresas que buscan la forma de incrementar sus utilidades, minimizar sus costos, reducir sus tiempos y así afrontar los retos y desafíos que genera un mundo cambiante, y la fuerte competencia en materia de comercio exterior. Las zonas francas se constituyen como una alternativa y opción en las diferentes empresas para incentivar el comercio exterior, representándoles beneficios en materia aduanera y tributaria, transformado en menores costos e impuestos para su funcionamiento (Herrera, 2016).

#### **2.1.4.2. Tipos de Zonas Francas**

Existen principalmente tres tipos de zonas francas que se explicaran a continuación:

##### **a) Zona Franca Permanente**

Es aquella donde en un área determinada varias empresas (usuarios) desarrollan sus actividades industriales, comerciales o de servicios. Se asimila a un parque industrial (Jaramillo, 2022, p. 21).

##### **b) Zona Franca Permanente Especial**

Es aquella que está autorizada para que una empresa desarrolle sus actividades industriales o de servicios en un área determinada por la misma, siempre y cuando se trate de proyectos de alto impacto económico y social para el país, que cumpla con los requisitos de inversión y de empleo que establece el Gobierno. Se trata de proyectos de alto impacto económico y social para el país y admite, entre otras, las siguientes modalidades: de bienes, de servicios, de servicios de salud, de proyectos agroindustriales, de sociedades portuarias y de reconversión de empresas existentes (Jaramillo, 2022, p. 22).

##### **c) Zona Franca Transitoria**

Con este régimen se le otorga de manera temporal el tratamiento de Zona Franca comercial a los terrenos donde se celebren ferias, exposiciones, congresos y seminarios de carácter internacional, con el fin de permitir el ingreso de mercancías procedentes del exterior libres de aranceles e IVA (Jaramillo, 2022, p. 23).

## 2.2. Análisis comparativo

**Tabla 1**

*Análisis comparativo de la definición de gestión*

	<b>Autores</b>	<b>Análisis comparativo</b>
<b>Gestión</b>	Pérez (2004) destaca que son actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa.	En base a las definiciones mencionadas, los autores coinciden, en que la gestión consiste en cumplir los objetivos propuestos en la fase de la planeación, los cuales van a ser posible de lograrlos, dependiendo de cómo el gestor, implemente sus estrategias; además la gestión es acción para alcanzar objetivos.
	Huergo (2007) indica que posee varios significados como: llevar adelante o llevar a cabo, conducir una acción o un grupo y librar una guerra.	
	Hernández y Rodríguez (2011) señala que es un proceso intelectual, creativo y permanente que le permite a un administrador aplicar sus competencias gerenciales para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en la empresa.	
	Mendoza (2018) refiere que es la capacidad para lograr los objetivos acordados en el tiempo establecido.	

Fuente: Marco teórico

**Tabla 2***Análisis comparativo de la definición de control*

	<b>Autores</b>	<b>Análisis comparativo</b>
<b>Control</b>	Koontz y Weihrich (2004) sostienen que es medición y corrección del desempeño.	Los tres autores coinciden en que, el control consiste en medir y tomar las medidas correctivas oportunamente, para cumplir con lo establecido en la fase de la planeación; además, el control de preferencia debe realizarse de forma preventiva y no esperar a que concluya la gestión.
	Mendoza (2018) indica que es la medición de los resultados obtenidos, en relación a lo que se esperaba en los planes.	
	Bernal y Sierra (2008) sostienen que es medir las actividades que desarrolla la organización, verificando que éstas coincidan con los objetivos planeados.	

Fuente: Marco teórico

**2.3. Análisis crítico**

Seguidamente, se muestra el análisis crítico de las definiciones de conceptos, utilizadas en el presente trabajo de investigación.

**- Gestión**

La definición de Gestión, utilizada por los autores: Pérez (2004), Huergo (2007), Hernández y Rodríguez (2011) y Mendoza (2018), se circunscriben a dirigir, llevar a cabo, aplicando competencias y capacidades gerenciales, para lograr los objetivos o hacer frente a los competidores. Estas posiciones, marcan la pauta, para la aplicación de la gestión en las organizaciones del sector público, las cuales no siempre están acorde a la realidad, ajustándose más a las organizaciones del sector privado, que por la naturaleza de sus estilos de dirección, se complementa de mejor manera.

– **Control**

La definición de Control, utilizada por los autores: Koontz y Weihrich (2004), Mendoza (2018), Bernal y Sierra (2008), hacen énfasis, en la medición de los resultados y la corrección del desempeño, comparándolo con los objetivos planteados, la mayoría de definiciones coinciden en medir los resultados y hacer las correcciones pertinentes; tanto en el sector privado como en el público, se implementan estas funciones, las cuales están acorde con el contexto actual, sin embargo, no siempre se cumple esta función oportunamente, lo que genera desconfianza en los agentes involucrados.

## Capítulo III Marco Referencial

### 3.1. Reseña histórica

La Zona Franca y Zona Comercial de Tacna - ZOFRATACNA, fue creada en marzo de 2002, a través de la promulgación de la Ley N° 27688, con el objetivo de contribuir al desarrollo socio económico sostenible del departamento de Tacna, a través de la promoción de la inversión y desarrollo tecnológico. Se estableció sobre la base del sistema anterior CETICOS Tacna (creado mediante Decreto Legislativo Nro. 842 del 30 de agosto de 1996), el cual sustituyó a ZOTAC, que fue el sistema especial primigenio que se creó en el año 1989 y comenzó a funcionar en setiembre del año 1990. ZOTAC, cumplió un rol efectivo en la formalización de los comerciantes, en la promoción y financiamiento de obras importantes para el desarrollo regional, en la construcción y equipamiento del complejo que ocupa ZOFRATACNA y el inicio del know-how de su personal en actividades de comercio exterior. Con el sistema CETICOS, Tacna se convirtió en el principal centro de reacondicionamiento de vehículos de segundo uso del país, que trajo consigo un efecto multiplicador positivo en la economía de Tacna y generó apreciable empleo directo e indirecto.

A lo largo de su funcionamiento ha captado inversiones y clientes de diversos países del mundo como Estados Unidos, Argentina, Pakistán, Corea, China, Japón, Italia, India, entre otros. A través de su funcionamiento ha permitido dinamizar las actividades comerciales, de servicios logísticos, industriales y otras vinculadas con el uso de la tecnología, como el desarrollo de software y call center; todas ellas, así como los servicios complementarios, han permitido darle un importante movimiento socioeconómico a la región Tacna.

La ZOFRATACNA ha hecho aportes significativos al desarrollo de la región sur fronteriza y del país; y entre los principales indicadores que muestran su operatividad tenemos que promueve las exportaciones, el aprovechamiento del potencial productivo macrorregional, la generación de empleo y la atracción de inversiones.

Como todo sistema especial, su evolución se ha orientado a fortalecer las actividades industriales, actividades tecnológicas y de servicios de exportación, complementando las comerciales que por la naturaleza fronteriza del departamento de Tacna se han desarrollado.

#### **3.1.1. Zona Franca de Tacna**

La Zona Franca de Tacna es la parte del territorio nacional perfectamente delimitada, en la que las mercancías que en ella se internen se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero para efectos de los derechos e impuestos de importación, bajo la presunción de extraterritorialidad aduanera, gozando de un régimen especial en materia tributaria y aduanera.

#### **3.1.2. Zona Comercial de Tacna**

Es el área geográfica que comprende el distrito de Tacna y los centros comerciales del distrito de Alto de la Alianza, en el que las mercancías que en ella se internen desde Depósitos Francos de ZOFRATACNA estarán exoneradas del IGV, IPM, ISC, así como de todo impuesto creado o por crearse, incluso de aquellos que requieren de exoneración expresa, pagando únicamente un Arancel Especial del 6%.

## **3.2. Filosofía organizacional**

### **3.2.1. Política Institucional**

“ZOFRATACNA es un ambiente de negocios integral de valor superior que facilita la implementación y operación de actividades económicas productivas y de servicios que reditúa beneficios a sus cesionarios y usuarios, asumiendo los compromisos corporativos, en el propósito de fortalecer su desarrollo y priorizando la satisfacción de los usuarios por los servicios brindados”.

### **3.2.2. Objetivos**

- Fortalecer y Dinamizar el desarrollo de la Zona Franca y de la Zona Comercial.
- Fortalecer le Gestión Interna de ZOFRATACNA.
- Activar la Gestión del Riesgo de Desastres.

### **3.2.3. Visión**

“Ser la zona franca líder en el Perú y en la parte central de América del Sur”.

### **3.2.4. Misión**

“Contribuir al desarrollo de la Región Tacna, mediante la promoción de oportunidades y la conformación de ambientes de negocios atractivos que faciliten el desarrollo de actividades económicas, productivas y de servicios con altos niveles de productividad y competitividad”.

### **3.2.5. Valores Corporativos**

El Comité de Administración de la ZOFRATACNA establece que su cultura organizacional se basa en un conjunto de valores corporativos compartidos por sus colaboradores, los mismos que tienen como propósito moldear las actitudes, comportamientos y hábitos en la vida laboral.

**Compromiso:**

Actuar diligentemente con el propósito de que sus clientes externos e internos satisfagan sus necesidades y/o expectativas sin afectar sus intereses, los de terceros ni el medio ambiente.

**Calidad:**

Ser eficientes, eficaces, oportunos en la prestación de servicios y atención a nuestros clientes/usuarios.

**Transparencia:**

Actuar dentro del marco de la ética, honestidad, responsabilidad y confianza.

**Adaptabilidad al cambio:**

Capacidad de amoldarse cuando surgen cambios o dificultades, para adecuarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas de forma rápida y adecuada. Implica conducir a su grupo en función de la correcta comprensión de los escenarios cambiantes dentro de las políticas de la organización.

**Creatividad e innovación:**

Capacidad de crear y ofrecer nuevas soluciones, productos, servicios o procesos, que generen valor, en beneficio de la ZOFRATACNA y/o para su trabajo diario.

**3.2.6. Política institucional**

“ZOFRATACNA, Es un ambiente de negocios integral de valor superior que facilita la implementación y operación de actividades económicas productivas y de servicios que reditúa beneficios a sus cesionarios y usuarios, asumiendo los siguientes compromisos.

- Proteger la seguridad y salud de todos los miembros de la entidad mediante

la prevención de las lesiones, dolencias, enfermedades e incidentes relacionados con el trabajo.

- Cumplir con los requisitos aplicables en materia de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo y control interno.
- Establecer y mantener procesos de comunicación, participación y consulta a los trabajadores y sus representantes, para asegurar su participación activa en el desarrollo y mejora del Sistema Integrado de Gestión.
- Mejorar continuamente la satisfacción del cliente, el trabajo seguro, la eficacia de nuestros procesos y el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.
- Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión que involucre el Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de Control Interno, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Respalda las actividades y operaciones vinculadas al ingreso y salida de mercancía, en técnicas de gestión de riesgo para garantizar su trazabilidad y asegurar su continuidad.
- Buscar el desarrollo y compromiso de nuestros colaboradores para que participen en el cambio cultural hacia la gestión integrada de la calidad, seguridad, salud en el trabajo y control interno.

### **3.3. Diseño organizacional**

Aprobado según Acuerdo de Comité de Administración N° 012-826-2017 y contenida en el Artículo 8° del Título Segundo del ROF vigente, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 012-2017-GG-ZOFRATACNA.

### **3.3.1. Órganos de Alta Dirección**

#### **a) Comité de Administración**

Constituye un órgano, a efectos de representar una instancia funcional que reúne personal encargado de brindar apoyo a las funciones del presidente del directorio del comité de administración de ZofraTacna.

#### **b) Gerencia General**

Se encarga y se responsabiliza de ejecutar la política institucional y liderar el desarrollo organizacional. A través del gerente general asume la representatividad legal y se constituye en la instancia ejecutiva del comité de administración de la ZofraTacna, ejerce funciones a través de todos los órganos de la institución, es el responsable directo ante el directorio por los actos que realice durante el ejercicio de sus funciones.

### **3.3.2. Órgano de Control**

#### **a) Órgano de Control Institucional**

Es el encargado de ejecutar el control interno posterior, en función del cumplimiento de la normatividad vigente y las disposiciones establecidas, según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo con relación a las metas trazadas y resultados obtenidos, y el control gubernamental externo, por encargo o designación de la Contraloría General de la República, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes del Estado. Está a cargo de un funcionario que viene a ser el jefe del Órgano de Control Institucional de ZOFRATACNA y es

designado por la Contraloría General de la República, de acuerdo con la normatividad vigente.

### **3.3.3. Órganos de Asesoramiento**

#### **a) Oficina de Asesoría Jurídica**

La Oficina de Asesoría Legal es la encargada de brindar asesoría en aspectos jurídicos y legales al Directorio y a los demás órganos de la Entidad.

#### **b) Oficina de Planeamiento y Presupuesto**

La Oficina de Planeamiento y Presupuesto, es la encargada de conducir el proceso de planeamiento y dirección estratégica de la Entidad, a través de la investigación económica, la prospección, desarrollo de la organización y el sistema ZOFRATACNA. Es responsable de implementar el proceso presupuestal, proponer instrumentos de gestión y programas de racionalización de recursos, procesos y procedimientos organizativos, así como el seguimiento y desarrollo de acciones orientadas a fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad.

### **3.3.4. Órgano de Apoyo**

#### **a) Oficina de Administración y Finanzas**

La Oficina de Administración y Finanzas, es la encargada de programar, dirigir, organizar y controlar las acciones correspondientes a los sistemas administrativos de Recursos Humanos, Tesorería, Contabilidad y Logística (Abastecimiento).

### **3.3.5. Órganos de Línea**

#### **a) Gerencia de Promoción y Desarrollo**

Es la encargada de definir y aplicar las estrategias adecuadas para el impulso y desarrollo de las Unidades Estratégicas de Negocio Industrial, Comercial y de Servicios de ZOFRATACNA, bajo una nueva plataforma, de servicios de calidad; así como vender los servicios y productos institucionales que tengan un alto nivel competitivo en relación a otras Zonas Francas, con el objeto de atraer e incorporar nuevos Usuarios e inversionistas que demanden dichos servicios y desarrollen las actividades autorizadas.

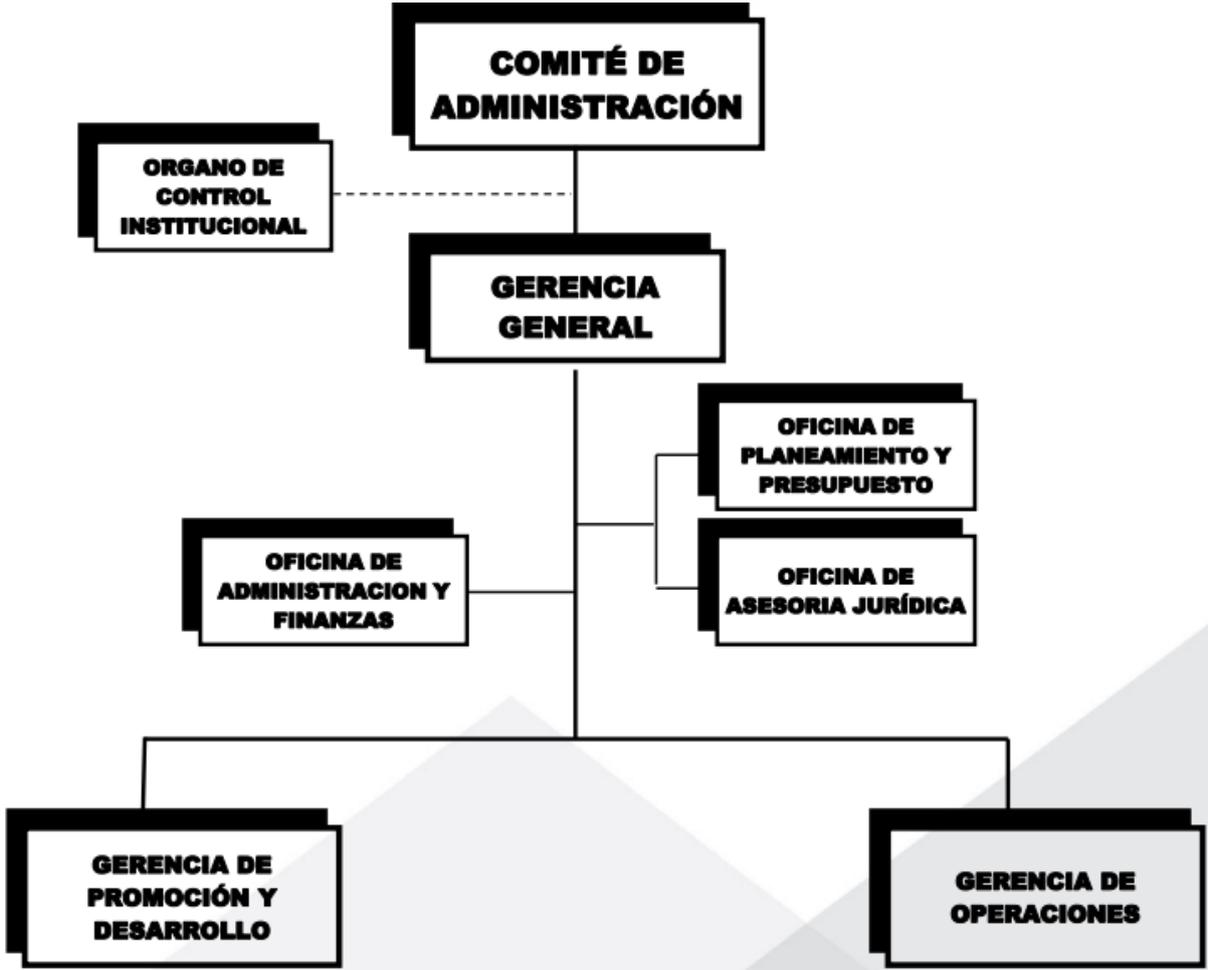
#### **b) Gerencia de Operaciones**

La Gerencia de Operaciones es responsable de controlar el ingreso, permanencia y salida de las mercancías relacionadas a las actividades autorizadas a desarrollar por los usuarios; así como efectuar el control de la franquicia de compra.

3.3.6. Organigrama

Figura 2

Comité de Administración de la Zona Franca de Tacna



Fuente: Portal web de la ZofraTacna.

### **3.4. Productos y/o servicios**

#### **3.4.1. Actividades permitidas a desarrollar en el Complejo**

Las actividades que pueden desarrollar los clientes (usuarios al interior de la ZOFRATACNA) de conformidad al artículo 7º de la Ley N°27688, concordante al artículo 5º del Reglamento de la Ley N°27688 y modificatorias, son las siguientes:

- a) Actividades industriales, no se incluye actividades de reparación o reacondicionamiento de vehículos automotores usados.
- b) Actividades agroindustriales.
- c) Actividades de ensamblaje.
- d) Actividades de maquila.
- e) Servicios logísticos.
- f) Servicio de tecnología de la información.
- g) Servicio de investigación y desarrollo científico y tecnológico: Actividad orientada a realizar análisis, ensayos, certificaciones, descubrimientos, investigación, aumentar el conocimiento, capacitar, desarrollar soluciones, crear o mejorar procesos para cualquier campo de la industria productiva, extractiva, de bienes o servicios.
- h) Servicio de investigación en salud humana: Actividad de investigación orientada a la salud humana, biotecnología y farmacología.
- i) Servicio de desarrollo de infraestructura: Comprende la implementación de infraestructura para el desarrollo de las actividades autorizadas y su posterior arrendamiento o venta, incluye instalaciones de saneamiento, energía y comunicaciones.

### 3.4.2. Beneficios de la Zona Comercial

Seguidamente se detallan los beneficios:

- a) Ingreso de mercancías desde terceros países a través de los depósitos francos públicos y/o particulares y/o Industrias de la Zona Franca, pagando un arancel único del 6% sobre el valor CIF siempre y cuando se encuentren dentro del listado de mercancías autorizadas.
- b) Las operaciones de venta hacia los turistas que visitan la ciudad de Tacna están exoneradas del Impuestos General a las Ventas, Impuesto Selectivo al Consumo, Impuesto de Promoción Municipal, demás tributos creados y por crearse que graven las operaciones de venta, excepto el Impuesto a la Renta.
- c) Los costos logísticos de almacenamiento de los Depósitos Francos de ZOFRATACNA son inferiores a los depósitos temporales de Aduana.

### 3.5. Diagnóstico organizacional

Este análisis sobre el entorno externo e interno, permite a la gestión desenvolverse adecuadamente para conducir los programas de marketing, además programar acciones y actividades que consoliden el sistema.

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<b>ASPECTOS POLÍTICOS-LEGALES</b>	
Ausencia de Política de Estado en materia de zonas francas y zonas especiales, acorde con el numeral 9) del artículo 5° de la Ley N°27790 y Decreto Supremo N°029-2018- PCM, que no permite una respuesta oportuna por parte del Poder Legislativo y Poder Ejecutivo a las propuestas de actualización y/o mejora del marco normativo de la Zona Franca y la Zona Comercial de Tacna. No obstante, el Plan Estratégico Nacional Exportador – PENX incorpora estrategias sobre el fortalecimiento y promoción de las Zonas Económicas Especiales.	Actualización y mejora del marco normativo de la Zona Franca y Zona Comercial de Tacna.  Política de Estado promotora del desarrollo de actividades productivas y de mejora del marco normativo del Sistema ZOFRATACNA que permita entre otros, incluir nuevas actividades permitidas de realizar en la Zona Franca de Tacna.

<p>Revisión de las exoneraciones tributarias por parte del Poder Legislativo para su retiro.</p> <p>La operatividad aduanera no se adecua a las actividades y operaciones derivadas hacia y desde la ZOFRATACNA.</p> <p>Disminución de la recaudación del arancel especial, por la política comercial del país (desgravación arancelaria comprendida en los acuerdos comerciales).</p> <p>Fortalecimiento de la inversión pública y privada en la Región Arica y Parinacota a través de políticas de desarrollo integral implementadas por el Estado Chileno.</p> <p>Inestabilidad en el sistema ante la iniciativa legislativa de cambiarse el esquema jurídico e impositivo de ZOFRATACNA, con la cual se perdería el principio de extraterritorialidad aduanera (almacenamiento ilimitado de mercancías sin el pago de tributos) y probabilidad de pago del impuesto a la renta.</p> <p>La reglamentación de la Ley N°30976 de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna no es aprobada por el Poder Ejecutivo dentro del marco tributario de la Zona Franca aplicándose para el comercio electrónico impuestos de régimen tributario interno general.</p>	
<b>ASPECTOS ECONÓMICOS</b>	
<p>El PBI con Pandemia decrece en 3,7%, su recuperación a niveles sostenidos en los años anteriores se espera alcanzar a partir del año 2022.</p> <p>El flujo de turistas por el puesto de control fronterizo de Santa Rosa está supeditado al desenvolvimiento de los efectos de la Pandemia. Producto de esta enfermedad el flujo ha caído en más del 95% de las cifras registradas.</p> <p>El clima de negocios favorable en el Perú para la inversión privada, principalmente extranjera, muestra tendencia decreciente</p>	<p>Conectividad a través de las carreteras Interoceánica y Binacional y la política regional promotora del desarrollo turístico y la agroexportación que contribuyen al comercio bilateral con países limítrofes.</p>
<b>ASPECTOS TECNOLÓGICOS, DE INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD</b>	
<p>El transporte multimodal no atiende todas las demandas del comercio exterior peruano aún y cuando cuenta con moderna infraestructura y equipamiento.</p> <p>Limitada disponibilidad de recursos hídricos y energéticos, así como de conectividad en la región.</p>	<p>Consolidación de las carreteras interoceánica, binacional y la futura Tacna - Collpa - La Paz, favorecen el intercambio comercial de inversionistas del este de América del Sur.</p> <p>Gestión de procedimientos y/o requerimientos vinculados a la ZOFRATACNA a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.2</p> <p>Disponibilidad de mano obra calificada, por contar con Instituciones de educación Superior Universitarias acreditadas y con licenciamiento (nivel técnico y profesional).</p>
<b>SEGURIDAD INTERNA</b>	
<p>Inseguridad ciudadana que puede generar invasiones a terrenos de propiedad del Comité de Administración de ZOFRATACNA, aún no cercados.</p>	<p>Complejo ZOFRATACNA, en operatividad totalmente Cercado y con seguridad las 24 horas del día.</p>

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>POLÍTICO-LEGAL</b>	
Régimen de incentivos tributarios y aduaneros vigentes hasta el 2041, para el desarrollo de las actividades autorizadas.	El marco jurídico del Sistema ZOFRATACNA no comprende contratos de estabilidad jurídica.
Convenio marco de Cooperación Interinstitucional con instituciones estatales y operadores de comercio.	La aprobación de documentos de gestión institucional (TUPA y ROF) está a cargo de gobierno regional, es lenta.
<b>ORGANIZACIÓN Y PROCESOS</b>	
Desarrollo e implementación de la Gestión por procesos; proceso de simplificación administrativa y armonización de procesos al Programa FAST (Facilitación Aduanera, Seguridad y Transparencia).	No se cuenta con certificaciones internacionales a los procesos documentados.
Se ha incorporado procesos correspondientes al ingreso y salida de mercancías hacia y desde la ZOFRATACNA a la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE.2	
<b>OPERATIVIDAD Y LOGÍSTICA</b>	
Infraestructura de soporte físico y tecnológico en proceso de actualización con cooperación interinstitucional del Sector Comercio Exterior y Turismo.	Infraestructura de soporte físico y tecnológico, aún deficiente y en franco desarrollo.
<b>INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS</b>	
Disponibilidad de espacios físicos habilitados para ofertar a inversionistas privados, para el desarrollo de actividades autorizadas o para el desarrollo de actividades auxiliares.	Déficit de energía eléctrica, imposibilita desarrollo de industrias.
Infraestructura para abastecimiento de agua potable terminada, con conexión a redes administradas por EPS Tacna, facilitará el desarrollo de actividades autorizadas.	Carencia de puerto de alto tonelaje, impide desarrollo de actividades de comercio exterior.  Abastecimiento de agua con problemas de boro y arsénico, impide instalación de empresas.
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
Desarrollo de programas de capacitación interna a cargo de personal de la Entidad y programas de capacitación externa con entidades vinculadas al Sector.	No se ha desarrollado una Política Interna en materia de Renovación generacional siendo que jurídicamente no es posible aplicar programas de disolución de contrato por mutuo disenso.
<b>ECONÓMICO Y FINANCIERO</b>	
Política de Racionalidad en el gasto, han permitido mejorar los resultados financieros (reducción de pérdida acumulada).	No se reconoce el gasto que efectúa el Comité de Administración de ZOFRATACNA para la captación, recaudación y distribución del arancel especial.

## **Capítulo IV Resultados**

### **4.1. Diagnóstico situacional**

#### **4.1.1. Área de acción**

La gerencia de operaciones de la Zona Franca de Tacna, se encarga por vigilar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos para la operatividad de los usuarios, que gozan de beneficios tributarios y aduaneros, establecidos por ley, siempre en cuando cumplan con los mismos, evitando las infracciones y sanciones, que perjudican su actividad empresarial, en el mismo sentido, se encuentran comprendidas las áreas de fiscalización que pertenece a la gerencia general y el área de atención al usuario de la gerencia de promoción y desarrollo, cuyas funciones complementan a las que ejecuta la gerencias de operaciones.

Para este caso, se trata de los 13 usuarios del servicio de tecnología de la información, que comprenden: servicios de centros de contacto como call center, centro de procesamientos de datos como data center, desarrollo de software y aplicaciones, alojamiento de infraestructura tecnológica e información, conectividad y otros que se deriven de las tendencias tecnológicas. Los mismos que representan una oportunidad para el crecimiento de la Zona Franca de Tacna, debido que se procura la instalación de nuevos inversionistas en este rubro, debido a los incentivos en materia tributaria que el sistema ofrece; para lograr esto, es fundamental contar con procedimientos de control y gestión robustos y confiables, que aseguren el cumplimiento de las obligaciones legales y el sostenimiento del sistema de la zona franca.

#### **4.1.2. Aplicación del instrumento de recolección de datos**

El tipo de investigación fue aplicada, permitiendo desarrollar una propuesta de mejora, con el propósito de solucionar el problema existente; el nivel de investigación fue descriptivo, al facilitar la obtención de datos e información que permite conocer con mayor detalle el contexto en el que se desarrolla el problema; la muestra conformada por el gerente de promoción y desarrollo, el jefe del área de servicio al usuario, el gerente de operaciones, 05 jefes del área de la gerencia de operaciones, el jefe del área de fiscalización de la gerencia general y el jefe del sistema de racionalización de la oficina de planificación y desarrollo, siendo en total 10 elementos muestrales; la técnica de la encuesta personal y de instrumento el cuestionario con 15 preguntas de tipo Likert, con tres alternativas de respuesta.

### 4.1.3. Resultados de la encuesta

- a) El procedimiento operativo actual está acorde a la normatividad vigente (Ley de Zofra Tacna, Ley de Aduanas y demás normas).

**Tabla 3**

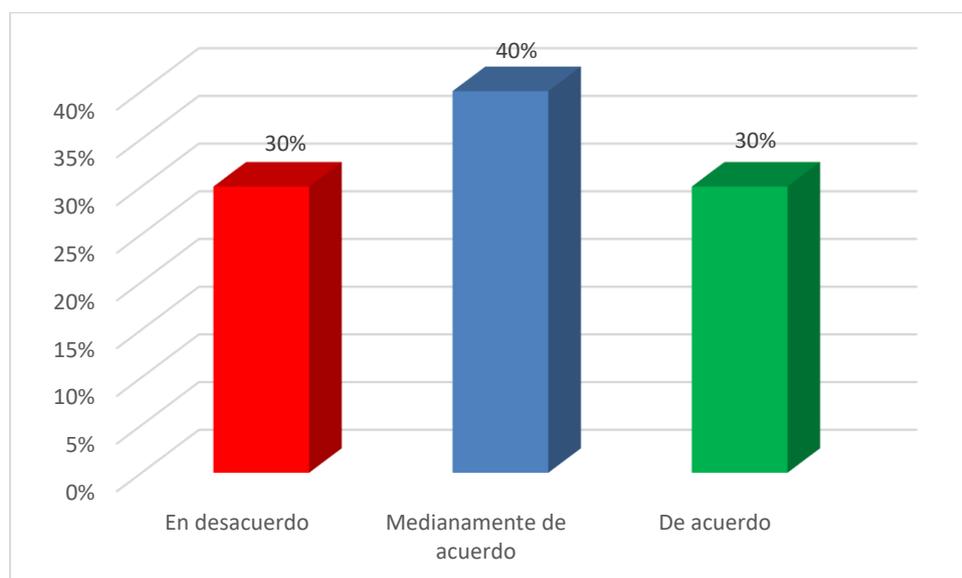
*El procedimiento operativo está acorde a la normatividad vigente*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	30%
Medianamente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 3**

*El procedimiento operativo está acorde a la normatividad vigente*



Fuente: Encuesta aplicada

El 40% de los encuestados, se encuentran medianamente de acuerdo, en que el procedimiento operativo actual está acorde a la normatividad vigente (Ley de Zofra Tacna, Ley de Aduanas y demás normas), el 30% se muestra en desacuerdo y de acuerdo, respectivamente.

**b) Los registros de pagos DPO/DAIT, coinciden con lo declarado en el PDT de SUNAT**

**Tabla 4**

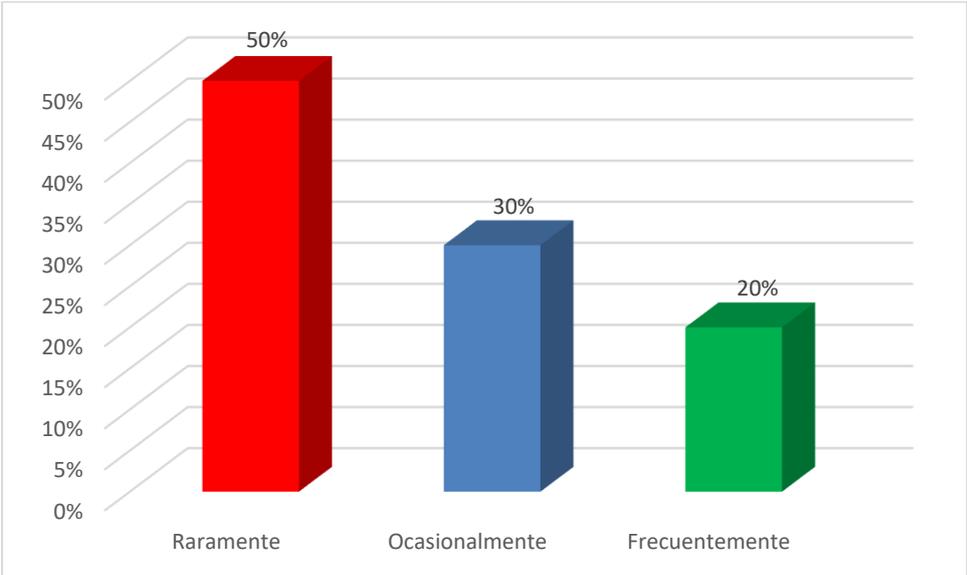
*Los registros de pagos DPO/DAIT coinciden con la declaración en el PDT*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	5	50%
Ocasionalmente	3	30%
Frecuentemente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 4**

*Los registros de pagos DPO/DAIT coinciden con la declaración en el PDT*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que raramente los registros de pagos DPO/DAIT, coinciden con lo declarado en el PDT de SUNAT, el 30% indica que es ocasionalmente y el 20% que es frecuentemente.

c) El área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios del servicio de tecnología de la información.

**Tabla 5**

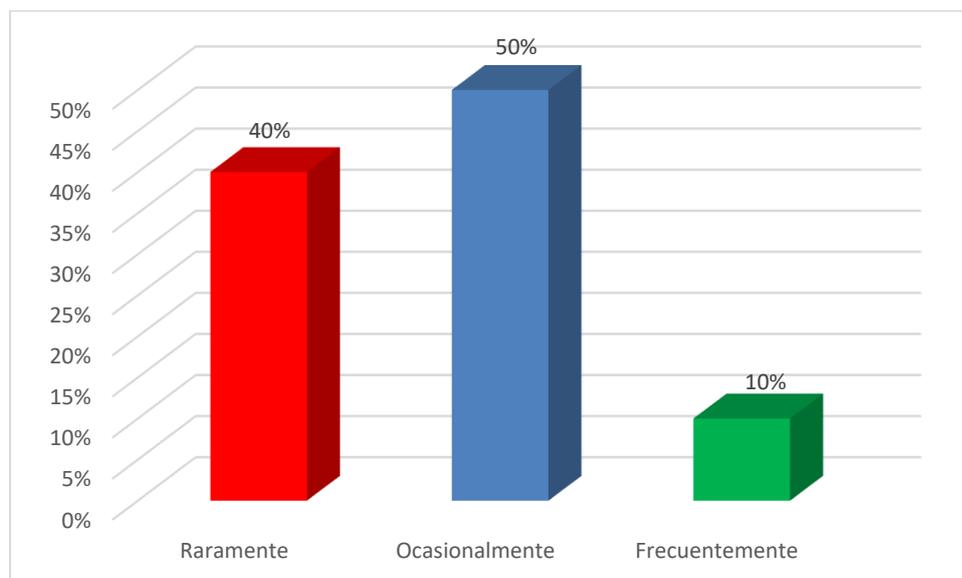
*El área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	4	40%
Ocasionalmente	5	50%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 5**

*El área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que ocasionalmente el área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios del servicio de tecnología de la información, el 40% indica que es raramente y el 10% que es frecuentemente.

d) Los registros de servicios y ventas son reportados oportunamente en el sistema SIGO.

**Tabla 6**

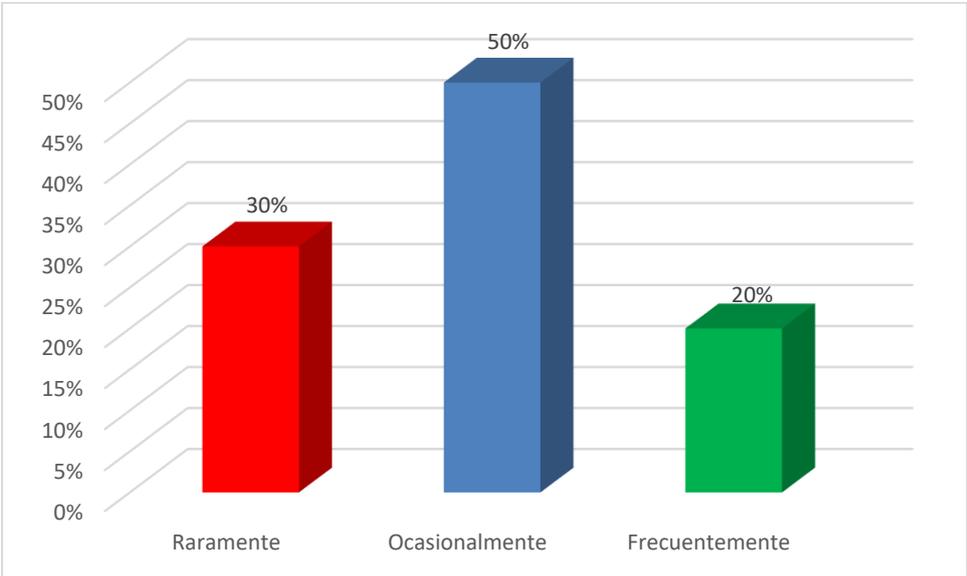
*Los registros de servicios y ventas son reportados oportunamente en el sistema SIGO*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	3	30%
Ocasionalmente	5	50%
Frecuentemente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 6**

*Los registros de servicios y ventas son reportados oportunamente en el sistema SIGO*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que ocasionalmente los registros de servicios y ventas son reportados oportunamente en el sistema SIGO, el 30% indica que es raramente y el 20% que es frecuentemente.

e) Se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta.

**Tabla 7**

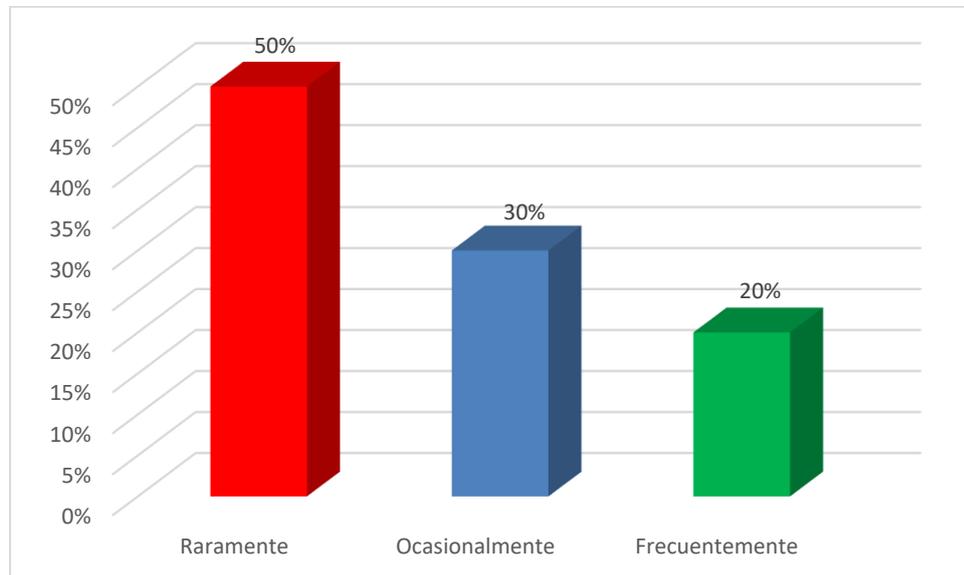
*Se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	5	50%
Ocasionalmente	3	30%
Frecuentemente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 7**

*Se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que raramente se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta, el 30% indica que es ocasionalmente y el 20% que es frecuentemente.

- f) El sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades (data center, alojamiento de infraestructura tecnológica, conectividad y otras que se deriven de la tendencia tecnológica).

**Tabla 8**

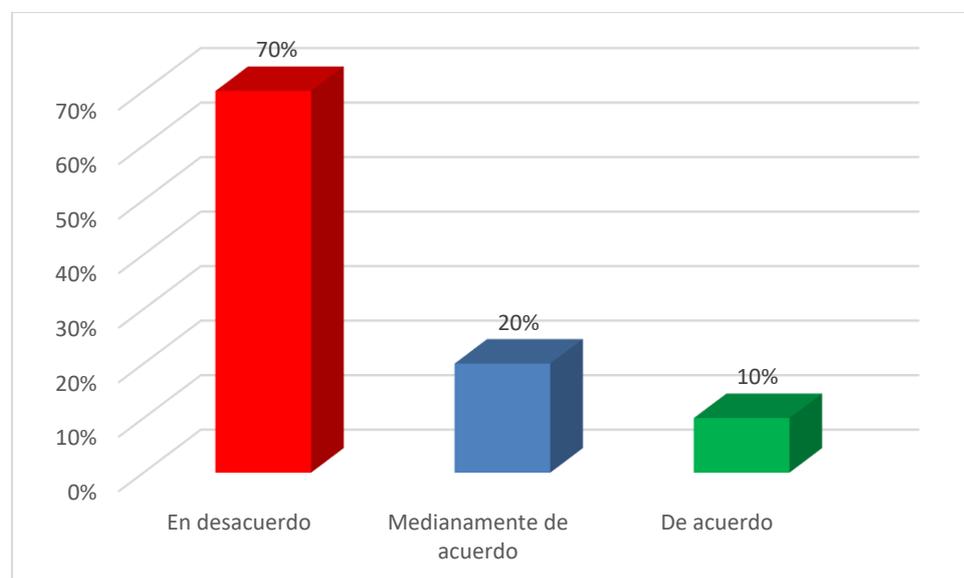
*El sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	70%
Medianamente de acuerdo	2	20%
De acuerdo	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 8**

*El sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades*



Fuente: Encuesta aplicada

El 70% de los encuestados, se encuentran en desacuerdo en que el sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades, el 20% se encuentran medianamente de acuerdo y el 10% manifiesta estar de acuerdo.

**g)** Los bienes que utilizan los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, para desarrollar la actividad autorizada, son registrados en el SIGO.

**Tabla 9**

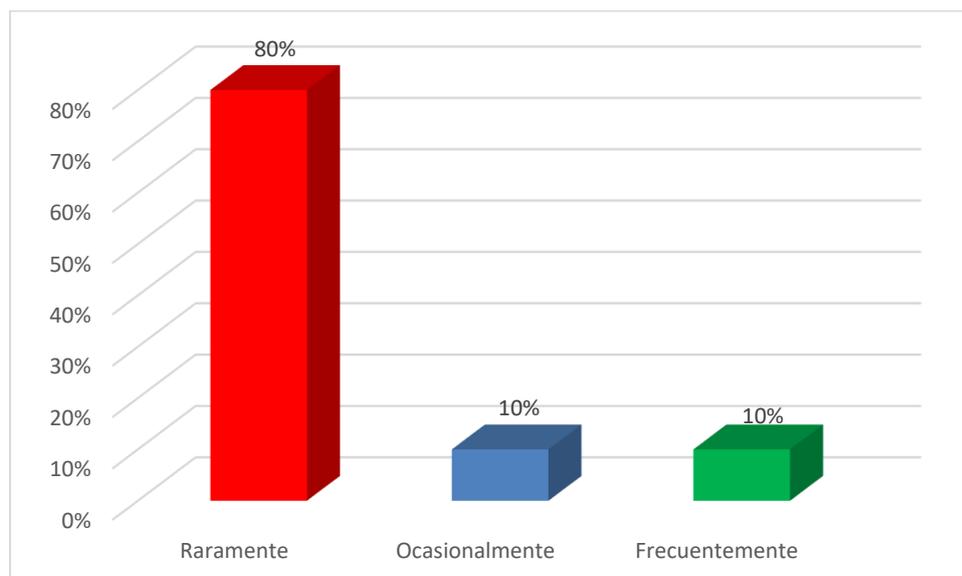
*Los bienes que utilizan los usuarios son registrados en el SIGO*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	8	80%
Ocasionalmente	1	10%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 9**

*Los bienes que utilizan los usuarios son registrados en el SIGO*



Fuente: Encuesta aplicada

El 80% de los encuestados, señalan que raramente los bienes que utilizan los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, para desarrollar la actividad autorizada, son registrados en el SIGO, el 10% señalan que es ocasionalmente y frecuentemente, respectivamente.

**h)** Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones.

**Tabla 10**

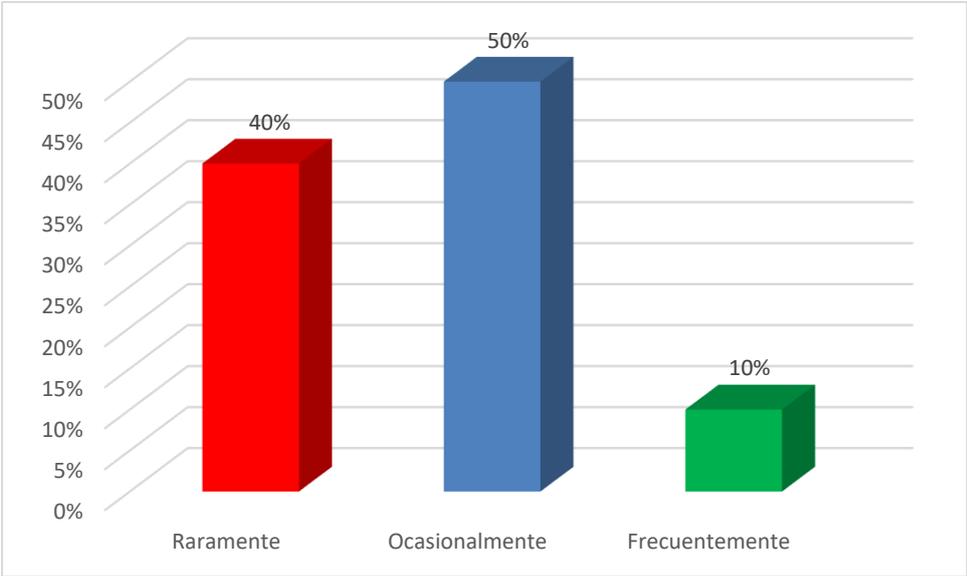
*Los usuarios cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	4	40%
Ocasionalmente	5	50%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 10**

*Los usuarios cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que ocasionalmente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones, el 40% señalan que es raramente y el 10% indican que es frecuentemente.

- i) Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo.

**Tabla 11**

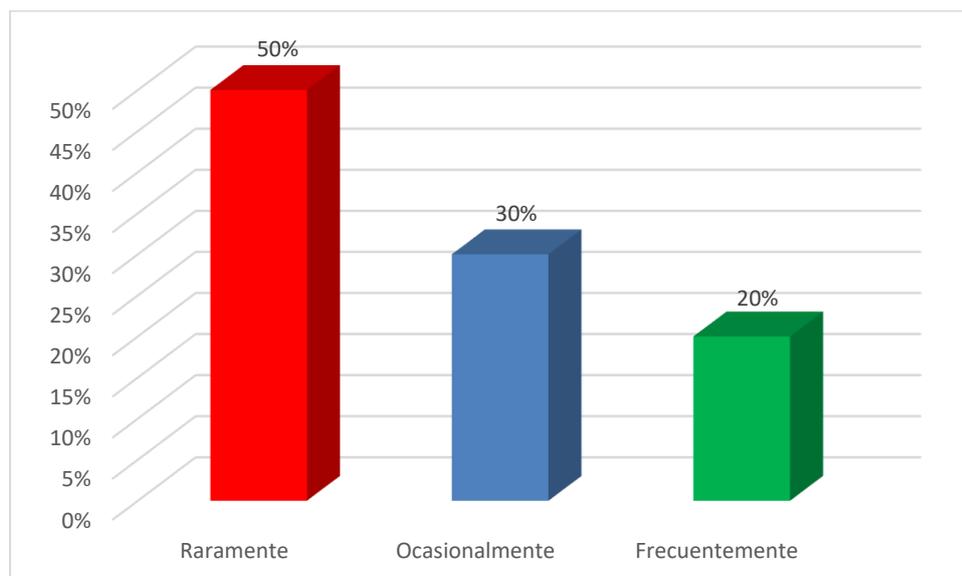
*Los usuarios cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	5	50%
Ocasionalmente	3	30%
Frecuentemente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 11**

*Los usuarios cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que raramente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo, el 30% señalan que es ocasionalmente y el 20% indican que es frecuentemente.

j) Los usuarios de la actividad de servicio de tecnología de la información, cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo.

**Tabla 12**

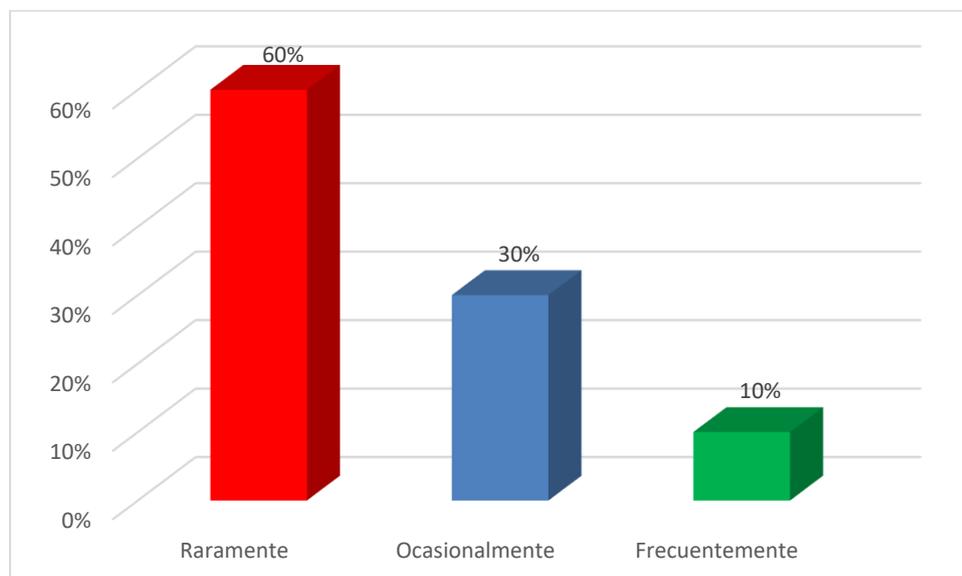
*Los usuarios cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	6	60%
Ocasionalmente	3	30%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 12**

*Los usuarios cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo*



Fuente: Encuesta aplicada

El 60% de los encuestados, señalan que raramente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo, el 30% señalan que es ocasionalmente y el 10% indican que es frecuentemente.

**k)** Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, presentan la información sustentadora, para la modificación de algún servicio y ventas registradas en el sistema SIGO.

**Tabla 13**

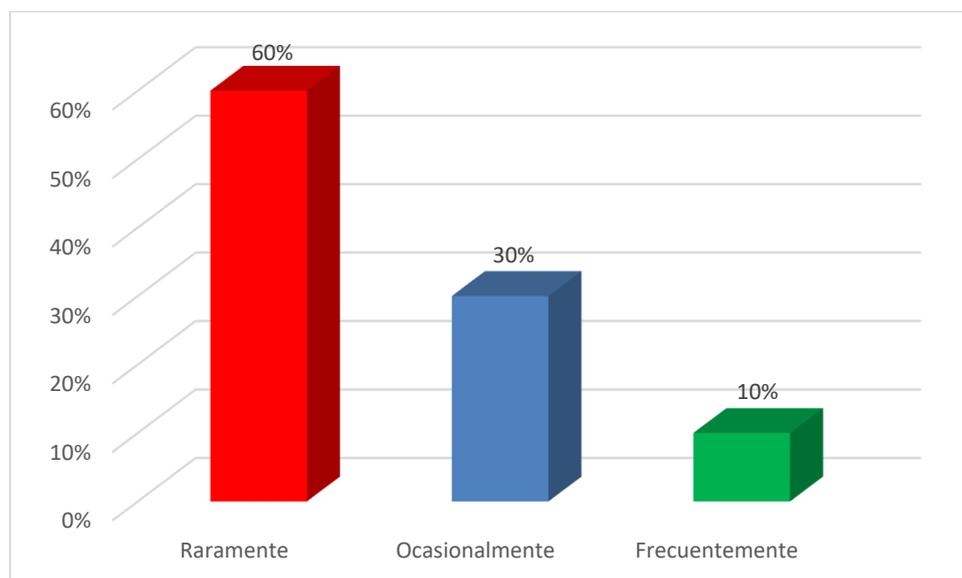
*Los usuarios presentan la información sustentadora para la modificación de servicio y ventas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	6	60%
Ocasionalmente	3	30%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 13**

*Los usuarios presentan la información sustentadora para la modificación de servicio y ventas*



Fuente: Encuesta aplicada

El 60% de los encuestados, señalan que raramente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, presentan la información sustentadora, para la modificación de algún servicio y ventas registradas en el sistema SIGO, el 30% señalan que es ocasionalmente y el 10% indican que es frecuentemente.

- I) Los bienes registrados en el SIGO por los usuarios de la actividad del servicio de tecnología e información, cuentan con la autorización del comité de administración, que suspende los derechos e impuestos de importación.

**Tabla 14**

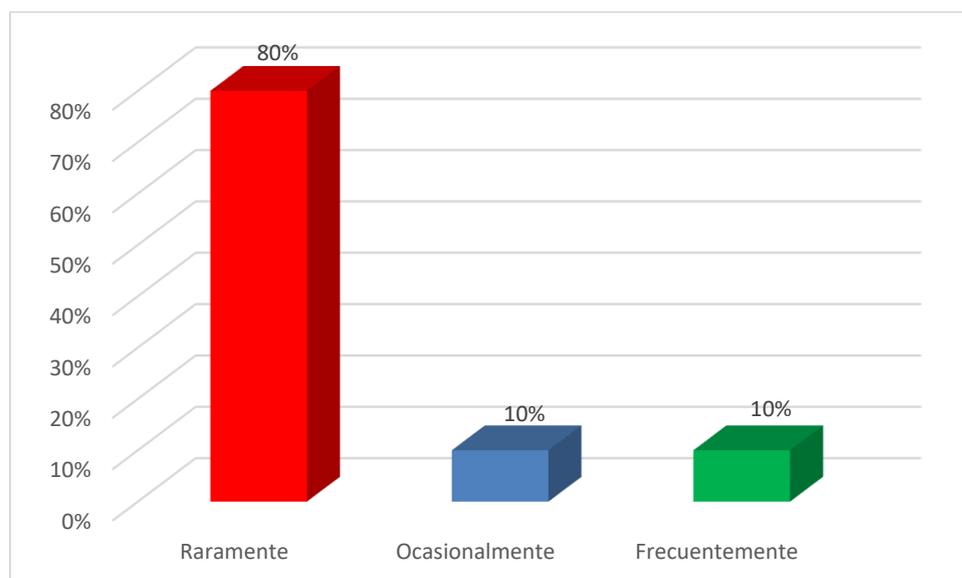
*Los bienes registrados en el SIGO tienen autorización del comité de administración*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	8	80%
Ocasionalmente	1	10%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 14**

*Los bienes registrados en el SIGO tienen autorización del comité de administración*



Fuente: Encuesta aplicada

El 80% de los encuestados, señalan que raramente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cuentan con la autorización del comité de administración, que suspende los derechos e impuestos de importación, el 10% señalan que es ocasionalmente y frecuentemente, respectivamente.

m) Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología e información, en los meses que no generan ventas, registran en el sistema SIGO con el PDT de SUNAT.

**Tabla 15**

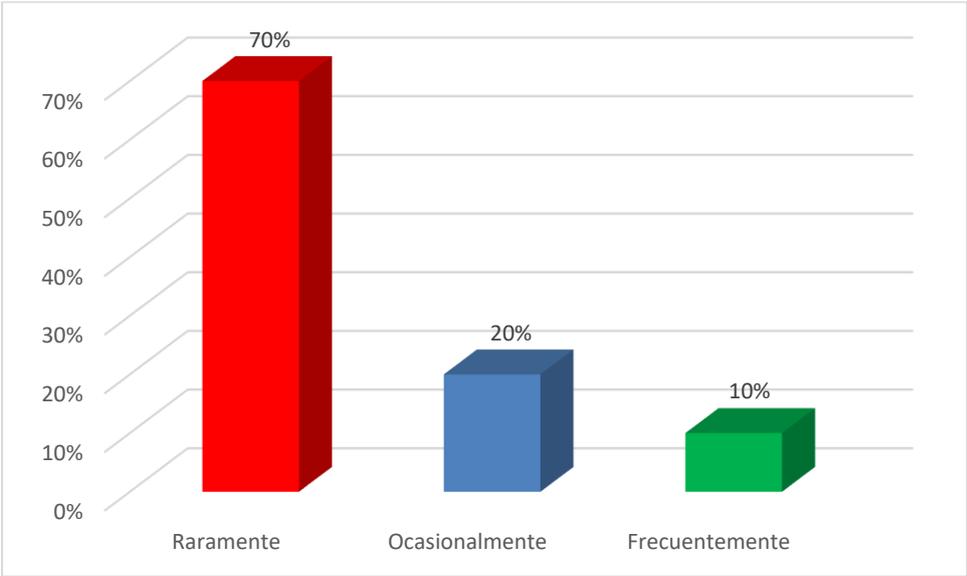
*Los usuarios en los meses que generan ventas registran en el SIGO*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	7	70%
Ocasionalmente	2	20%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 15**

*Los usuarios en los meses que generan ventas registran en el SIGO*



Fuente: Encuesta aplicada

El 70% de los encuestados, señalan que raramente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, en los meses que no generan ventas, registran en el sistema SIGO con el PDT de SUNAT, el 20% señalan que es ocasionalmente y el 10% que es frecuentemente.

n) Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología e información, comunican vía e-mail, los registros de sus servicios y ventas en el sistema SIGO, para su validación por el personal de operaciones.

**Tabla 16**

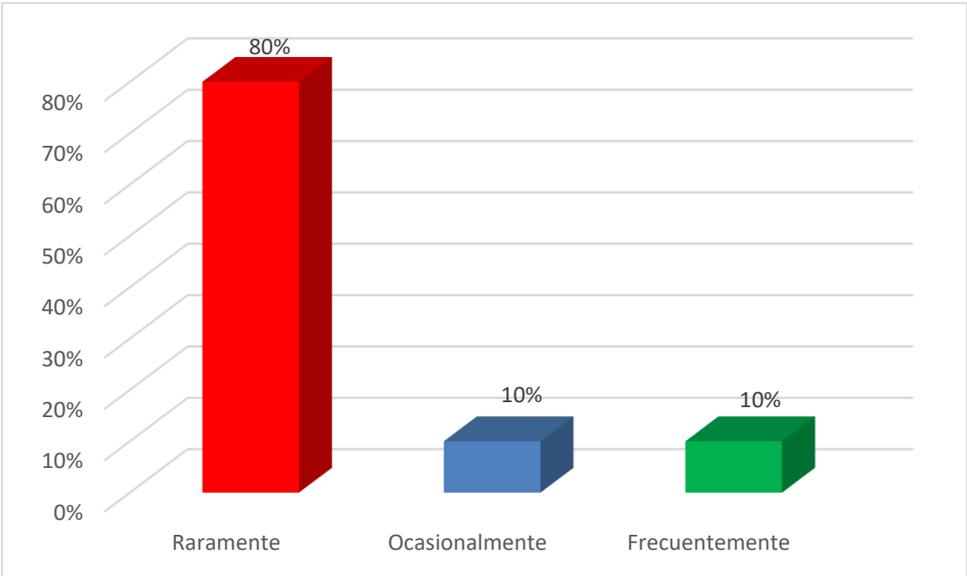
*Los usuarios comunican vía e-mail sus registros de servicios y ventas en el SIGO*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	8	80%
Ocasionalmente	1	10%
Frecuentemente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 16**

*Los usuarios comunican vía e-mail sus registros de servicios y ventas en el SIGO*



Fuente: Encuesta aplicada

El 80% de los encuestados, señalan que raramente los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, comunican vía e-mail, los registros de sus servicios y ventas en el sistema SIGO, para su validación por el personal de operaciones, el 10% señalan que es ocasionalmente y que es frecuentemente, respectivamente.

- o) El personal del área de actividades productivas, verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas, establecido por la gerencia de operaciones.

**Tabla 17**

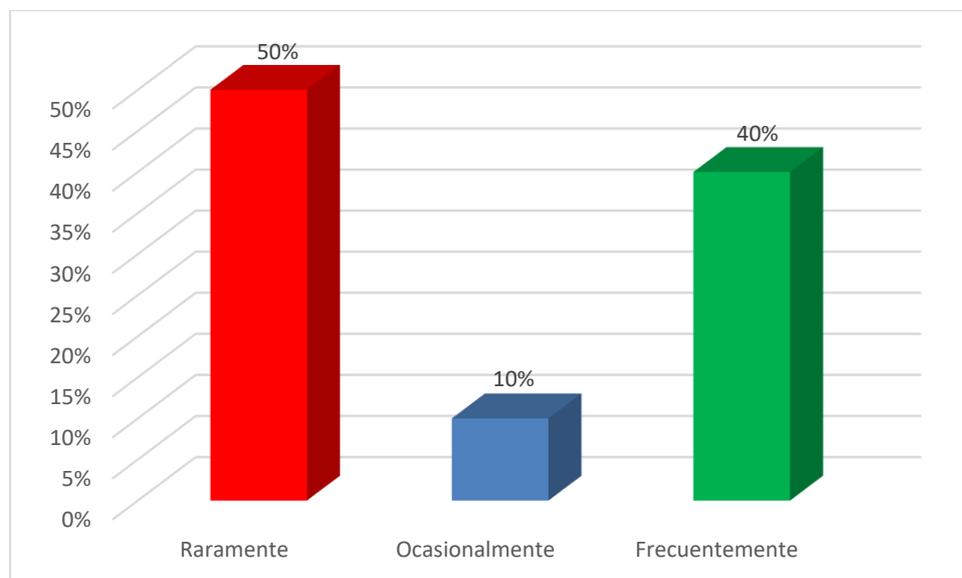
*El personal del área de actividades productivas verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Raramente	5	50%
Ocasionalmente	1	10%
Frecuentemente	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada

**Figura 17**

*El personal del área de actividades productivas verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas*



Fuente: Encuesta aplicada

El 50% de los encuestados, señalan que raramente el personal del área de actividades productivas, verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas, establecido por la gerencia de operaciones, el 40% señalan que es frecuentemente y el 10% que es ocasionalmente.

#### **4.1.4. Procedimiento actual de las actividades de servicio de desarrollo de Software y Call Center**

##### **I. DATOS GENERALES.**

###### **1.1. Objetivo del Procedimiento**

Establecer el procedimiento a seguir por el personal de la Gerencia de Operaciones, Área de Fiscalización de la Gerencia General y los usuarios que desarrollan la actividad de Desarrollo de Software y Call Center en la ZOFRATACNA.

###### **1.2. Resumen del Procedimiento**

###### **Implementación de Infraestructura**

El usuario de Desarrollo de Software o Call Center, deberá proceder según lo indicado en los procedimientos PC-094-GO-23 (NUEVO CÓDIGO PC-094-GO-41) “Procedimiento Para el Ingreso Permanencia y Salida de Mercancías Hacia y Desde Depósitos Francos Públicos y Particulares” y los numerales 2.4.1 y 2.4.2 del procedimiento PC-097-GO-26 (NUEVO CÓDIGO PC-097-GO-44) “Procedimiento Especifico para el Desarrollo de la Actividad Industrial, Agroindustrial, Maquila y/o Ensamblaje”

###### **Desarrollo del Servicio**

El usuario elabora la Declaración de Servicio antes de inicio del desarrollo del mismo, adjuntando el Cronograma del Proyecto.

## **Ventas**

El usuario elabora la Declaración de Venta del Servicio y adjunta las facturas de venta al expediente para ser entregado al Área de Actividades Productivas quien valida y remite dicho expediente al Archivo de la Gerencia de Operaciones.

### **USO DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO DE DATOS**

CUANDO LOS PRODUCTOS INFORMÁTICOS SE ENTREGUEN A TRAVÉS DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO DE DATOS SU INGRESO Y SALIDA SE EFECTUARÁ SEGÚN EL PC-094-GO-23 (NUEVO CÓDIGO PC-094-GO-41) "PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO PERMANENCIA Y SALIDA DE MERCANCÍAS HACIA Y DESDE DEPÓSITOS FRANCOS PÚBLICOS Y PARTICULARES"

#### **1.3. Alcance**

El presente procedimiento está dirigido al personal de la Gerencia de Operaciones, Área de Fiscalización de la Gerencia General, ÁREA DE SOLUCIONES AL USUARIO DE LA GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO, los usuarios y operadores que desarrollan sus actividades en la ZOFRATACNA.

#### **1.4. Órgano Responsable**

Gerencia de Operaciones

## **II. DATOS DEL PROCEDIMIENTO.**

### **2.1. Base Legal**

- **Ley N° 27688**, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, del 28 de marzo de 2002 y modificatorias.
- LEY N° 30976, LEY QUE MODIFICA LA LEY 27688, LEY DE ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA, DEL 03 DE JULIO DE 2019

- **Decreto Supremo N° 002-2006-MINCETUR**, Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, DEL 11 DE FEBRERO DE 2016, y modificatorias.
- DECRETO SUPREMO N° 004-2021-MINCETUR, QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE LA LEY DE ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA, DEL 04 DE MARZO DE 2021.
- **Decreto Supremo N° 008-2008-MINCETUR**, Amplían actividades de servicios que pueden desarrollarse en la ZOFRATACNA, del 04 Diciembre de 2008.
- **Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de ADUANAS N° 0204-2012/SUNAT/A**, Que aprueba el Procedimiento de ZOFRATACNA, INTA-PG.23, Versión 2 y modificatoria, del 27 de Abril de 2012.
- DECRETO SUPREMO N° 018-2017-MINCETUR, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES DE LA LEY DE ZONA FRANCA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA, DEL 19 DE NOVIEMBRE DE 2017.
- RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 038-2019-MINCETUR, QUE APRUEBA EL REGLAMENTO INTERNO DE LA ZOFRATACNA, DEL 31 DE ENERO DE 2019.
- ORDENANZA REGIONAL N° 012-2017-CR/GOB.REG.TACNA, QUE APRUEBA LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DE LA ZONA FRANCA DE TACNA Y ZONA COMERCIAL DE TACNA – ZOFRATACNA, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL EL PERUANO EL 5 DE FEBRERO DEL 2021
- **Resolución Gerencial General Regional N°205-2014-G.G.R./GOB.REG.TACNA** del 28-Feb-2014, que aprueba los contratos tipo Uso y de Usuario de la ZOFRATACNA.

## Normas complementarias

- Decreto Legislativo N° 1053, que aprueba la Ley General de Aduanas, del 27 de Junio de 2008 y modificatorias.
- Ley N° 28008, Ley de Delitos Aduaneros, del 19 de Junio de 2003 y modificatorias.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativos General, del 11 de Abril de 2001 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 010-2009-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Aduanas. Del 16 de Enero de 2009 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 121-2003-EF, Reglamento de la Ley de los Delitos Aduaneros, 27 de Agosto de 2003 y modificatorias.
- Decreto supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la ley N° 27444 - ley del procedimiento administrativo general, del 20 de marzo de 2017.
- Decreto Supremo N°342-2016-EF, Aprueban Arancel de ADUANAS 2017.
- DECRETO SUPREMO N° 008-2020-SA Y MODIFICATORIAS, QUE DECLARA LA EMERGENCIA SANITARIA A NIVEL NACIONAL POR EL PLAZO DE NOVENTA (90) DÍAS CALENDARIO Y DICTAN MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y CONTROL DEL COVID-19, DEL 11 DE MARZO DE 2020. SU APLICACIÓN DURANTE LA VIGENCIA DE LA EMERGENCIA SANITARIA DECLARADA.
- DECRETO DE URGENCIA N°026-2020, QUE REGULA EL TRABAJO REMOTO Y A NIVEL NACIONAL DEL 15 DE MARZO DE 2020.
- RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°055-2020-TR, QUE APRUEBA LA GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DEL CORONAVIRUS EN EL ÁMBITO LABORAL, DEL 6 DE MARZO DE 2020.

## 2.2. Clasificación del Procedimiento

Adjetivo, de Oficio

## 2.3. Requisitos PARA INICIAR EL Procedimiento

2.3.1. Contar con INFRAESTRUCTURA BÁSICA para el desarrollo de la actividad, INCLUIDO EL SERVICIO DE INTERNET.

2.3.2. CONTRATO VIGENTE

2.3.3. CONTAR CON EL MÓDULO DE SERVICIOS DEL SIGO, Y SUS CÓDIGOS DE ACCESO, GESTIONADO ANTE EL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DE LA GERENCIA DE OPERACIONES.

## 2.4. ACTIVIDADES del Procedimiento

PREVIO A LA DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO ES NECESARIO PRECISAR QUE PARA EL INGRESO DE MERCANCÍAS A LAS INSTALACIONES DEL USUARIO SE DEBERÁ PROCEDER DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO PC-094-GO-23 (NUEVO CÓDIGO PC-094-GO-41) "PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO PERMANENCIA Y SALIDA DE MERCANCÍAS HACIA Y DESDE DEPÓSITOS FRANCO PÚBLICOS Y PARTICULARES".

ASIMISMO, PARA DESTINAR LAS MERCANCÍAS AL USO DE LA ACTIVIDAD, DEBERÁ APLICARSE LO INDICADO EN EL NUMERAL 2.4.3 DEL PROCEDIMIENTO PC-094-GO-23 (NUEVO CÓDIGO PC-094-GO-41) "PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO, PERMANENCIA Y SALIDA DE MERCANCÍAS HACIA Y DESDE LOS DEPÓSITOS FRANCO".

A CONTINUACIÓN, EN EL SIGUIENTE CUADRO SE DESCRIBIMOS LAS ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE		N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	TIEMPO *
USUARIO	USUARIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	--	EMITIR "DECLARACIÓN DE SERVICIO" EN EL SIGO POR CADA PRODUCTO QUE ELABORA Y GENERAR EXPEDIENTE FÍSICO SEGÚN LO SEÑALA EL PROCEDIMIENTO Y LO PRESENTA AL AAP.		

	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	TIEMPO
GERENCIA DE OPERACIONES	<b>ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS</b>				
	TÉCNICO EN REGÍMENES ESPECIALES ADUANEROS Y ZONA FRANCA	1	RECEPCIONAR EL EXPEDIENTE Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, FIRMAR CARGO.		
		2	VERIFICAR EN EL SIGO CONFRONTANDO CON EL EXPEDIENTE FÍSICO Y DE HABER INCIDENCIAS COMUNICAR AL USUARIO PARA SU SUBSANACIÓN, LUEGO VALIDAR EL REGISTRO EN EL SIGO.		
3		ENTREGAR LA DECLARACIÓN DE INGRESO AL ARCHIVO CENTRAL.			
USUARIO	USUARIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE	-:-	DESARROLLAR EL SOFTWARE SEGÚN SU CRONOGRAMA PRESENTADO.		
G.O.	<b>ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS</b>				
	TÉCNICO EN REGÍMENES ESPECIALES ADUANEROS Y ZONA FRANCA	4	VERIFICAR EL DESARROLLO DEL SOFTWARE DE MANERA INOPINADA		
USUARIO	USUARIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE / USUARIO CALL CENTER	-:-	EMITIR LA "DECLARACIÓN DE VENTA DEL SERVICIO" EN EL SIGO POR TODOS LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y GENERAR EL EXPEDIENTE FÍSICO CONFORME A LO SEÑALADO EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO Y PRESENTARLO AL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS MENSUALMENTE DENTRO DE LOS 3 PRIMEROS DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE HABER PRESENTADO EL PDP 621 ANTE SUNAT		
GERENCIA DE OPERACIONES	TÉCNICO EN REGÍMENES ESPECIALES ADUANEROS Y ZONA FRANCA	5	RECEPCIONAR EL EXPEDIENTE Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS, FIRMA CARGO.		
	ESPECIALISTA EN REGÍMENES ESPECIALES ADUANEROS Y ZONA FRANCA	6	VERIFICAR EN EL SIGO CONFRONTANDO CON EL EXPEDIENTE FÍSICO, DE HABER INCIDENCIAS, COMUNICA AL USUARIO PARA SU SUBSANACIÓN Y VALIDA EL REGISTRO EN EL SIGO.		
	-:-	-:-	EN CASO QUE EL USUARIO REQUIERA LA VALIDACIÓN DE UNA DECLARACIÓN DE VENTA DE SERVICIO, PRESENTADA DE MANERA EXTEMPORÁNEA, ESTO SERÁ SOLICITADO A LA GERENCIA DE OPERACIONES PARA SU EVALUACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE SOLUCIONES AL USUARIO A EFECTOS DEL CÁLCULO DEL "DERECHO DE ACOGIMIENTO A LOS INCENTIVOS TRIBUTARIOS O "DERECHO PERMISO DE OPERACIÓN		
GER	TÉCNICO EN REGÍMENES ESPECIALES ADUANEROS Y ZONA FRANCA	7	ENTREGAR LA "DECLARACIÓN DE VENTA DEL SERVICIO" AL ARCHIVO CENTRAL.		

RESPONSABLE		N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	TIEMPO
	<u>ESPECIALISTA EN REGÍMENES ESPECIALES ADUANEROS Y ZONA FRANCA</u>	<u>8</u>	<u>REALIZAR VISITAS INOPINADAS ORIENTADAS A VERIFICAR EL DESARROLLO DEL SERVICIO.</u>		
	<u>JEFE DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</u>	<u>9</u>	<u>GENERAR UN REPORTE DE LAS "DECLARACIONES DE VENTA DEL SERVICIO" VALIDADAS POR EL AAP Y REMITIRLO AL ÁREA DE SOLUCIONES AL USUARIO DE LA GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO.</u>		
GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	<u>JEFE DEL ÁREA DE SOLUCIONES AL USUARIO</u>	<u>10</u>	<u>CALCULAR EL MONTO DEL DERECHO DE PERMISO DE OPERACIÓN SEGÚN LAS VENTAS REALIZADAS POR EL USUARIO Y REMITIDAS POR ATIC.</u>		
	<u>JEFE DEL ÁREA DE SOLUCIONES AL USUARIO</u>	<u>11</u>	<u>COMUNICAR AL USUARIO EL MONTO A CANCELAR POR EL DERECHO DE PERMISO DE OPERACIÓN</u>		

## 2.5. Instrucciones

- 2.5.1 LOS USUARIOS DE LA ACTIVIDAD DE DESARROLLO DE SOFTWARE Y CALL CENTER POSEEN LA CONDICIÓN DE ADMINISTRADORES DE DEPÓSITO PARTICULAR PARA EFECTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SU INFRAESTRUCTURA, ASÍ COMO PARA LA VENTA DE LOS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN.
- 2.5.2 Los usuarios podrán utilizar bienes nacionales o extranjeros para el desarrollo de su actividad.
- 2.5.3 El plazo de permanencia de los bienes que se utilicen en la actividad de Desarrollo de Software y Call Center, será el mismo que el de la autorización de usuario.
- 2.5.4 DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD, EL USUARIO PODRÁ PRESENTAR AL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS LOS CAMBIOS DE

PLAZOS, RECURSOS DE PERSONAL Y BIENES DECLARADOS EN EL  
CRONOGRAMA DE SERVICIO.

- 2.5.5 EL PERSONAL DE LA GERENCIA DE OPERACIONES PODRÁ REALIZAR INSPECCIONES INOPINADAS, ORIENTADAS AL CONTROL DE LA ACTIVIDAD, EN CUALQUIER ETAPA DEL PROCESO DE DESARROLLO DEL SERVICIO. PARA TAL EFECTO EL USUARIO DEBERÁ BRINDAR LAS FACILIDADES DEL CASO Y PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA
- 2.5.6 En los casos en que el usuario comercialice el software en dispositivos de almacenamiento (discos duros, discos magnéticos, soportes ópticos, tarjetas inteligentes entre otros) el ingreso, permanencia y salida de estos dispositivos se efectúa de acuerdo al PC-094-GO-23 (NUEVO CÓDIGO PC-094-GO-41) “Procedimiento Para el Ingreso Permanencia y Salida de mercancías hacia y desde Depósitos Francos Públicos y Particulares y al PC-097-GO-26 (NUEVO CÓDIGO PC-097-GO-44) “Procedimiento Específico para el desarrollo de la actividad Industrial, agroindustrial, maquila y/o Ensamblaje.
- 2.5.7 EL DESARROLLO DE SOFTWARE O LA ATENCIÓN DE CALL CENTER DEBE REALIZARSE ÍNTEGRAMENTE AL INTERIOR DE LA ZOFRATACNA EN LOS OFICINAS ADJUDICADAS PARA ESTE FIN.
- 2.5.8 El usuario deberá cancelar en forma mensual el “Derecho DE ACOGIMIENTO A LOS INCENTIVOS TRIBUTARIOS” O “DERECHO PERMISO DE OPERACIÓN” según lo indicado en el contrato de usuario, dentro de los ocho (8) primeros días del mes siguiente a la presentación de la declaración del PDT 0621 a SUNAT.

2.5.9 En los casos en que el usuario no haya facturado en el mes, debe comunicar al Área de Actividades Productivas y al Área de Atención al Cliente sobre el hecho.

2.5.10 CUANDO LOS USUARIOS REPORTEN NO HABER EFECTUADO OPERACIONES DE VENTA LA GERENCIA DE OPERACIONES OFICIARÁ A SUNAT SOBRE ESTE HECHO.

2.5.11 LA SUSPENSIÓN DEL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD SERÁ AUTORIZADA POR LA GERENCIA GENERAL POR UN PLAZO MÁXIMO DE 02 AÑOS, HECHO QUE SE INFORMARÁ A SUNAT.

#### **4.1.5. Problemas identificados**

Como resultado de la aplicación del cuestionario, se pudo identificar los principales problemas que afectan la gestión y el control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna:

- Insuficiente control de los registros de servicios y ventas, por intermedio del sistema SIGO (Sistema Integrado de la Gestión Operativa).
- Demora en los registros de servicios y ventas, a cargo de los usuarios del servicio de tecnología e información.
- Retrasos en el cálculo de los montos por concepto de DAIT (Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios) y DPO (Derecho de Permiso de Operaciones).

Estos problemas, afectan el normal desenvolvimiento de las actividades productivas en la Zona Franca de Tacna, específicamente, las relacionadas al servicio de tecnología de la información, existiendo el peligro de que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Ministerio de Economía, procedan a retirarla, afectando el clima de inversiones, desalentando la inversión en la región Tacna.

#### **4.2. Propuesta de mejora**

Concluido el diagnóstico situacional de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, se puede precisar que el principal problema es el referido al control de los registros de servicios y ventas en el sistema SIGO, por lo que genera preocupación a la gerencia de operaciones, específicamente al área de actividades productivas, que se encarga del control de estos usuarios, lo que acarrea problemas a la gestión de la institución y a los ingresos monetarios, por concepto de derechos de incentivos tributarios o permiso de operaciones.

Por esta razón, es aconsejable la formulación de una propuesta de mejora, para la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información, con el propósito de corregir las deficiencias y mejorar las labores encargadas, en el área mencionada, contribuyendo con la eficiencia y eficacia de la gerencia de operaciones de la Zona Franca de Tacna.

#### **4.2.1. Objetivos de la propuesta de mejora**

##### **Objetivo general**

Realizar la formulación de una propuesta de mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, 2023.

##### **Objetivos específicos**

- Controlar adecuadamente los registros de servicios y ventas, a través del sistema SIGO.
- Optimizar los tiempos de los registros de servicios y ventas, minimizando el uso de documentos impresos.
- Calcular de forma oportuna los montos por concepto de DAIT/DPO.

#### **4.2.2. Propuesta de mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna**

### ***PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE LA GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN***

## **II. DATOS GENERALES.**

### **2.1. Objetivo del Procedimiento**

Establecer el procedimiento a seguir por el personal de la Gerencia de Operaciones,

Área de Fiscalización de la Gerencia General y los usuarios que desarrollan la actividad DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN en la ZOFRATACNA. La cual comprende las siguientes sub actividades:

- CENTRO DE CONTACTO COMO CALL CENTER
- CENTRO DE PROCESAMIENTOS DE DATOS COMO DATA CENTER
- DESARROLLO DE SOFTWARE Y APLICACIONES
- ALOJAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA E INFORMACIÓN
- CONECTIVIDAD
- Y OTRAS QUE SE DERIVEN DE LAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS

### **2.2. Resumen del Procedimiento**

#### **Implementación de Infraestructura**

El usuario de la ACTIVIDAD DE SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, deberá proceder según lo indicado en el procedimiento PC-094-GO-23

“Procedimiento Para el Ingreso Permanencia y Salida de Mercancías Hacia y Desde Depósitos Francos” REV. 8

### **Desarrollo del Servicio**

El usuario elabora la Declaración de Servicio antes de inicio del desarrollo del mismo, y adjuntara en la carpeta “FILE” del SIGO:

- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
- CRONOGRAMA DEL PROYECTO
- PERSONAL QUE VA DESARROLLAR EL PROYECTO

EL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS REVISARÁ Y VALIDARÁ POSTERIORMENTE EL REGISTRO EN EL SIGO.

### **Ventas**

El usuario elabora la Declaración de Venta del Servicio y adjuntará en LA CARPETA “FILE” DEL SIGO:

- FACTURA Y/O OTRO DOCUMENTO QUE CORRESPONDA
- AVANCE MENSUAL DEL PROYECTO SEGÚN EL CRONOGRAMA
- FORMULARIO DE PDT 0621 - SUNAT

EL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS REVISARÁ Y VALIDARÁ POSTERIORMENTE EL REGISTRO EN EL SIGO.

### **USO DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO DE DATOS**

Cuando los productos informáticos se entreguen a través de dispositivos de almacenamiento de datos, su ingreso y salida se efectuará según el PC-094-GO-23 “Procedimiento Para el Ingreso Permanencia y Salida de Mercancías Hacia y Desde Depósitos Francos Públicos y Particulares”.

### 2.3. Alcance

El presente procedimiento está dirigido al personal de la Gerencia de Operaciones, Área de Fiscalización de la Gerencia General, Área de soluciones al usuario de la Gerencia de Promoción y Desarrollo, los usuarios y operadores que desarrollan sus actividades en la ZOFRATACNA.

### 2.4. Órgano Responsable

Gerencia de Operaciones

## III. DATOS DEL PROCEDIMIENTO.

### 3.1. Base Normativa

- **Ley N° 27688**, Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, del 28 de marzo de 2002 y modificatorias.
- **Ley N° 30976**, Ley que modifica la ley 27688, ley de zona franca y zona comercial de Tacna, del 03 de Julio de 2019
- **Decreto Supremo N° 002-2006-MINCETUR**, Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, del 11 de febrero de 2016 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2021-MINCETUR, que modifica el Reglamento de la Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna, del 04 de marzo de 2021.
- **Decreto Supremo N° 008-2008-MINCETUR**, Amplían actividades de servicios que pueden desarrollarse en la ZOFRATACNA, del 04 Diciembre de 2008.
- **Resolución de Superintendencia Nacional Adjunta de ADUANAS N° 0204-2012/SUNAT/A**, Que aprueba el Procedimiento de ZOFRATACNA, INTA-PG.23, Versión 2 y modificatoria, del 27 de Abril de 2012.

- **Decreto supremo N° 018-2017-MINCETUR**, que aprueba el reglamento de infracciones y sanciones de la ley de zona franca y Zona Comercial de Tacna, del 19 de noviembre de 2017.
- **Resolución Ministerial N° 038-2019-MINCETUR**, que aprueba el Reglamento Interno de la ZOFRATACNA, del 31 de enero de 2019.
- **Ordenanza Regional N° 012-2017-CR/GOB.REG.TACNA**, que aprueba la modificación del Reglamento de Organización y Funciones del Comité de Administración de la Zona Franca de Tacna y Zona Comercial de Tacna – ZOFRATACNA, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 5 de febrero del 2021
- **Resolución Gerencial General Regional N°205-2014-G.G.R./GOB.REG.TACNA** del 28-Feb-2014, que aprueba los contratos tipo Uso y de Usuario de la ZOFRATACNA.

#### **Normas complementarias**

- Decreto Legislativo N° 1053, que aprueba la Ley General de Aduanas, del 27 de Junio de 2008 y modificatorias.
- Ley N° 28008, Ley de Delitos Aduaneros, del 19 de Junio de 2003 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativos General, del 25 de Enero de 2019 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 010-2009-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley General de Aduanas. Del 16 de Enero de 2009 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 121-2003-EF, Reglamento de la Ley de los Delitos Aduaneros, 27 de Agosto de 2003 y modificatorias.

- Decreto supremo N°006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la ley N° 27444 - ley del procedimiento administrativo general, del 20 de marzo de 2017.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública.

### **3.2. Clasificación del Procedimiento**

Adjetivo, de Oficio

### **3.3. Requisitos para iniciar el Procedimiento**

2.3.4. Contar con infraestructura básica para el desarrollo de la actividad, incluido el servicio de internet.

2.3.5. Contrato vigente

2.3.6. Contar con el módulo de servicios del SIGO, y sus códigos de acceso, gestionado ante el Área de Tecnologías de la Información y comunicaciones de la Gerencia de Operaciones.

### **3.4. Actividades del Procedimiento**

Previo a la descripción de las actividades del procedimiento es necesario precisar que para el ingreso de mercancías a las instalaciones del usuario se deberá proceder de acuerdo al procedimiento PC-094-GO-23 “Procedimiento Para el Ingreso Permanencia y Salida de Mercancías Hacia y Desde Depósitos\_Francos Públicos y Particulares”.

Para destinar **BIENES** al uso de la actividad, **ACOGIÉNDOSE AL RÉGIMEN ESPECIAL DE SUSPENSIÓN DE LOS DERECHOS E IMPUESTOS DE IMPORTACIÓN,** deberá aplicarse lo indicado en el numeral 2.4.3 del procedimiento PC-094-GO-23 “Procedimiento para

el Ingreso, Permanencia y Salida de Mercancías hacia y desde los Depósitos Francos”.

En el siguiente cuadro se **DETALLA** las actividades del procedimiento

RESPONSABLE		N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO	TIEMPO
USUARIO	Usuario de la actividad de servicio de <u>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</u>	1	Elaborar el Cronograma de Desarrollo del Servicio (Formato 01) que deberá estar de acuerdo a la metodología utilizada por el usuario.		
			La información mínima que debe incluir el <u>CRONOGRAMA</u> es: la descripción del servicio, las etapas de implementación del servicio desde la planificación hasta su ejecución; el personal y los bienes requeridos para cada etapa del cronograma		
		2	<u>REGISTRAR LA "DECLARACIÓN DE SERVICIO" EN EL SIGO POR CADA PRODUCTO QUE DESARROLLA; ASIMISMO, AÑADIR AL "FILE" EN FORMATO PDF, EL CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE SERVICIO.</u>  <u>COMUNICAR VIA E-MAIL AL AREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS, PARA SU REVISIÓN Y VALIDACIÓN.</u>  <u>EN CASO NO DESARROLLAR LA ACTIVIDAD</u> <u>- REMITIR POR EL MISMO MEDIO UNA DD.JJ. DEL USUARIO INDICANDO QUE NO VA REALIZAR NINGUNA ACTIVIDAD.</u>		
Especialista y/o Técnico en Regímenes Especiales Aduaneros y Zona Franca					
	3	<u>RECIBIDA LA SOLICITUD VÍA E-MAIL, SE VERIFICARÁ EN EL SIGO LA INFORMACIÓN REGISTRADO, SI HUBIERA ALGUNAS OBSERVACIONES COMUNICAR AL USUARIO PARA SU SUBSANACIÓN, SUBSANADA LA OBSERVACIÓN, SE VALIDA SU REGISTRO EN EL SIGO.</u>			
USUARIO	Usuario de la actividad de <u>SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</u>	4	<u>DESARROLLAR EL SERVICIO SEGÚN EL CRONOGRAMA PRESENTADO</u>		
9 Área de Actividades Productivas					

<u>RESPONSABLE</u>		<u>N°</u>	<u>ACTIVIDAD</u>	<u>DOCUMENTO</u>	<u>TIEMPO</u> *
	<u>ESPECIALISTA Y/O TÉCNICO</u> en Regímenes Especiales Aduaneros y Zona Franca	7	Verificar el desarrollo del Servicio de <u>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</u> de manera inopinada		
<u>USUARIO</u>	Usuario de la Actividad de <u>SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</u>	8	<u>EMITIR EN EL SIGO LA "DECLARACIÓN DE VENTA DEL SERVICIO" Y ADJUNTAR EN LA CARPETA "FILE" EN FORMATO PDF:</u> <u>-FACTURA U OTRO DOCUMENTO QUE CORRESPONDA</u> <u>-FORMULARIO DE PDT 0621 – SUNAT</u>  <u>COMUNICARÁ AL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS VÍA EMAIL PARA SU REVISIÓN Y VALIDACIÓN</u>		
<u>Área de Actividades Productivas</u>					
<u>GERENCIA DE OPERACIONES</u>	<u>ESPECIALISTA Y/O Técnico</u> en Regímenes Especiales Aduaneros y Zona Franca	10	<u>VERIFICAR EN EL SIGO, DE HABER OBSERVACIONES, COMUNICAR AL USUARIO PARA SU SUBSANACIÓN Y VALIDAR EL REGISTRO EN EL SIGO.</u>		
			En caso que el usuario requiera la validación de una Declaración de Venta de Servicio, presentada de manera extemporánea, esto será solicitado a la gerencia de operaciones para su evaluación y coordinación con el Área de Soluciones al Usuario de la <u>GERENCIA DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO</u> , a efectos del cálculo del "Derecho de Acogimiento a los Incentivos Tributarios o "Derecho Permiso de Operación		
			<u>EN CASO QUE EL USUARIO REQUIERA UNA ANULACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE SERVICIOS Y DE VENTAS, ESTO SERÁ SOLICITADO A LA GERENCIA DE OPERACIONES, COMUNICANDO EL COMPROBANTE DE PAGO CORRESPONDIENTE SEGÚN TUPA VIGENTE.</u>		
<u>ÁREA DE SOLUCIONES AL USUARIO</u>					
<u>G.P.D.</u>			<u>EL PAGO POR DERECHO DE ACOGIMIENTO A LOS INCENTIVOS TRIBUTARIOS DTIA O POR DERECHO DE PERMISO DE OPERACIÓN DPO, SE EFECTÚA DE ACUERDO AL CONTRATO SUSCRITO CON EL USUARIO Y LO ESTABLECIDO EN LA DIRECTIVA D-016-GPD-01.</u>		

### 3.5. Instrucciones del Procedimiento

- 2.5.12 Los usuarios de la actividad de SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN poseen la condición de Administradores de Depósito Particular para efectos de la implementación de su infraestructura, así como para la venta de los dispositivos de ALMACENAMIENTO de información.
- 2.5.13 Los usuarios podrán utilizar bienes nacionales o extranjeros para el desarrollo de su actividad.
- 2.5.14 El plazo de permanencia de los bienes que se utilicen en la actividad de SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN será el mismo que el de la autorización de usuario.
- 2.5.15 Durante el desarrollo de la Actividad, el usuario podrá presentar al Área de Actividades Productivas los cambios de plazos, recursos de personal y bienes declarados en el Cronograma de Servicio.
- 2.5.16 El personal de la Gerencia de Operaciones podrá realizar inspecciones inopinadas, orientadas al control de la actividad, en cualquier etapa del proceso de desarrollo del servicio. Para tal efecto el usuario deberá brindar las facilidades del caso y proporcionar la información requerida
- 2.5.17 En los casos en que el usuario comercialice el software en dispositivos de almacenamiento (discos duros, discos magnéticos, soportes ópticos, tarjetas inteligentes entre otros) el ingreso, permanencia y salida de estos dispositivos se efectúa de acuerdo al PC-094-GO-23 "Procedimiento Para el Ingreso Permanencia y Salida de mercancías hacia y desde Depósitos Francos Públicos y Particulares.
- 2.5.18 LA ACTIVIDAD SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN debe realizarse íntegramente al interior de la ZOFRATACNA en las oficinas adjudicadas para este fin.

- 2.5.19 EL PLAZO PARA REGISTRAR LAS DECLARACIONES DE VENTAS DE SERVICIO, SERÁ HASTA EL MES SIGUIENTE DE EFECTUADA LA VENTA.
- 2.5.20 En concordancia con la Directiva D-016-GPD-01 “Directiva de cobranzas de obligaciones contractuales, servicios básicos brindados y multas impuestas”, el usuario está obligado, al pago por el derecho de acogimiento a los incentivos tributarios - DAIT o POR DERECHO DE PERMISO DE OPERACIÓN - DPO, SEGÚN CONTRATO SUSCRITO CON LA ADMINISTRACIÓN.
- 2.5.21 En los casos en que el usuario no haya facturado en el mes, deberán registrar en SIGO (sin movimiento adjuntando el PDT 0621 - SUNAT), COMUNICANDO DE ESTE HECHO VÍA CORREO ELECTRÓNICO AL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS.
- 2.5.22 CUANDO POR RAZONES DE FUERA MAYOR EL USUARIO HAYA OMITIDO PRESENTAR SUS DECLARACIONES DE VENTA DE SERVICIO EN EL PLAZO PREVISTO, PODRÁ SOLICITAR SU REGISTRO DE MANERA EXTEMPORÁNEA, PARA TAL EFECTO DEBERÁ PRESENTAR SU SOLICITUD DIRIGIDA AL GERENTE DE OPERACIONES, SEÑALANDO LAS JUSTIFICACIONES PERTINENTES, ASÍ COMO EL NÚMERO Y FECHA DEL COMPROBANTE DE PAGO POR EL DERECHO DE MODIFICACIÓN DE DATOS REGISTRADOS EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN OPERATIVA.
- 2.5.23 La suspensión del desarrollo de la actividad será autorizada por la Gerencia General por un plazo máximo de 02 años, hecho que se informará a SUNAT.
- 2.5.24 CON LA INFORMACIÓN REMITIDA POR EL USUARIO EL ÁREA DE ACTIVIDADES PRODUCTIVAS CONSOLIDARA EL MONTO CONSIGNADO EN LA DECLARACIÓN DE VENTA DE SERVICIO CON EL PDT 0621 – SUNAT, DE ENCONTRARSE DISCREPANCIAS, COMUNICARÁ AL USUARIO LA INCIDENCIA, TENIENDO 07 DÍAS HÁBILES PARA SUBSANAR LA DIFERENCIA.

### **3.6. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

POI - PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

MAPRO - MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

MP - MANUAL DE PROCESOS

### **3.7. PROCESO RELACIONADO**

PR-M-02.05.01 GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS CALL CENTER

PR-M-02.05.02 GESTIÓN DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS DE DESARROLLO DE SOFTWARE

### **3.8. DIAGRAMA DEL PROCESO**

Ver Anexo N° 01

### **3.9. FORMATOS**

- ✓ Formato N° 01 Cronograma de Desarrollo
- ✓ Formato N° 02 Declaración de Servicios
- ✓ Formato N° 02 Declaración de Venta del Servicio

### **3.10. SIGLAS Y DEFINICIONES**

- a) **Alojamiento de infraestructura tecnológica e información.** - Conjunto de dispositivos físicos y aplicaciones de software para las aplicaciones de sistemas de información específicas de la empresa, autorizada como servicio de tecnología de la información mediante Ley N° 30976
- b) **Call Center.** - Servicio de centro de contacto, autorizada como servicio de tecnología de la información mediante Ley N° 30976
- c) **Conectividad.** - Conjunto de elementos que nos permiten acceder a las redes de transmisión de información, autorizada como servicio de tecnología de la información mediante Ley N° 30976

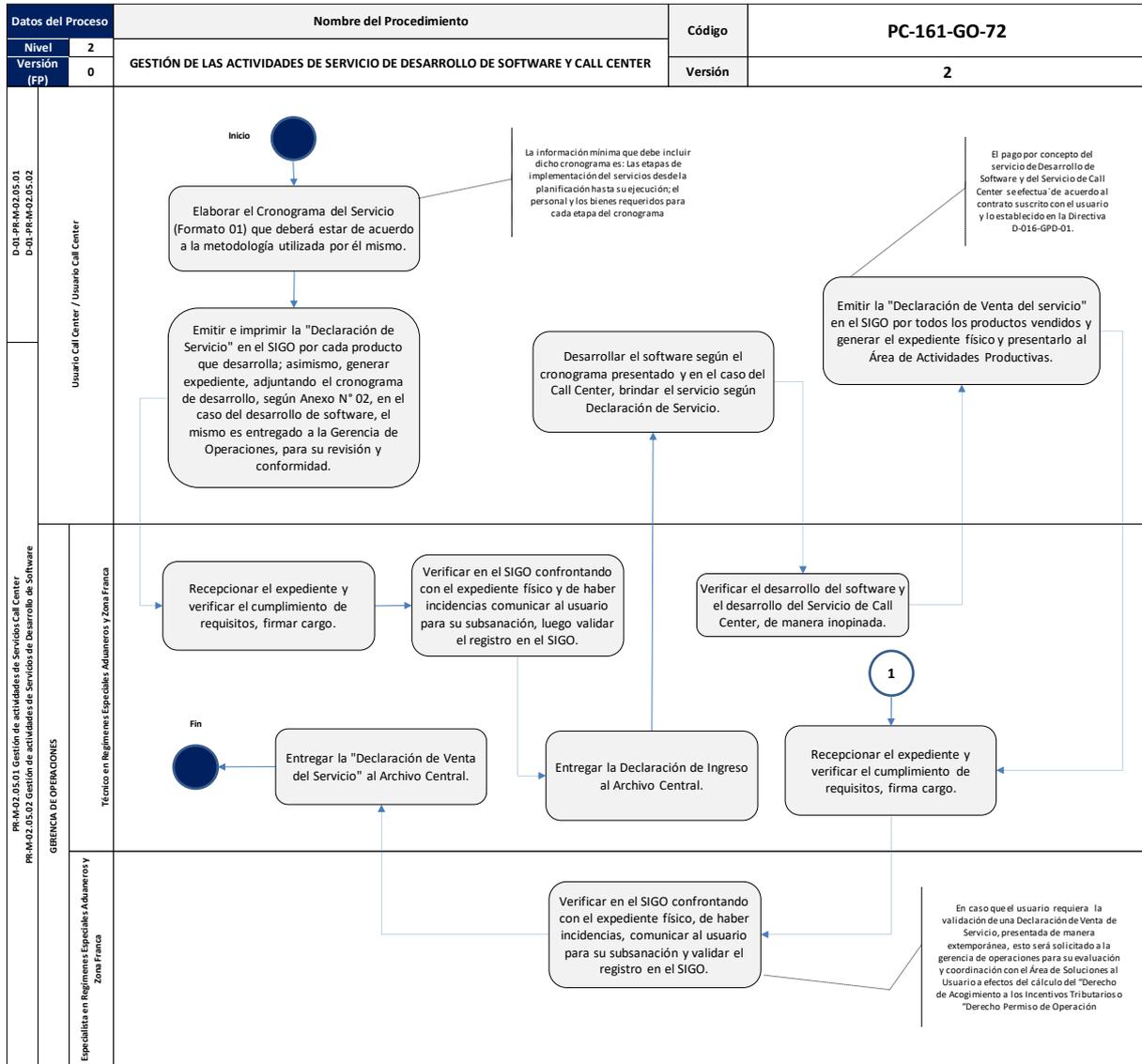
- d) Data Center.** - Servicio de centro de procesamientos de datos, autorizada como servicio de tecnología de la información mediante Ley N° 30976
- e) Depósito Franco Particular.** - Son recintos ubicados al interior de la ZOFRATACNA, perfectamente delimitados y cercados donde sin excepción se almacenan todas las mercancías. (Artículo 3 del Reglamento de la Ley de Zona Franca y Zona Comercial de Tacna).
- f) Desarrollo de Software y aplicaciones.** - Actividad informática dedicada al proceso de creación, diseño, despliegue y compatibilidad de programas informáticos, autorizada como servicio de tecnología de la información mediante Ley N° 30976
- g) Otros que se deriven de las tendencias tecnológicas.** - Es el nivel posible de utilización que tendrá alguna tecnología específica. Es hacia dónde se dirige la utilización de una tecnología en específico, puede ser de tipo emergente o clásica según sea el caso, autorizada como servicio de tecnología de la información mediante Ley N° 30976
- h) PDT 0621-SUNAT.** - Es el Programa de Declaración Telemática, es un medio informático desarrollado por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), el cual brinda mayor seguridad y facilita la elaboración de las declaraciones. Específicamente el PDT 0621 está dirigida a los contribuyentes afectos al IGV e Impuesto a la Renta de Tercera Categoría.
- i) Sistema informático SIGO.** - Es el Sistema Integrado de Gestión Operativa utilizado por los Depósitos Francos e Industrias para el registro y control de las mercancías almacenadas.

### **3.11. ANEXOS**

- ✓ Anexo N° 01: Diagrama de Proceso
- ✓ Anexo N° 02: Formato N° 01 Cronograma de Desarrollo

- ✓ Anexo N° 03: Formato N° 02 Declaración de Servicio
- ✓ Anexo N° 04: Formato N° 03 Declaración de Venta del Servicio
- ✓ Anexo N° 05: Identificación de Registros
- ✓ Anexo N° 06: Distribución del Documento

## Anexo N° 01: Diagrama de Proceso



**Anexo N° 02: FORMATO N° 01**  
**CRONOGRAMA DE DESARROLLO DEL SERVICIO**

**Descripción del servicio:**

N°	Actividad	Cantidad	Calendario (Día/Semana/Mes)											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>1.0</b>	<b>Etapa 1:...</b>													
1.1	Recurso de Infraestructura													
	Equipo De Computo													
	Equipo de Oficina													
...	...													
1.2	Recursos Humanos													
	Jefe de Proyecto													
	Analista													
	Programador													
...	...													
1.3	Planificación													
	Implementación													
	Pruebas													
...	...													
...	...													
<b>2.0</b>	<b>Etapa 2:...</b>													
2.1	Recurso de Infraestructura													
	Equipo De Computo													
	Equipo de Oficina													
...	...													
2.2	Recursos Humanos													
	Jefe de Proyecto													
	Analista													
	Programador													
...	...													
2.3	Planificación													
	Implementación													
	Pruebas													
...	...													
...	...													

Anexo N° 03: FORMATO N° 02



**DECLARACIÓN DE SERVICIO**

Página N°: \_\_\_\_ de : \_\_\_\_

N° Declaración :

Fecha Numeración :

Fecha Validación :

RUC/Razón Social o Apellidos y Nombres del Usuario

--

Dirección

--

Detalle de los Servicios

Ítem	Nombre Comercial del Servicio		
Ítem	Fecha Inicio	Fecha Termino	Valor US \$
<b>Total US\$</b>			
<b>Firma del Declarante</b>		<b>VºBº Gerencia de Operaciones</b>	

Este documento tiene carácter de Declaración Jurada sujeta a las normas legales que regula la ZOFRATACNA.

## INSTRUCTIVO DEL FORMATO N° 02

- 1. N° Declaración.** - Éste número tiene el siguiente formato (NNNNN/AAAA-CD), donde “N” es un numero correlativo de 5 cifras, “A” es el año de 4 cifras y “CD” el código informático de 2 cifras.
- 2. Fecha Numeración.** - A partir de esta fecha se controla los plazos indicados en el procedimiento
- 3. Fecha Validación.** - Indica la culminación de la revisión de los datos declarados por el usuario por parte del personal de ZOFRATACNA.
- 4. RUC/Razón Social o Apellidos y Nombres del Usuario.** -Identifica al usuario que desarrolla el servicio.
- 5. Dirección.** - Es la dirección donde se realiza la actividad.
- 6. Ítem.** - Correlativo que debe iniciar en 01, para identificar cada servicio.
- 7. Nombre Comercial del Servicio.** - El nombre comercial debe ser el mismo que se indica en las facturas de venta por el servicio prestado.
- 8. Fecha Inicio.** - Es la fecha de inicio del cronograma del servicio.
- 9. Fecha Término.** - Es la fecha de término del servicio.
- 10. Valor US \$.** - Es el valor del servicio sin considerar la utilidad expresado en dólares americanos, en caso que los documentos estén en otro tipo de moneda se realiza la conversión en base a factores proporcionados por la Superintendencia de Banca y Seguros.

11. **Firma del Declarante.** - La firma y sello del representante de la empresa usuaria.

12. **VºBº Gerencia de Operaciones.** - Firma y sello del personal de la Gerencia de Operaciones que realizó la verificación de la información.

Anexo N° 04: FORMATO N° 03



**DECLARACIÓN DE VENTA DEL SERVICIO**

Página N° : \_\_\_\_ de : \_\_\_\_

N° Declaración :

Fecha Numeración :

Fecha Validación :

RUC/Razón Social o Apellidos y Nombres del Usuario

--

Dirección del Usuario

--

Detalle del Servicio

N° Dec.Servicio	Nombre Comercial del Servicio

Detalle de las Ventas del Servicio

Cantidad	RUC / Comprador	Factura	Fecha Venta		Valor de Venta

**Total US\$**

--

**Firma del Declarante**

**V<sup>o</sup>B<sup>o</sup> Gerencia de Operaciones**

Este documento tiene carácter de Declaración Jurada sujeta a las normas legales que regula la ZOFRATACNA.

### INSTRUCTIVO DEL FORMATO N° 03

1. **N° Declaración.** - Éste número tiene el siguiente formato (NNNNN/AAAA-CD), donde “N” es un número correlativo de 5 cifras, “A” es el año de 4 cifras y “CD” el código informático de 2 cifras.
2. **Fecha Numeración.** - Esta fecha debe ser mayor o igual que la “Fecha Termino” del servicio indicada en la Declaración de Servicio.
3. **Fecha Validación.** - Indica la culminación de la revisión de los datos declarados por el usuario por parte del personal de ZOFRATACNA.
4. **RUC/Razón Social o Apellidos y Nombres del Usuario.** -Identifica al usuario que presta el Servicio.
5. **Dirección del Usuario.** - Es la dirección donde se realiza la actividad.
6. **N° Dec. Servicio.** - Es el número e Ítem de la Declaración de Servicio.
7. **Nombre Comercial del Servicio.** - Debe ser el mismo que se indica en los comprobantes de pago por el servicio prestado.
8. **Cantidad.** - Es la cantidad vendida, indicada en los comprobantes de pago.
9. **RUC/Comprador.** - Identifica a la persona que se brinda el Servicio.
10. **Factura.** - Se indica la Serie y Número del comprobante de pago.
11. **Fecha Venta.** - Indica el momento de venta del servicio.
12. **Valor de Venta.**- El valor de venta total en dólares americanos que indica el comprobante de pago, en caso que los documentos estén en otro tipo de moneda se realizará la conversión en base a factores proporcionados por la

Superintendencia de Banca y Seguros según la fecha del correspondiente comprobante de pago.

**13. Firma del Declarante.** - La firma y sello del representante de la empresa usuaria

**14. VºBº Gerencia de Operaciones.** - Firma y sello del personal de la Gerencia de Operaciones que realizó la verificación de la información.

### 4.2.3. Plan de acción e implementación

Estrategia	Actividades	MES 1				MES 2				MES 3			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Registros de servicios y ventas, por intermedio del sistema SIGO (Sistema Integrado de la Gestión Operativa).	Reunión de los encargados de los procesos operativos.	■	■										
	Mejora del sistema informático.			■									
	Evaluación de los procesos operativos realizados con el sistema informático.				■								
Registros oportunos de servicios y ventas, a cargo de los usuarios del servicio de tecnología e información.	Diseñar el contenido del curso de capacitación en coordinación con el capacitador.					■							
	Desarrollo del curso de capacitación.						■	■					
	Monitoreo de los registros de servicios y ventas.								■				
Cálculo de los montos por concepto de DAIT (Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios) y DPO (Derecho de Permiso de Operaciones).	Reunión de los encargados del área de sistemas con el área de atención al usuario.									■			
	Reunión con SUNAT Tributos para determinar los valores declarados en el PDT.										■		
	Conciliación de la información declarada en el PDT con el registro tributario, emitido por la SUNAT.											■	■

#### 4.2.4. Presupuesto

<b>Estrategia</b>	<b>Acción</b>	<b>Valor</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Registros de servicios y ventas, por intermedio del sistema SIGO (Sistema Integrado de la Gestión Operativa).	Mejora del sistema SIGO	S/ 3,000.00	1	S/ 3,000.00
Registros oportunos de servicios y ventas, a cargo de los usuarios del servicio de tecnología e información.	Capacitación al usuario	S/ 2,000.00	1	S/ 2,000.00
Cálculo de los montos por concepto de DAIT (Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios) y DPO (Derecho de Permiso de Operaciones).	Mejora del sistema de cobranza	S/ 3,000.00	1	S/ 3,000.00
<b>Total</b>				S/ 8,000.00

#### 4.3. Mecanismos de control

<b>Estrategia</b>	<b>Acción</b>	<b>Indicador</b>
Registros de servicios y ventas, por intermedio del sistema SIGO (Sistema Integrado de la Gestión Operativa).	Mejora del sistema SIGO	# de registros de servicios y ventas / Total de registros de servicios y ventas
Registros oportunos de servicios y ventas, a cargo de los usuarios del servicio de tecnología e información.	Capacitación al usuario	# de participantes que aprueban la capacitación / Total de participantes en la capacitación
Cálculo de los montos por concepto de DAIT (Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios) y DPO (Derecho de Permiso de Operaciones).	Mejora del sistema de cobranza	Ventas declaradas en el PDT / Ventas registradas en el SIGO

#### **4.3.1. Análisis Costo/Beneficio**

##### **Costo**

Con las acciones y mecanismos de control a implementarse en la propuesta de mejora de la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, se realizó el análisis respectivo, concerniente al costo de implementación de la propuesta, la misma que asciende a S/ 8,000.00 soles, contemplando las acciones que mejorarán las deficiencias en el área de actividades productivas, las mismas que mejorarán en un plazo máximo de 3 meses.

##### **Beneficio**

Al implementarse la propuesta de mejora, se aspira a tener beneficios que contribuyan a la gestión de la actividad del servicio de tecnología de la información, la misma que se verá favorecida de la siguiente forma:

- Mejoramiento del control de los registros de servicios y ventas.
- Reducción de los tiempos al realizar los registros de servicios y ventas, utilizando los medios informáticos, reduciendo significativamente, el uso de documentos físicos.
- Incremento de la recaudación por concepto de DAIT/DPO.

### Impacto de la propuesta en la recaudación por concepto de DAIT/DPO

<b>Trimestre</b>	<b>Recaudación S/.</b>
2022 - I	293,402,64
2022 – II	423,285,87
2022 - III	314,615,35
2023 - I	408,429,72
2023 – II	431,801,92
2023 - III	438,401.68

A partir del primer trimestre del 2023, se nota un incremento en la recaudación por concepto de DAIT/DPO, lo que evidencia el impacto favorable de la propuesta de mejora.

## **Capítulo V Conclusiones y Sugerencias**

### **5.1. Conclusiones**

#### **Primera**

A través del diagnóstico situacional, realizado a los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, se puede concluir que existe un control inadecuado de los registros de los servicios y ventas en el sistema SIGO (Sistema Integrado de la Gestión Operativa), los tiempos de los registros de servicios y ventas no son óptimos y existen retrasos en el cálculo de los montos por concepto de DAIT (Derecho de Acogimiento de Incentivos Tributarios) y DPO (Derecho de Permiso de Operaciones), lo que afecta en la gestión y control del área de actividades productivas de la gerencia de operaciones de la Zona Franca de Tacna.

#### **Segunda**

Con el diseño y desarrollo de la propuesta de mejora, se puede concluir que, debido a las deficiencias encontradas en la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, es preciso e imprescindible implementar las estrategias diseñadas para mejorar la situación actual, de esta forma, se mejora sustancialmente la gestión y el control, a través de las acciones propuestas, procurando contribuir con el desarrollo de la actividad productiva de los inversionistas en la Zona Franca de Tacna y de la región.

### **Tercera**

Al implementarse los mecanismos de seguimiento y control de la propuesta diseñada, se puede concluir que son la piedra angular para el éxito de la propuesta diseñada para la gestión y el control de los usuarios del servicio de tecnología de la información de la Zona Franca de Tacna, se logrará mejorar la situación actual, de una manera sostenida en el tiempo, verificando el cumplimiento de las estrategias y acciones, en los plazos establecidos.

## **5.2. Sugerencias**

### **Primera**

Se sugiere a la gerencia de operaciones de la Zona Franca de Tacna, implementar la propuesta de mejora, para aportar de manera eficiente, en la gestión y control de los usuarios del servicio de tecnología de la información, ya que actualmente, presenta una serie de falencias, relacionadas al control de los registros de servicios y ventas en el sistema SIGO, lo que altera, las funciones del área de actividades productivas.

### **Segunda**

Se sugiere a la gerencia general de la Zona Franca de Tacna, considerar en el presupuesto anual, el valor económico de la propuesta de mejora; de no implementarla, las falencias identificadas proseguirán ocurriendo, con la posibilidad de incrementarse en cuanto al control de los registros de servicios y ventas, afectando el correcto accionar de los usuarios de esta actividad y del mismo modo, en la recaudación económica de la institución.

### **Tercera**

Se sugiere a la gerencia de operaciones de la Zona Franca de Tacna, realizar un seguimiento y control de los registros de servicios y ventas, comparándolos con los realizados antes de la implementación de la propuesta de mejora, una vez transcurridos los tres meses y así establecer los beneficios de las estrategias, del mismo modo, comparar el nivel de ingresos por recaudación del DAIT/DPO, para comprobar la eficiencia de la propuesta de mejora implementada.

## Bibliografía

- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la información y la comunicación*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TI%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Pearson. <https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2022/02/1207.-Proceso-Administrativo-para-las-...-Bernal-y-Sierra.pdf>
- Cobo, J. (2009). El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento. *Zer*, 14(27), 295-318. <https://doi.org/https://doi.org/10.1387/zer.2636>
- Del Castillo, M. (2017). *El Sistema de Zonas Económicas Especiales en el Perú: ¿Mito o realidad?* Pontificia Universidad Católica del Perú.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9316/Marco%20Antonio%20del%20Castillo%20Condor\\_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9316/Marco%20Antonio%20del%20Castillo%20Condor_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Guzmán, C., & Gabriela, N. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020*. Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Guzman\\_Navarro\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7844/3/IV_FCE_308_TI_Guzman_Navarro_2020.pdf)
- Hernández y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración*. Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.

Herrera, J. (5 de Febrero de 2016). *Observatorio de Desarrollo Económico*.

Importancia económica de las zonas francas:

<https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio->

[exterior/importancia-economica-de-las-zonas-](https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-)

[francas#:~:text=Las%20zonas%20francas%20se%20constituyen,e%20impue-  
stos%20para%20su%20funcionamiento.](https://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/comercio-)

Huergo, J. (2007). *Los procesos de gestión*. Dirección General de Educación y Cultura.

<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Jaramillo, L. (2022). *Importancia de las Zonas Francas Exclusivas de Servicios en el Valle del Cauca*. Universidad Antonio Nariño.

[http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/6936/1/2022\\_Luisa%20Fernanda%20Jaramillo%20Agudelo.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/6936/1/2022_Luisa%20Fernanda%20Jaramillo%20Agudelo.pdf)

Jiménez, J., & Podestá, A. (2009). *Inversión, incentivos fiscales y gastos tributarios en América Latina*. CEPAL.

[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46783/LCL3004P\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46783/LCL3004P_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración*. Mc Graw Hill.

Mendoza, A. (2018). *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*.

Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza\\_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Norma Internacional ISO 9000. (2000). *Sistemas de gestión de la calidad - Conceptos y vocabulario.*

<https://gestiondecualidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestio3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>

Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos.* ESIC.

Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil.* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis+Textil+S.A.C.+Katherine+Ponce+Herrera.pdf?sequence=1>

Schmidt, M., Tennina, M., & Obio, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93.

<https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/download/1349/816/3665>

Schroeder, R., Meyer, S., & Rungtusanatham, J. (2011). *Administración de Operaciones. Conceptos y casos contemporáneos.* Mc Graw Hill.

Suárez, R. (2007). *Tecnologías de la Información y la Comunicación.* Ideaspropias.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica.* San Marcos.

## Anexos

### Anexo 1

#### Cuestionario

ÍTEMS	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo
1. El procedimiento operativo actual está acorde a la normatividad vigente (Ley de zofra Tacna, ley de aduanas y demás normas).			
2. Los registros de pagos DPO/DAIT, coinciden con lo declarado en la SUNAT (PDT).			
3. El área de fiscalización cumple con verificar las actividades de los usuarios de tecnología de la información.			
4. Los registros de servicios y ventas se registran oportunamente en el sistema SIGO.			
5. Se realizan visitas inopinadas de verificación de las declaraciones del servicio y venta.			
6. El sistema SIGO permite el registro de las declaraciones de servicios y ventas de las subactividades (data center, alojamiento de infraestructura tecnológica, conectividad y otras que se deriven de la tendencia tecnológica).			
7. Los bienes que utilizan los usuarios del servicio de tecnología e información, para desarrollar la actividad autorizada, son registrados en el SIGO.			
8. Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, cumplen con los procedimientos operativos de la gerencia de operaciones.			
9. Los usuarios del servicio de tecnología de la información, cumplen con las normas sobre seguridad y salud en el trabajo.			
10. Los usuarios de la actividad de servicio de tecnología de la información, cumplen con el cronograma de desarrollo del servicio del procedimiento operativo.			
11. Los usuarios de la actividad del servicio de tecnología de la información, presentan la información sustentadora, para la modificación de algún servicio y ventas registradas en el sistema SIGO.			
12. Los bienes registrados en el SIGO por los usuarios del servicio de tecnología e información, cuentan con la autorización del			

comité de administración, que suspende los derechos e impuestos de importación.			
13.Los usuarios del servicio de tecnología e información, en los meses que no generan ventas, registran en el sistema SIGO con el PDT de SUNAT.			
14.Los usuarios del servicio de tecnología e información, comunican vía e-mail, los registros de sus servicios y ventas en el sistema SIGO, para su validación por el personal de operaciones.			
15.El personal del área de actividades productivas, verifica el cumplimiento del cronograma del registro de ventas, establecido por la gerencia de operaciones.			

## Anexo 2

### Constancia de validación

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA  
ZONA FRANCA DE TACNA, 2023

#### I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Guanilo Gómez, Santos Lucio  
1.2. Cargo e institución donde labora: UNJBG, docente investigador  
1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
1.4. Autor del Instrumento: Willer Abel Paredes Villaruel

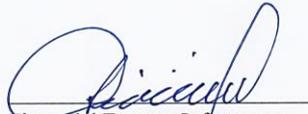
#### II.- ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				✓	
SUMATORIA PARCIAL					✓	
SUMATORIA TOTAL					✓	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENO

Fecha: 04 de setiembre 2023

  
Firma del Experto Informante  
DNI 00469579

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA  
ZONA FRANCA DE TACNA, 2023**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: VELASQUEZ RETAS WALTER OSWALDO DR.
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente contratado UPT
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- 1.4. Autor del Instrumento: Willer Abel Paredes Villarroel

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Bueno

Fecha: 04 de setiembre 2023

  
Firma del Experto Informante  
DNI 00425159

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN Y CONTROL DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN DE LA  
ZONA FRANCA DE TACNA, 2023**

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: MSc. Teófila Coila Turpo  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Área de Contabilidad –ZOFRATACNA  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 1.4. Autor del Instrumento: Willer Abel Paredes Villarroel

**II.- ASPECTOS DE EVALUACION:**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles.				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable.				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento.				✓	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					✓	
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE**

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: BUENO**

Fecha: 04 de setiembre 2023

  
 Firma del Experto Informante  
 DNI 00417878