



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

Tesis

**Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores
en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Frias Gonzalez, Alcira

ORCID:0000-0001-9352-154x

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de Calidad

LIMA - PERÚ

2020

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodriguez
ORCID: 0000-0002-8357-4514

Secretario

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos
ORCID: 0000-0001-8910-222X

Vocal

Mtra. Paola Corina Julca García
ORCID: 0000-0003-1630-4319

Asesor temático

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza
ORCID:0000-0002-4060-5667

Dedicatoria

Dedicado a mis padres y hermanos quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino, a mis asesores por la enseñanza y experiencias compartidas, así como también a la Universidad Norbert Wiener por ser mi alma mater y lograr ser una profesional.



Universidad
Norbert Wiener

DECLARACIÓN DE AUTORIA

CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017

VERSIÓN: 01

REVISIÓN: 01

FECHA: 13/03/2020

Yo, Frias Gonzalez Alcira estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima, 2020 " para la obtención del Título Profesional de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

.....
Firma

Frias Gonzalez Alcira

DNI: 47784088

Lima, 15 de Julio de 2020.



Índice

	Pag.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	xi
Resumen	xii
O resumo	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MÉTODO	26
2.1 Enfoque y tipo	26
2.2 Población, muestra y unidades informantes	27
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.5 Proceso de recolección de datos	29
2.6 Método de análisis de datos	30
III. RESULTADOS	31
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	31
3.2 Descripción de resultados cualitativos	42
3.3 Diagnóstico final	46
3.4 Propuesta	49
3.4.1 Priorización de los problemas	49
3.4.2 Consolidación del problema	49
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	50
3.4.4 Categoría solución	50
3.4.6 Actividades y cronograma	52
3.4.7 Evidencias	53
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
4.1 Discusión	59

4.2 Conclusiones	61
4.3 Recomendaciones	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de la investigación	68
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	71
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	79
Anexo 4: Instrumento cualitativo	81
Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)	82
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	83
Anexo 7: Pantallazos del Atlas. ti	90
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	94
Anexo 9: Matrices de trabajo	95

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Categorización de cuentas por pagar	28
Tabla 2. Análisis del ratio de liquidez general correspondiente al 2017-2018 y 2019	31
Tabla 3. Análisis del ratio de liquidez absoluta correspondiente al 2017-2018 y 2019	32
Tabla 4. Análisis del ratio de capital de trabajo correspondiente al 2017-2018 y 2019	33
Tabla 5. Análisis del ratio de rotación de cuentas por pagar correspondiente al 2017-2018 y 2019	34
Tabla 6. Análisis de ratio de rotación de cuentas por pagar de periodo correspondiente al 2017-2018 y 2019	35
Tabla 7. Análisis horizontal del efectivo de equivalente de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2017- 2018 y 2019	36
Tabla 8. Análisis horizontal de las cuentas por pagar comerciales a terceros del estado de situación financiera correspondiente al 2017-2018 y 2018-2019	37
Tabla 9. Análisis horizontal de las cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera correspondiente al 2017- 2018 y 2018- 2019	38
Tabla 10. Análisis vertical del efectivo de equivalente de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2017- 2018 y 2019	39
Tabla 11. Análisis vertical de las cuentas por pagar comerciales terceros del estado de situación financiera correspondiente al 2017- 2018 y 2019	40
Tabla 12. Análisis vertical de las cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera correspondiente al 2017-2018 y 2019	41

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Análisis de la ratio de liquidez general correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	31
Figura 2. Análisis de la ratio de liquidez absoluta correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	32
Figura 3. análisis de la ratio de capital de trabajo correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	33
Figura 4. Análisis de la ratio de rotación de cuentas por pagar correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	34
Figura 5. Análisis de la ratio de rotación de cuentas periodo de Pago correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	35
Figura 6. Análisis horizontal del efectivo de equivalente de efectivo del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	36
Figura 7. Análisis horizontal de Cuentas por pagar comerciales terceros del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 De la empresa de servicio de telecomunicaciones.	37
Figura 8. Análisis horizontal de Cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 De la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	38
Figura 9. Análisis vertical de Efectivo y Equivalente de Efectivo del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 De la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	39
Figura 10. Análisis vertical de Cuentas por pagar a terceros del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 De la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	40
Figura 11. Análisis vertical de Cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.	41

Figura 12. Red cualitativa 1	42
Figura 13. Red cualitativa 2	43
Figura 14. Red cualitativa 3	44
Figura 15. Red cualitativa 4	45
Figura 16. Red cualitativa 5	46
Figura 17. Matriz de direccionalidad de la propuesta	51
Figura 18. Matriz De Tácticas, Actividades Y Cronograma	52
Figura 19. Manual de procedimientos de pagos a proveedores	56
Figura 20. Manual de capacitación para la gestión de documentación de pago a proveedores	57
Figura 21. Manual de capacitación al personal para gestión de pagos a proveedores.	58

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. proyección del estado de situación financiera	53
Cuadro 2. Proyección del estado de resultados integrales	54
Cuadro 3. Proyección de indicadores de liquidez general	55
Cuadro 4. Proyección de indicadores de cuentas por pagar.	55
Cuadro 5. Proyección de indicadores de gestión	55
Cuadro 6. Proyección de indicadores de rotación de cuentas por pagar	56
Cuadro 7. Proyección de indicadores de rotación pendientes de pago	58
Cuadro 8. Proyección de indicadores de rotación Pagados a tiempo	58

Resumen

En el presente estudios de investigación titulado optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020 tiene como objetivo mejorar el proceso de gestión de las cuentas por pagar a proveedores, mediante procedimientos y programaciones de pagos que esta abarcado por políticas, ya que la empresa presenta problemas como incumplimientos de pagos originándose un impacto de mala reputación, asimismo, no existe un manual de políticas y procedimientos bien estructurados para realizar los pagos de facturas.

La investigación fue de enfoque mixto empleando el análisis de la información recabada a través de los resultados cuantitativo y cualitativo la metodología empleada en el estudio es de sintagma holístico, se aplicando el tipo proyectivo, nivel comprensivo y método inductivo y deductivo. En cuanto a la recolección de datos fueron empleados los instrumentos como la guía de entrevista teniendo como unidades informantes al gerente de administración y finanzas, gerente de recursos humanos y tesorería; Así como también, se consideró análisis realizado a los estados financieros de los periodos 2017-2018 y 2019, se consideró como subcategorías políticas de pagos, estructura organizacional y control administrativo. Con respecto a la triangulación de datos se realiza mediante el software Atlas. Ti para obtener el diagnostico final.

Los resultados obtenidos indican que la empresa presenta problemas en el pago a proveedores, esto se genera por la lenta rotación en las cuentas por pagar y el incumplimiento constante que se tiene con los proveedores, por ese motivo se procedió a la implementación de manual de políticas y procedimientos, manual de capacitación al personal y flujograma de procedimientos para pagos, además, se usara la herramienta de alertas y recordatorio mediante correo electrónico para la recepción de documentos pendiente para luego realizar el reporte de programación de pagos, con la propuesta se espera reducir las cuenta por pagar.

Palabras clave: Cuentas por pagar, programación de pagos, manual de políticas, control administrativo.

O resumo

Na presente pesquisa de estudos intitulada Otimização do processo de contas a pagar a fornecedores na empresa de serviços de telecomunicações, Lima 2020 visa aprimorar o processo de gestão de contas a pagar a fornecedores, através de procedimentos e cronogramas de pagamentos que este abrangidos por apólices, uma vez que a empresa apresenta problemas como o não cumprimento de pagamentos originando um impacto de má reputação, da mesma forma, não existe um manual de políticas e procedimentos bem estruturado para efetuar o pagamento das faturas.

A pesquisa foi de abordagem mista utilizando a análise das informações coletadas por meio dos resultados quantitativos e qualitativos, a metodologia utilizada no estudo é holística, aplicando-se o tipo projetivo, nível compreensivo e método indutivo e dedutivo. Quanto à coleta de dados, foram utilizados instrumentos como o roteiro de entrevista, tendo como unidades relatoras o gerente administrativo e financeiro, o gerente de recursos humanos e tesouraria; Assim como foi considerada a análise realizada às demonstrações financeiras dos períodos 2017-2018 e 2019, considerou-se como subcategorias políticas de pagamentos, estrutura organizacional e controle administrativo. Quanto à triangulação dos dados, ela é feita por meio do software Atlas. Você para obter o diagnóstico final.

Os resultados obtidos indicam que a empresa tem problemas no pagamento a fornecedores, isto é gerado pelo lento giro de contas a pagar e pelo constante não cumprimento de fornecedores, por isso o manual de política foi implementado e procedimentos, manual de treinamento de pessoal e fluxograma de procedimentos para pagamentos, além disso, a ferramenta de alerta e lembrete será utilizada por e-mail para o recebimento dos documentos pendentes para a seguir fazer o relatório de agendamento de pagamento, com a proposta que se pretende reduzir contas a pagar.

Palavras-chave: Contas a pagar, programação de pagamentos, manual de políticas, controle administrativo

I. INTRODUCCIÓN

Según estudios dan a conocer universalmente que las diferentes empresas, organizaciones y demás entidades, tiene problemas en las cuentas por pagar, lo mismo que se da por una mala gestión administrativa y financiera en cada organización, a su vez tienen personal involucrado sin la capacidad de poder aplicar estrategias financieras para ser aplicados con el fin de evitar dichas falencias.

Con respecto a las cuentas por pagar, no se hallan plenamente en su razonabilidad adecuada ya que la documentación de obligaciones realizadas no es registrada en el tiempo oportuno, lo cual forja que las cuentas al momento de ser analizada en muchas oportunidades están sobregiradas y con compromisos de pago vencidos. Además, no se tiene una fecha específica para los pagos a proveedores, por esta razón, se desarrolla atrasos constantes de pago. Así mismo, presenta un problema por la escasez de un manual de políticas y métodos en las cuentas por pagar que no alude a un control eficiente de las obligaciones locales a corto plazo, en tanto, se detecta la causa que las cuentas por pagar no son objeto de análisis en el consejo de dirección convocado mensualmente (Pinto y Castañeda 2017; Arce, 2018; Savon 2011).

Así como en otros países en Perú ocurre de manera similar algunos defectos dentro de los tratamientos financieros y contables de registro de transacciones en la organización, los responsables no efectúan un informe periódicamente de las mismas. Por otra parte, el pago retrasado a proveedores es motivo por el cual no se cuentan con confianza para una próxima adquisición o un crédito a favor de la organización, a todo ello hay un alza del precio en el transcurso de la compra de materia prima con nuevos acreedores. Del mismo modo, el problema de investigación consiste en el insuficiente empleo de las herramientas de administración financiera en la empresa. (Salazar, 2017; Arroba, 2016; Rodríguez y guerrero 2010)

La empresa de servicios de telecomunicaciones con veinte años en el mercado consolidamos la idea final, basado en las causas e identificamos que las obligaciones que se tiene por pagar con terceros es el principal problema para comenzar a desarrollar el estudio de investigación. Asimismo, el encargado de las cuentas por pagar tiene tareas acumuladas de

varios países, en cuanto a lo señalado se corrobora que las cuentas por pagar son brindadas de todo su control y proceso de deudas que tiene la empresa con los proveedores al personal del área de tesorería que suministra las técnicas necesarias para sus obligaciones dentro de la empresa. Además, la empresa en la actualidad no cuenta con un cronograma establecido y con un manual de políticas no tiene noción sobre el vencimiento de cada pago a los proveedores.

En su estudio de investigación de Menéndez y Orrala (2016), fundamenta en su trabajo de investigación las políticas y procedimientos en adquisiciones y desembolsos a proveedores. tiene como objetivo delinear una inspección interna, así mismo introducción de políticas y pasos en el procedimiento de las operaciones con los consignatarios con la intención de arreglar la administración, además dentro de este estudio metodológico se aplica el de tipo cualitativa y cuantitativa, teniendo como población al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, también tiene como muestra a la gerencia, contadora, asistente y al bodeguero, de la misma forma se empleó la técnica de observación, entrevista, dando un deducción de sugerir un nuevo provecho del sistemas contables, al mismo tiempo ver la manera de buscar nuevos proveedores que podrán brindar información verídica. Donde se tiene que innovar una clasificación de liquidaciones a los provisosores, también se programe la fecha de pagos. Finalmente, el sistema contable esta fuera de los módulos, no está relacionado con el módulo de las obligaciones a proveedores, por ello existe probabilidad de realizar diarios de procedimiento tradicional. Se llegó a la conclusión que, por la falta de políticas y procedimientos a proveedores de la mencionada empresa, puede ocasionar gastos excesivos que afectan el rendimiento financiero al final del periodo fiscal. Según la observación realizada se comprueba que hay debilidades en el proceso de cancelación a proveedores, al no contar con pasos determinados a seguir para el desembolso del dinero.

Según Pinto y Castañeda (2017) realizó su tesis titulada las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva S.A. la presente investigación se aplicó sobre el uso inadecuado en las cuentas por pagar, teniendo como problema relevante la situación financiera en la compañía. A todo ello el adecuado uso de las cuentas por pagar es la respuesta como la organización enfrente a sus obligaciones antes sus proveedores o terceros, al mismo tiempo, su singularidad debe tener una rotación excelente en base a los financiamientos

concedidos por los proveedores. Efectivamente, las cuentas por pagar deben dirigirse con una exactitud de administración en la rotación de estas, para que permita realizar verdaderamente la razonabilidad de sus saldos en las obligaciones que se desarrollan con terceros, es por ello, que así puedan alcanzar el objetivo del excelente uso y el buen control de las cuentas, cumpliendo con el propósito se podrán obtener resultados favorables en la razonabilidad de sus cuentas y poder realizar las obligaciones con terceros. Por lo tanto, la falta y mala organización en el área de tesorería se puede generar la duplicidad de pagos y la falta oportuna de los pagos, por lo consiguiente, se debe ejecutar correcciones y perfeccionamiento en los sucesos de las cuentas por pagar es necesario para la mejora de los saldos, por último, la empresa tiene un problema con el uso de manuales de procedimientos para implementar el desarrollo correcto en función a las obligaciones, lo que sostiene a la entidad en un situación directa lo que no deja un crecimiento financiero.

Para el autor Villamizar (2011) presento en su tesis la optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora Servilar, C.A, con el propósito de nivelar de la mejor manera la estructura y perfeccionar el desarrollo en cada ocupación de encargo. Así mismo, en la metodología se tuvo como campo descriptivo, por otro lado, se estimó como población un grupo de participantes del área administrativo, por lo que para toma de muestra fueron los mismos participantes, igualmente la técnica es la observación directa, puesto que, el instrumento que se considero fue la entrevista, al respecto el resultado obtenido fue que el principal factor en la empresa es crear e implantar manuales de procedimientos a las áreas de contables, administrativas y recursos humanos, para que así se lleven más organizados los procesos de la empresa, dado que sus conclusiones determinativas acerca de la problemática en la organización Servillar, en el cual se alcanzó la creación de un recurso que permitirá mejorar las gestiones en la unidad administrativa con finalidad principal en el departamento de cuentas por pagar.

En la publicación de su tesis de Guamán y Quimis (2014) en vuestra tesis que tiene por título, el manual de obligaciones por pagar y propiedades planta y equipo en arte 14, hace referencia que el fin es diseñar un manual de programaciones registrables, empleando políticas internacionales de informes financieros de las obligaciones por pagar. Así mismo su diseño es

descriptivo, lo que conlleva a la observación, metódico, a su vez se adquirió como población específica de ocho individuos, siendo los mismo para la toma de muestra probabilístico, con respecto a la aplicación de técnicas, se estimó la entrevista, observación y encuesta, a su vez el instrumento usado es el cuestionarios y documentaciones reveladores, en cuanto a los resultados se encontraron problemas por la falta de procesos contables en las deudas por pagar y propiedad, planta y equipo. En la entidad no están definidas aun las funciones de cada asistente contable, por ello es que existe el descontrol en las cuentas por pagar y a la vez en propiedad, planta y equipo, se llegó a concluir que posteriormente la investigación acepto estar al tanto de la coordinación para dar inicios a las obligaciones que tiene la entidad con terceros , puesto que se determinó que tiene dificultad porque no tiene métodos contables en el rubro de cuentas por pagar que son especificadas; también la entidad aún no reconoce sus ocupaciones de los participante del departamento de teneduría. Localizando que las cuentas por pagar no se archivan en los registros cíclicamente

De acuerdo con la tesis Andalavereda (2015) indica que la auditoría de las cuentas por pagar y su efecto en los estados financieros de la empresa Poliauto Accesorios S.A. Del Periodo 2013”, dado que el objetivo de esta concurrirá a indagar aspectos teóricos congruentes con el tribunal de entidad bancaria que nos arrastrará a elaborar un examen confidencial y convincente, asimismo precisar cuáles de ellos son los primeros problemas y decretar qué alternativas metodológicas será adaptable en la empresa que favorecerá con el progreso y desempeño del plano financiera de la empresa “Poliauto Accesorios S.A.” en cuanto a las conclusiones las obligaciones a corto plazo proveedores no se ha podido cancelar en su totalidad, vienen con saldos pendiente desde el 2012, debido a que no cuentan con presupuesto suficiente que le permita liquidar sus deudas, finalizando se revisará las deudas pendiente, para proceder a realizar el pago correspondiente.

Gómez, (2018) indica en su tesis el sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales y su influencia en los egresos de fondos de la empresa herramientas y accesorios SAC de lima metropolitana año 2017, el actual trabajo de investigación posee como objetivo general definir las partidas que integran el rubro de efectivo, en cuanto a la comparación de las cantidades en los estados financieros de un periodo a otro. A la vez los objetivos específicos fue

analizar el desarrollo de los procedimientos de auditoría, también chequear si la situación Financiera de la entidad tiene conformidad con la Normas de Información Financiera. A la vez verificar los informes adquiridos en la auditoría que constituyen la certeza capaz y apta para emitir el informe. De igual manera, los resultados del informe se evalúa si existe una deficiencia importante o alguna otra deficiencia que afectaría a la entidad de forma negativa o desfavorable en sus informes y en la toma de decisiones, así mismo, en las conclusiones se ha concretado que los elementos del control interno se hallan asociados al cuidado de los activos, por otro lado la empresa no cuenta con las prevenciones necesarias para defender o proteger sus activos, así mismo, tiene el riesgo de mal uso o robo de los mismos, los responsables deben tomar medidas eficaces para que se ejecute a las políticas de autorización y a los procedimientos que se implementará.

En la narración de Aldave (2017) sustenta en su tesis influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C, Lima 2016” la actual investigación tiene como objetivo implementar políticas de control gerencial para establecer su influencia en el área de cuentas por pagar y así mejorar la administración económica de la empresa. Asimismo, se examinó el presente funcionamiento del área, a todo ello, se solicita que el control interno sea un pilar para el buen funcionamiento, a todo esto, busca mejores resultados con los recursos que tiene, se examinó que la organización, personal, gestión de cuentas por pagar tenga el uso de un sistema, así mismo, se definió que el análisis previo permitió finalizar que el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C carecía de políticas de control gerencial.

En el relato Minaya, Santisteban y León (2016) mencionan que el mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huánuco, que tuvo la finalidad de perfeccionar manual de proceso de las cuentas por pagar, en cuanto a la metodología tiene el método deductivo, de modo similar se consideró a 40 colaboradores de la misma empresa que se encuentra ubicada en la ciudad de Huánuco. Así mismo, se estimó la muestra aleatoria simple, a la misma vez se emplea la herramienta del cuestionario, entrevista y análisis documental, cabe señalar que en los instrumentos considero cuestionario, guía de entrevista y fichas de lectura. Asimismo, examinó y se demostró los descubrimientos encontrados en

intervalo de recolección de datos; de todo ello serán presentados acompañando el orden de las partes en relación con la evaluación de las cuentas por pagar de la empresa que está dedicada a la comercialización, en relación con el análisis fue desarrollado y se interpretó toda la respuesta que se obtuvieron en la entrevista realizada al jefe del área de contabilidad.

Jaramillo (2017). Exhibió en su tesis control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017, proyecto un plan de control interno que permita mejorar la efectividad de las cuentas por pagar mediante de la disminución del índice de morosidad de los clientes de la empresa GCF Holdings SAC. Asimismo, se efectuó mediante un enfoque mixto, de tipo descriptiva, analítica y proyectiva, por otra parte, el diseño de la investigación es de tipo no experimental, además no cuenta con un adecuado proceso de pago en las obligaciones ya que según el diagnóstico se detectó que existe la posibilidad de duplicidad en los pagos, debido a que carecen de una adecuada distribución de tareas en el área de cobranza y pagos.

El autor Huamán (2018) en su trabajo de investigación indica en su estudio de investigación eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018. Chiclayo- Perú, 2018 tiene como objetivo conocer su subvención que percibe del consignatario que asume como apertura la adquisición de inventarios para la producción o venta. Además, obtener una información efectiva y a tiempo por parte de la organización y así permitir una toma de decisión. Constituyendo medios de reembolso cambiados todos los periodos por otra parte resolverá, con respecto la metodología se estimó tipo cuantitativo, el enfoque fue descriptivo, correlacional y propositivo, en cuanto al método se utilizó fue la técnica de recolección de datos y análisis, así mismo, se examina el método deductivo, así mismo la población se consideró a 14 trabajadores de la municipalidad, a la vez la técnica fue la encuesta, además el instrumento apreciado para el estudio que se está indagando es el cuestionario, guía de entrevista y fichas de lectura, al mismo tiempo tiene como método de análisis está el de Spearman, con respecto a las conclusiones, se considera de poco o nada satisfecho, y en los resultados debe optimizar el procedimiento de cuentas por pagar para mejorar el nivel de satisfacción del proveedor.

Con respecto a la teoría de sistemas nos define que el termino sistemas nos ayuda a tener una buena relación con todos los elementos que forma parte de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020. y poder entablar una interdependencia entre cliente proveedor, además de ganar mayor credibilidad con todas las empresas que interactúa. Con la teoría de sistemas de Von Bertalanffy en el área de contabilidad es necesario tener una eficiente relación con el proveedor, los tiempos de respuesta y fechas pactadas son una parte importante para que su permanencia sea vital.

Esta teoría nos ayuda con el análisis de funciones en el área, y se puede adaptar en la organización con la finalidad de crear herramientas para resolver problemas internos o externos con los proveedores acerca de las cuentas por pagar y pactar un tiempo estimado pago. Esta teoría ayuda a mejorar la relación con los proveedores e interactuar de una manera eficaz, así mismo tener un mejor análisis en las deudas por pagar a los acreedores y coordinación con el resto de las áreas (Bertalanffy, 1968 y Bertoglio, 2004).

Para tomar decisiones dentro de una empresa y poder llevar el control de esta, nos enfocamos a la teoría de la contabilidad financiera e identificamos que es de suma importancia para el área y llevar una eficaz gestión en la empresa de servicios de telecomunicaciones, debido a la información fidedigna que brinda a los usuarios internos como externos. Esta teoría aplicamos con el fin de resumir, analizar e informar las operaciones financieras pertenecientes a la empresa de servicios de telecomunicaciones proporcionando información relevante y veras a los diversos interesados internos y externos para la tomar de disposiciones prudentes.

La teoría de “Contabilidad Financiera” nos dio a entender que la empresa de servicios de telecomunicaciones debe brindar sus estados financieros de una manera útil y veraz, de tal forma que los usuarios externos (accionistas, analistas, inversionistas y organismos reguladores) puedan tomar decisiones exactas, precisas e importantes basado en dicha información confiable. Esta teoría aplicada a la tesis es importante porque la empresa de servicios de telecomunicaciones necesita brindar la información financiera constantemente a las compañías con la que trabaja e incluso con áreas de la misma empresa en otros países con la finalidad de tomar decisiones que ayuden al crecimiento y mejora. (Muñoz, 2008; Guajardo, y Andrade de

Guajardo, 2008).

Según Fayol nos alude que la teoría de la administración es aquella que los miembros interactúan con la finalidad de conseguir una mayor fluidez de trabajo en equipo. Con la teoría de Fayol aplicada a la tesis nos orientamos a la gestión del área de contabilidad como un conjunto de todas las labores que desempeñan todos los trabajadores para conseguir un adecuado manejo de capital de trabajo ya que tiene problemas para la programación de los pagos (Fayol, 1987).

Por otro lado, Max Weber no concuerda e indica que cada área debe trabajar de manera independiente “impersonales” donde la característica es la división del trabajo. Durante la coyuntura de muchas de la empresa de servicios de telecomunicaciones en cada área, trabaja de forma aislada a razón que la contabilidad se realiza en otro país a consecuencia de eso, el desconocimiento de las políticas de pago nacionales los errores en las cuentas por pagar son frecuentes (Weber, 1982)

Por una parte, Soria en la teoría de las relaciones humanas nos orienta a dividir el trabajo por áreas según la experiencia, mientras que Idalberto Chiavenato busca la evolución de los trabajadores en base a los problemas cotidianos y el trabajo en equipo. Con esta teoría nos ayuda a mejorar en el área de tesorería, así mismo, dividir las labores en base a su experiencia laboral. Al mismo tiempo, esta teoría surge una nueva visión sobre el trabajador en la empresa de servicios de telecomunicaciones enfocándose en los propósitos y objetivos trazados por la organización (Soria, 2004 y Chiavenato, 2006).

Como en la teoría de las decisiones dicha teorías coinciden en la búsqueda continua de las mejores alternativas de solución, como parte fundamental del trabajo cotidiano y la evolución de la empresa a causa de la constante toma de decisiones para las mejores alternativas. Considerando la teoría de las decisiones tenemos en cuenta que una decisión es importante al momento de distribuir el pago a los acreedores en base a la fecha de vencimiento de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020 (Chiavenato, 2006 & Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

Las cuentas por pagar examinan las obligaciones con los acreedores de bienes y servicios, donde se reconocerá la estimación de los contratos a pagar, estas representan una obligación de pago para la empresa ante sus proveedores (Pinto y Castañeda, 2017). Permite reconocer las obligaciones que la empresa tiene por cumplir con sus proveedores y terceros. Así mismo, para tener una óptima gestión de las cuentas por pagar se requiere detallar con mucha cautela el informe evidente y adecuado de la empresa para tomar ciertas medidas.

Ayuda a evaluar información veraz en la empresa que permita tomar decisiones, de la misma manera, es obligatorio tener un programa de pagos que acepte conocer la disponibilidad de efectivo, lo cual la entidad se verá con la necesidad de cumplir con ello. Por lo mismo, las obligaciones por pagar salvaguardan a la empresa ejecutora, por lo tanto, son las que intervienen las dificultades que tiene la empresa con intermediarios. Admite comprobar si cuenta con los patrimonios aptos para resguardar sus responsabilidades. Así mismo, cuanto mayor sea el efecto de la razón circulante, consta mayor riesgo de que los pasivos sean liquidados. El cual dispone de activos capaces de convertirse en liquidez en el momento que así se solicite.

Contribuye a que estas cuentas salen por procedimientos de compra de bienes o servicios obtenidos, también, por gastos efectuados por adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en procedimiento. Por lo tanto, queda una cuenta abierta entre acreedor y deudor. Por esta razón, la organización debe llevar un programa exacto de cuentas por pagar, mediante este programa permite llevar un control detallado de cuentas por pagar en el área de tesorería.

Las políticas de pago se requieren para realizar cualquier operación de pago a los proveedores, la empresa debe tener claro cuáles son las normas y políticas para proceder con los pagos a proveedores Louffat (2012). Asimismo, permite conocer las políticas dadas por la empresa, estas políticas indican el tiempo máximo concedido para el pago a proveedores, puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área. Las políticas se aplican en cada área con el fin de tomar decisiones individuales y de este modo seguir un patrón, estas también exigen cumplirlas tareas y responsabilidades en cada área de la organización.

Control administrativo es una herramienta técnica que ayuda al control interno que

consiste en la evaluación del rendimiento del comportamiento administrativo de la empresa. Asimismo, este control administrativo permite obtener aprendizaje a partir de la realización de procesos en las áreas de la organización, Antúnez, Ramírez y Díaz (2016). Por esta razón, se aplica control administrativo en la empresa de servicios de telecomunicaciones para reunir y usar información para la toma de decisiones, así mismo, pone en desarrollo los lineamientos establecidos por los responsables de las áreas conjuntas durante la planificación, organización y comunicación precisa para que la organización tenga resultados positivos.

El control administrativo es un proceso sistemático que establece normas para lograr las metas y objetivos propuestos, además, es de utilidad eficaz para las actividades que realizan los gerentes en el monitoreo de la organización. También ayuda a medir los rendimientos de cada colaborador en la organización enmendar errores y aumentar la eficiencia Stoner, Freeman y Gilbert (2006).

La estructura organizacional se caracteriza por tener una jerarquía, a la vez tener una división de tareas entre áreas o departamentos, Así mismo la división del trabajo que desenvuelven los colaboradores de una entidad para laborar en conjunto de carácter óptimo y que se obtengan las metas establecidas en la planificación Chiavenato (2006). Al mismo tiempo permite tener claro cuál es la situación de cada empleado dentro de la organización, esta se refleja en el organigrama, con el objetivo que se distribuye el trabajo de tareas diferentes y coordinación de control posterior de estas para cumplir el crecimiento continuo en la compañía. De modo similar, se define la estructura organizacional es el reparto de labores en las áreas o departamentos de la organización, tanto individual como grupal, además una estructura organizacional puede facilitar planeación estratégica para tener muy claros los objetivos propuestos (Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio, 2002).

El control de documentos se caracteriza por ser un conjunto de medidas para hacer cumplir los procesos y organización de documentos que estén con irregularidades fuera de los plazos establecidos al cierre o programación de pagos, también se fundamenta en la eficiencia del desarrollo, confianza, calidad, gestión documental y seguridad de la información documental que esté disponible, correcta, protegida y adecuada para su uso en la entidad, el control de

documentos aplica políticas, reglamentos, instrucciones, manuales y normas para la administración adecuada que se debe llevar en el área de pagos a proveedores.

La capacitación al personal es la herramienta para desarrollar la formación de conocimientos habilidades, aptitudes y conductas de los empleados. Así mismo consiste en explicar, orientar y demostrar la manera correcta a realizar cada actividad encargada en el área, la capacitación al personal tiene como objetivo proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo labores de los involucrados en la organización, también ayuda al personal a tener más comunicación fluida y desenvolvimiento con el área para el desarrollo de las tareas encargadas.

Estas cinco teorías sirven como apoyo para tener información de las tareas involucradas en área de pagos a proveedores de la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones del Perú, además tenemos la necesidad de poder dar solución la problemática en el área, la teoría de la contabilidad financiera, es de suma importante porque ayuda a tener los cálculos exactos en el área de pago a los acreedores, con la teoría de Sistemas, permitirá conseguir datos informativos de la empresa en las distintas áreas de la actividad, cabe indicar que a nivel científico y de valores éticos; se conocerá el modelo de programa que empleara la organización para desarrollar sus ocupaciones; la teoría de las relaciones humanas ayudara a establecer si la empresa desempeña la idónea comunicación entre áreas y países, A través de los cuales se corrobora que se tiene el grande problema en la programación de pagos a proveedores, de este modo, la investigación ayuda a determinar la optimización, la teoría de la administración, permite interactuar con los colaboradores de la organización con la finalidad de conseguir una superior fluidez de trabajo en equipo y gestión cumplimiento laborales, teoría de las decisiones abarca la búsqueda continua de las mejores alternativas de solución, como parte fundamental de las labores cotidianas y la evolución de la empresa. Con los aportes de las mencionadas teorías, sin duda, sirve de apoyo para el estudio de investigación a la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú, por lo que se fijan claramente objetivos, pautas, políticas y técnicas estratégicas de la empresa, esto indica que sea de mucho beneficio para lograr una competente administración de cuentas por pagar.

Mediante la cierta indagación de la justificación practica la empresa de servicios de

telecomunicaciones del Perú, viene presentando problemas en las cuentas por pagar a sus acreedores desde año 2019, originando que no pueda cumplir con sus obligaciones a tiempo establecido al contrato, es importante que se investigue las ventajas que se asumen al perfeccionar los procesos y de examinar instrumentos para mejorar la eficacia de todas sus sistematizaciones ya que en numerosas términos pueden ser inexactas y eso descalabra la eficacia y eficiencia de los conocimientos en el área. Al mismo tiempo, la preparación técnica, guías, manuales y herramientas de gestión dirigidas al puesto de tesorería admite comunicar y orientar para alcanzar cumpliendo con los objetivos direccionados.

Finalmente, la justificación metodológica se investigó bajo el diseño holístico porque se realizará en las instalaciones la empresa de telecomunicaciones, Lima 2020, así como también, será explicativa porque se dirige hacia una percepción multicausal de procesos en manera general. Con este método busca proponer una propuesta de solución para la optimización de desarrollo de pago a proveedores de modo que los resultados sean alcanzados de acuerdo con la indagación que se llevara a cabo acerca del tema cuentas por pagar a acreedores.

Para el presente estudio se formuló el problema general ¿Cómo optimizar las cuentas por pagar a los proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020? mientras tanto para los problemas específicos fueron los siguientes:

- a) ¿Cuál es la situación de las cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?
- b) ¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?

Asimismo, para el objetivo general del estudio fue: Proponer la optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima, 2020. Mientras que para los objetivos específicos son:

- a) Analizar la situación del proceso de cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.
- b) Explicar los factores que inciden en las cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque y tipo

El enfoque mixto permite que la composición metódica de los conocimientos cuantitativos y cualitativos en un solo análisis, además, involucra la recaudación y observación de los datos numéricos y descriptivos, así mismo almacenen sus distribuciones y operaciones insólitas (Hernández, Fernández y Baptista 2014).

La investigación sintagma holística es un piloto que nace como una necesidad de ocuparse a dinámicas, tecnologías y técnicas investigativas, de igual forma, admite atarearse un transcurso integral, progresivo, integrador, encadenado e instituido, de condición similar, busca de forma intelectual y racional el conocimiento de las personas al momento de realizar cualquier tipo de investigación, que permita un mejor desarrollo de los seres humanos (Hurtado, 2000).

El nivel comprensivo, permite, desarrollar, independencia, originalidad y creatividad con que el investigador evalúa la información. Así mismo el proceso de comprensión se apoya primero en una fase analítica, de descubrimiento, y después, en un momento de síntesis, sin embargo, el propósito no es exclusivo en dilucidar, pronosticar y recomendar (Hurtado, 2004). Este nivel consentirá al pensador, el dominio de desenvolver sus suposiciones, con relación al inconveniente de exploración, interactuando así con las potenciales aplicaciones de procedimientos, ante posibles contextos desfavorables.

El método deductivo es una habilidad de ser utilizada para inducir desenlaces de lo cual significa que existe una hipótesis para explicar el hecho u elemento. Por la misma razón, el método deductivo consiste en un análisis de estas para dar con el resultado que se obtienen. Además, se usa para elaborar y examinar las conclusiones extraídas mediante el razonamiento Bernal (2010).

El método inductivo, Parte desde hechos particulares para elaborar proposiciones generales sobre esos hechos. Del mismo modo, sirve para sacar conclusiones generales se caracterizan por ser aplicables en casos semejantes. Por la misma razón este método se funda

en la observación del estudio y en el experimento de desiguales acaecimientos existentes para conseguir una conclusión que incluya a ciertos casos (Bernal, 2010).

2.2 Población, muestra y unidades informantes

La población permite ser objeto de estudio del investigador, al respecto, está determinada por el inconveniente y por los neutrales intereses del estudio; siendo en la presente investigación en la empresa de servicios Telecomunicación de la ciudad de Lima. Siendo para ello la población constituida por 130 personas de la entidad de servicios de telecomunicaciones del Perú-2020.

La muestra es la descripción de a una parte de la población, dé la misma forma, la muestra recoge características relevantes de la población, por otra parte, se obtiene utilizando herramientas estadísticas (Bernal, 2010). Para ello se tomarán a los trabajadores de la empresa servicios de telecomunicaciones Lima 2020. De Lo cual son seleccionados 3 personas profesionales que desempeñan el puesto de gerente de administración y finanzas, regenta de recursos humanos y tesorería con un amplio conocimiento, por lo que se consideran dentro del estudio de investigación porque podrán responder a cualquier pregunta que se les pueda realizar de acuerdo con el problema en estudio.

las unidades informantes en dicho trabajo de indagación que se llevará acabo, los individuos que brindan la información serán colaboradores que formen parte del área implicada de la organización de servicios de telecomunicaciones, así mismo se innovará el uso de escritos principales como pueden son los estados financieros y hojas de trabajo entre otros. A demás, de ser un informante, también ayuda en el proceso de selección de colaboradores para las entrevistas. A continuación, se especifica a cada una de las unidades informantes:

Gerente Financiero

Con la carrera de contador público colegiado con magister en finanzas con nueve años de experiencia en gerencia administrativa y financiera en empresas transnacionales, labores de análisis y reporte de información contable, control de gestión, definición de procesos, atención de auditorías financieras.

Gerente de recursos humanos

De la carrera de participación en el planeamiento y contabilidad financiera, con dieciocho años de experiencia en gestión y coordinación de aplicación de las normas y los procedimientos, desarrollar y aplicar sistemas de información de la gestión analizando procesos y funciones de toda la empresa que han contribuido al diseño de la estructura organizacional con conocimientos a nivel intermedio de contabilidad y finanzas.

Tesorería

De la carrea de contabilidad, desempeñándose en la empresa más de 4 años, con el cargo de tesorera, realizando registros, recepción y verificaciones de documentación y transacciones de bancarias de pagos con terceros.

2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes

Tabla 1

Categorización de Cuentas por Pagar

Sub categorías	Indicadores
Políticas De Pagos	Proceso de pagos Gestión de pagos
Estructura Organizacional	Formas de pago Aprobación de pago
Control administrativo	Ratios de gestión Planificación y control
Subcategorías Emergentes	
Control de documentos	Capacitacion al personal

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una técnica de condesciende al investigador juntar datos de varias personas mediante un cuestionario, así mismo en el estudio de investigación se manejan numerosas interpelaciones estandarizadas con el fin de adquirir fundamentos cuantitativos referidos a un contenido en concreto. Además, esta tiene un propósito que se puede dar de diferentes formas esto depende de la metodología seleccionada por el investigador.

La entrevista es una capacidad cualitativa intrínseca, dúctil y comprensible que los instrumentos cuantitativos. En la entrevista al momento de la interpelación y respuestas se logra alcanzar una explicación de carácter que se prepare un total de significados en correlación de un categórico contenido al que se hará referencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Esta técnica cualitativa será de gran utilidad y se usan como una estrategia apropiada para revelar información, quienes son especialistas en el contenido de exploración, y participarán desde un punto panorámico sagaz de las condiciones que se origina en la empresa de servicios de telecomunicaciones.

La guía de entrevista es la obtención, organización sin formalidad, Por la misma razón, es colocada como herramienta que se ejecuta en hojas sencillas, de lo cual contiene cierta cantidad de interrogantes, esto lo formula el mismo entrevistador. (Taylor y Bogdan, 2002). Cabe mencionar que la guía de entrevista es de manera obligatoria en la investigación, fluida, armoniosa y relevante, a la vez el instrumento se hará uso a modo investigación cualitativa, la cual nos ayudará a recopilar información mediante el interrogatorio expuestas al personal de la organización de servicios de telecomunicaciones, Lima-2020.

2.5 Proceso de recolección de datos

En cuanto al desarrollo de la investigación se empleará varios procesos con diversas técnicas, de modo que asigne la autorización para la organización, dado que esto permitirá incluir los instrumentos que sean apropiados. Al elaborar la guía de entrevista para que sea empleado a las unidades informantes. En la cual es necesario solicitar los estados financieros al gerente financiero de la organización para guía de análisis documental. Coordinar con los informantes y pactar la fecha y hora de la entrevista. Desarrollar la interpretación de los instrumentos

cualitativos y cuantitativos. Analizar las ratios financieras tanto de liquides como de gestión e interpretar los resultados horizontal y vertical. Desarrollar el diagnóstico de la información obtenida mediante la triangulación mixta, la entrevista y el análisis documental. Se empleó las herramientas de Atlas. Ti.

2.6 Método de análisis de datos

La triangulación de datos hace enfoques denominados métodos tanto cualitativo como cuantitativo, se usa para la investigación mixta y para recolectar datos solicitados en la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Para el desarrollo de los datos se continuó con la triangulación de la información adquirida mediante el análisis documental y las entrevistas, por ello se utilizó la herramienta Atlas. Ti que sirve para hacer el análisis cualitativo y a la vez mixto la cual facilita la comprensión de la problemática del estudio de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Ratio de liquidez general

Tabla 2

Análisis del ratio de liquidez general correspondiente al 2017-2018 y 2019

Periodo	Formula		%
Año 2019	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{152,553,702.00}{89,769,727.00}$	= 1.70
Año 2018	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{149,853,537.00}{111,956,815.00}$	= 1.34
Año 2017	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{217,532,157.00}{333,227,152.00}$	= 0.65

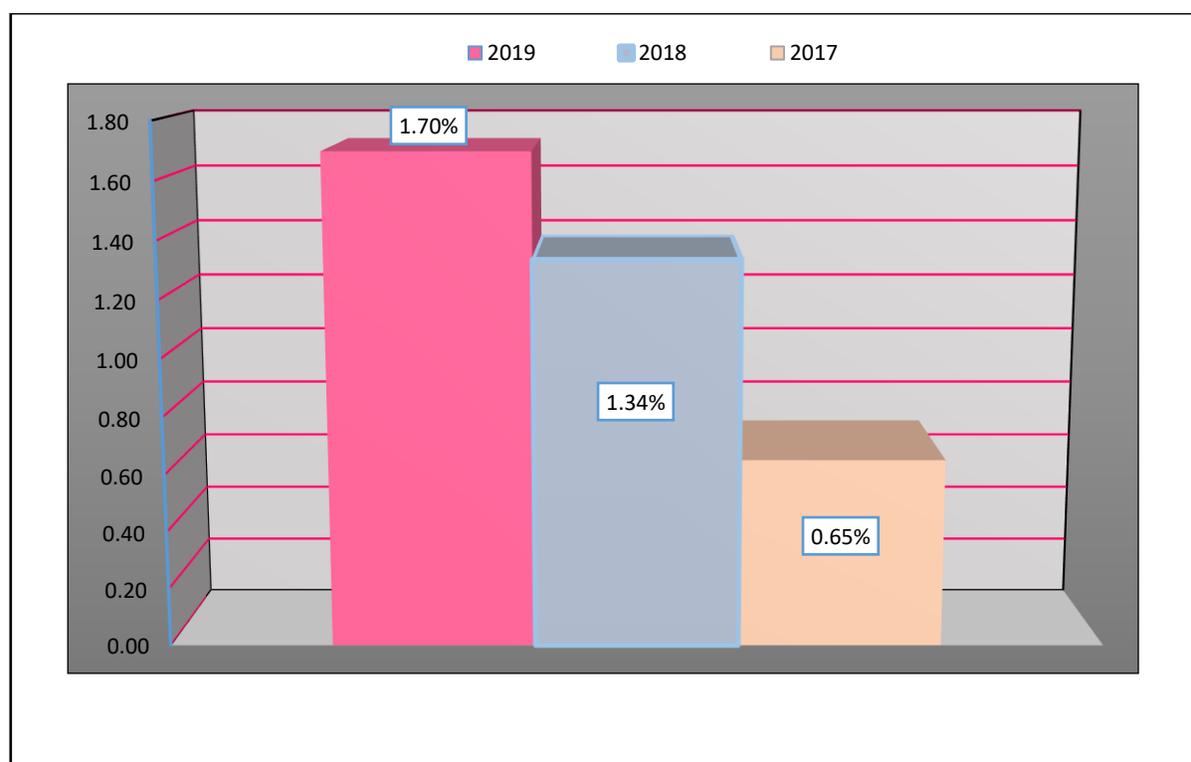


Figura 1. Análisis de la ratio de liquidez general correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 2 figura 1 la ratio de liquidez general nos arrojó que la empresa en el año 2017 tenía un índice de 0.65 y éste fue incrementando para el año 2018 en 1.34, en el año 2019 éste ratio incremento significativamente en 1.70, lo cual indica que la empresa si tiene suficiente activo corriente para poder asumir sus deudas a corto plazo. Tal es así, que la compañía tendrá liquidez para cumplir sus obligaciones.

Tabla 3

Análisis del ratio de liquidez Absoluta correspondiente al 2017-2018 y 2019

Periodo	Formula	Liquidez Absoluta	%
Año 2017	$\frac{\text{Efectivo de Equiv. de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{11,994,314.00}{89,769,727.00}$	= 0.13
Año 2018	$\frac{\text{Efectivo de Equiv de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{12,494,214.00}{111,956,815.00}$	= 0.11
Año 2019	$\frac{\text{Efectivo de Equiv de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{15,027,663.00}{333,227,152.00}$	= 0.05

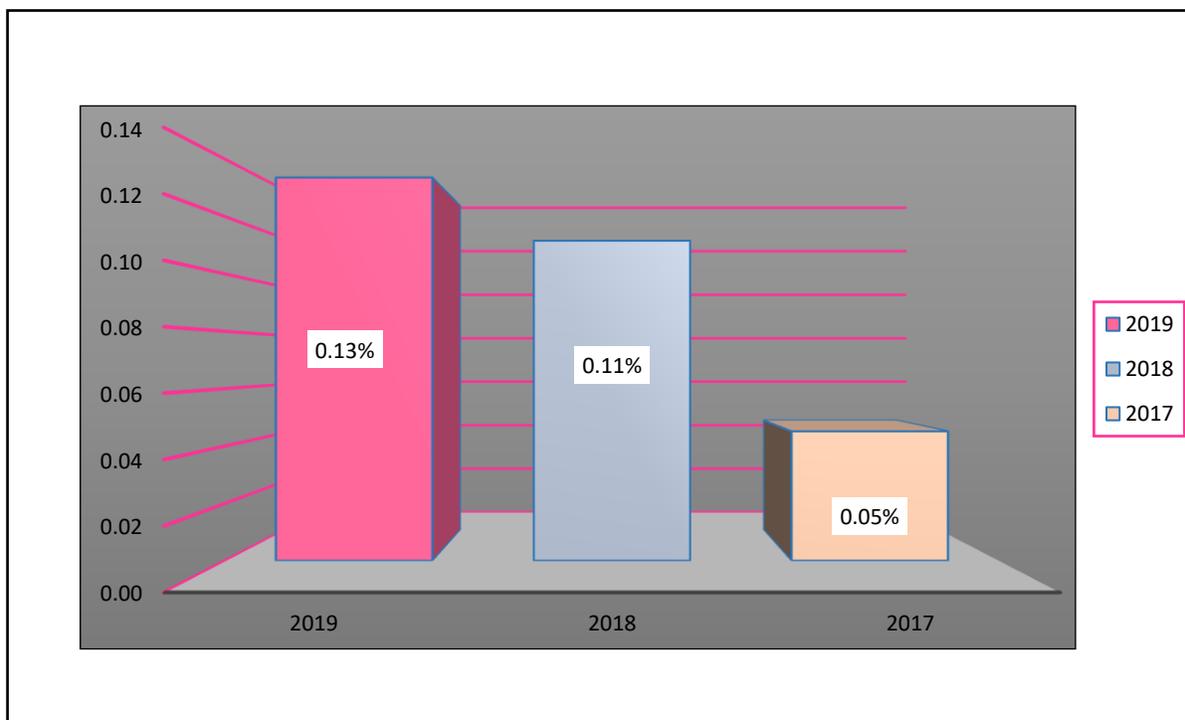


Figura 2. Análisis de la ratio de liquidez absoluta correspondiente al 2017- 2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 3 figura 2 este indicador significa en la empresa de servicios por cada por cada sol de deuda a corto plazo tiene para el año 2017 un 0.13 soles en efectivo para hacerle frente, en este caso podemos apreciar insuficiencia de efectivo para cubrir sus obligaciones a corto plazo pudiendo suspender pagos a sus proveedores de igual manera para los años 2018 y 2019 con 0.11 y 0.05 soles.

Tabla 4

Análisis del ratio de Capital de Trabajo correspondiente al 2017-2018 y 2019

Periodo	Formula	Capital de Trabajo	%
Año 2017	Activo corriente-Pasivo Corriente	= 152,553,702.00 - 89,769,727.00 =	62,783,975.00
Año 2018	Activo corriente-Pasivo Corriente	= 149,853,537.00 - 111,956,815.00 =	37,896,722.00
Año 2019	Activo corriente-Pasivo Corriente	= 217,532,157.00 - 333,227,152.00 =	- 115,694,995.00

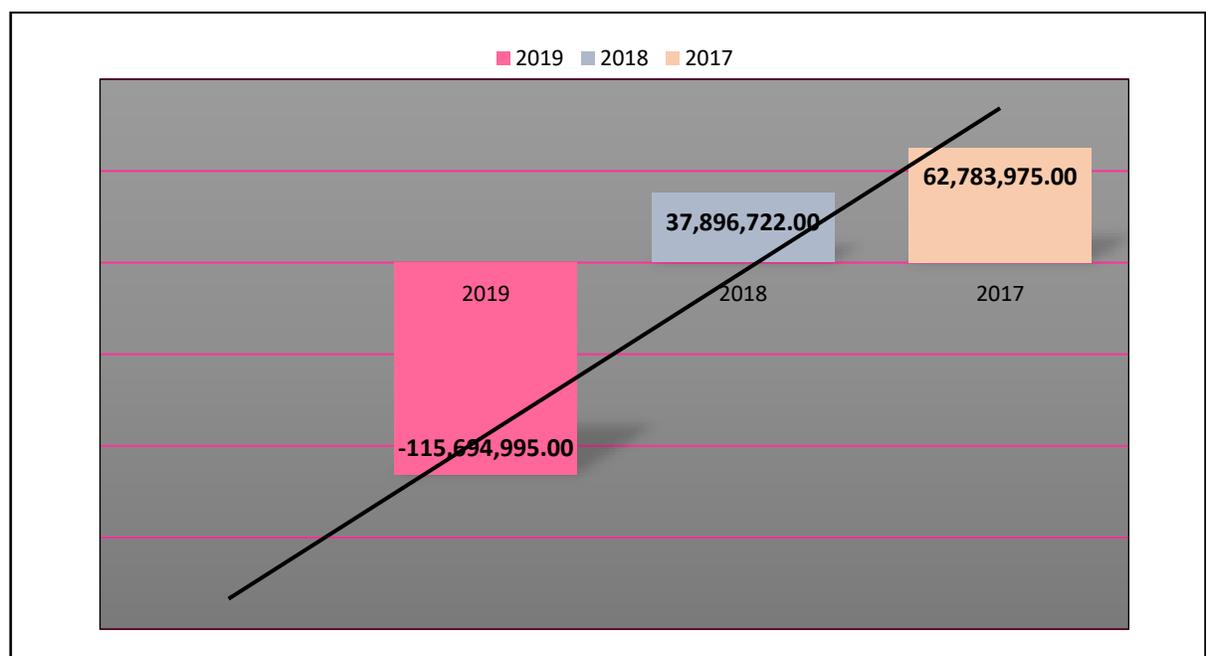


Figura 3. análisis del ratio de capital de trabajo correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 4 figura 3 según el resultado del índice del capital de trabajo dentro de la compañía nos arroja un resultado para el año 2017 es de 62,738,975.00 y para el 2018 es de 37,896,722.00 para ambos años es positivo esto quiere decir que tuvo suficiente liquidez para proteger el

desarrollo de sus actividades en un corto plazo, en cambio el año 2019 es negativo - 115,694,995.00 esto nos da a entender que la empresa no cuenta con liquidez para hacer frente a sus obligaciones en el corto tiempo.

RATIOS DE GESTION

Tabla 5

Análisis del ratio de rotación cuentas por pagar correspondiente al 2017-2018 y 2019

Periodo	Formula	Veces
Año 2019	$\frac{\text{Compras al crédito 2019}}{\text{Cuentas por pagar 2019}}$	$= \frac{326,537,331.00}{310,210,464.45} = 1.05$
Año 2018	$\frac{\text{Compras al crédito 2018}}{\text{Cuentas por pagar 2018}}$	$= \frac{111,019,163.00}{94,366,288.55} = 1.18$
Año 2017	$\frac{\text{Compras al crédito 2017}}{\text{Cuentas por pagar 2017}}$	$= \frac{89,008,907.00}{66,756,680.25} = 1.33$

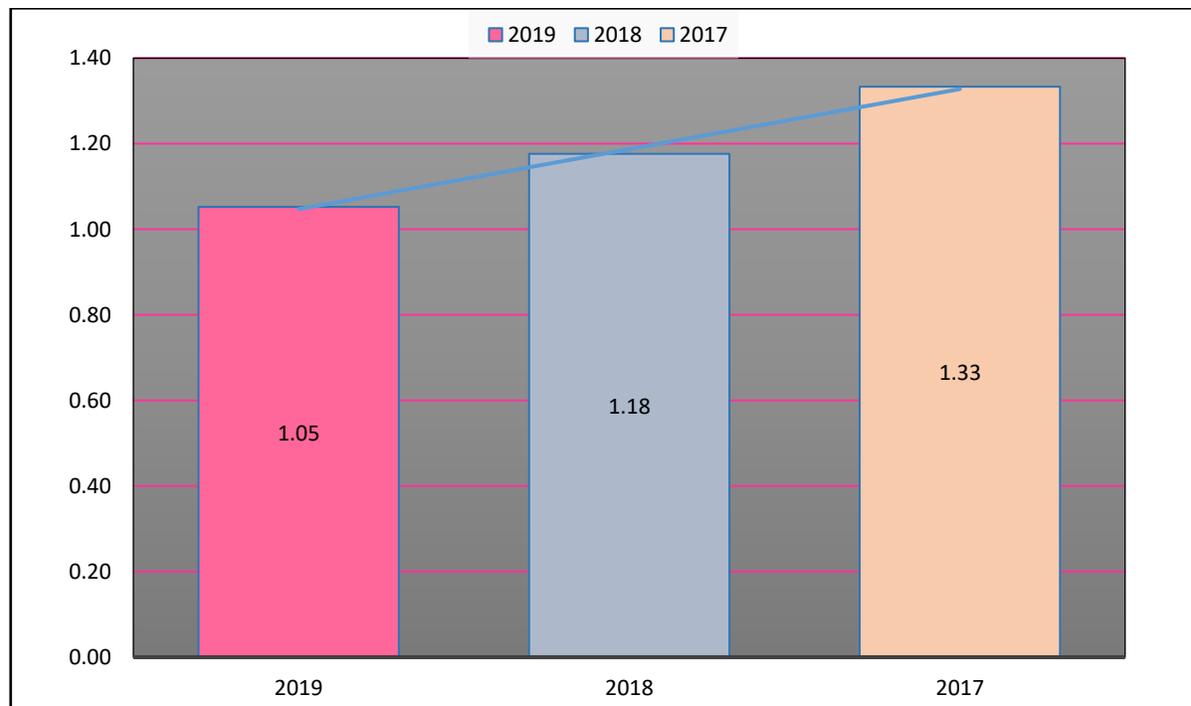


Figura 4. Análisis de la ratio de rotación de cuentas por pagar correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 5 figura 4 Con respecto a la rotación de pagos para el año 2019 fue de 1.05 veces, 2018 fue de 1.18 veces y para el año 2017 fue de 1.33 veces, al respecto dicho resultado no es factible acumular deudas en tanto tiempo con terceros dado que en la parte administrativa no se registra en el momento.

Tabla 6

Análisis del ratio de rotación de cuentas por pagar de periodo correspondiente al 2017-2018 y 2019

Periodo	Formula	Cuentas periodo de Pago	Días
Año 2019	$\frac{\text{Cuentas por pagar 2019}}{\text{Compras al crédito 2019}} \times 360$	$= \frac{310,210,464.45}{326,537,331.00}$	= 342.00
Año 2018	$\frac{\text{Cuentas por pagar 2018}}{\text{Compras al crédito 2018}} \times 360$	$= \frac{94,366,288.55}{111,019,163.00}$	= 306.00
Año 2017	$\frac{\text{Cuentas por pagar 2017}}{\text{Compras al crédito 2017}} \times 360$	$= \frac{66,756,680.25}{89,008,907.00}$	= 270.00

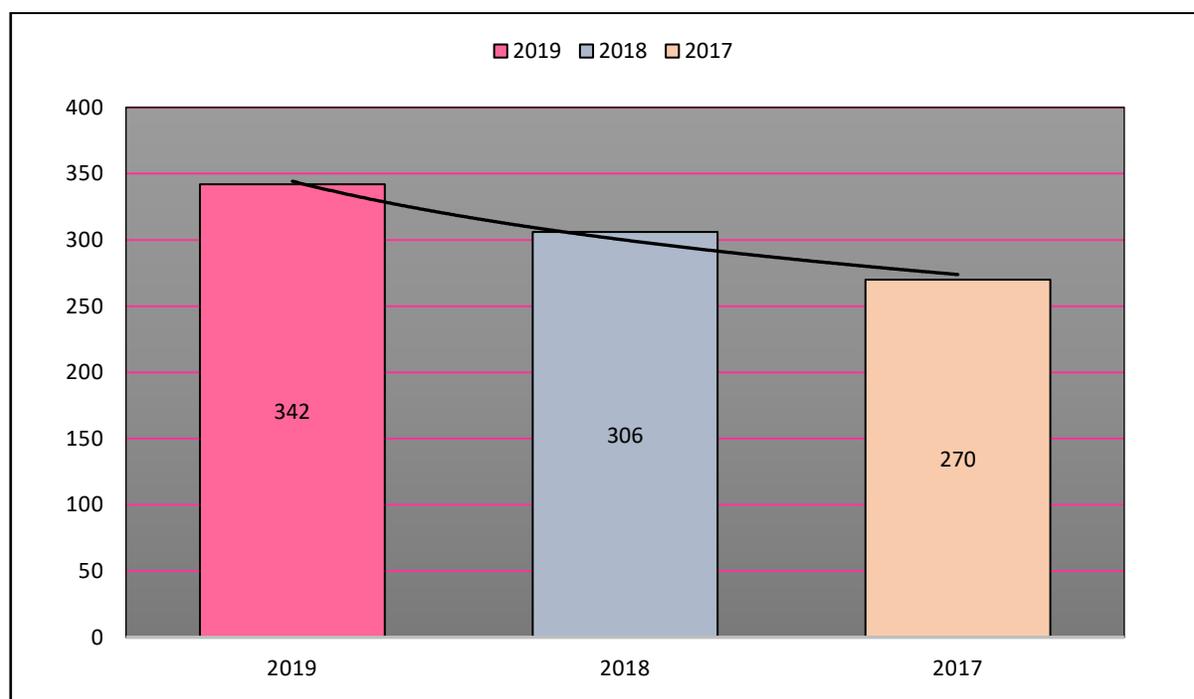


Figura 5. Análisis del ratio de rotación de cuentas periodo de pago correspondiente al 2017-2018 y 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 6 figura 5 con respecto a la rotación de pagos para el año 2019 fue 342 días, para el 2018 fue de 306 días y con respecto al año 2017 fue de 270 días, esto nos refleja que la empresa de servicios paga a más de un año y días, lo cual es un serio problema para el proveedor o tercero.

Análisis Horizontal y Vertical de Estados Financieros 2017- 2018 y 2019

Tabla 7

Análisis horizontal del efectivo de equivalente de efectivo del estado de situación financiera correspondiente al 2017- 2018 y 2019

Periodo	Formula	V. Absoluta	%
Año 2017-2018	<u>Efectivo y Equiv de Efect. 2018</u>	12,494,214.00	= 4.17
	Efectivo y Equiv de Efect. 2017	11,994,314.00	
Año 2018-2019	<u>Efectivo y Equiv de Efect. 2019</u>	15,027,663.00	= 20.28
	Efectivo y Equiv de Efect. 2018	12,494,214.00	

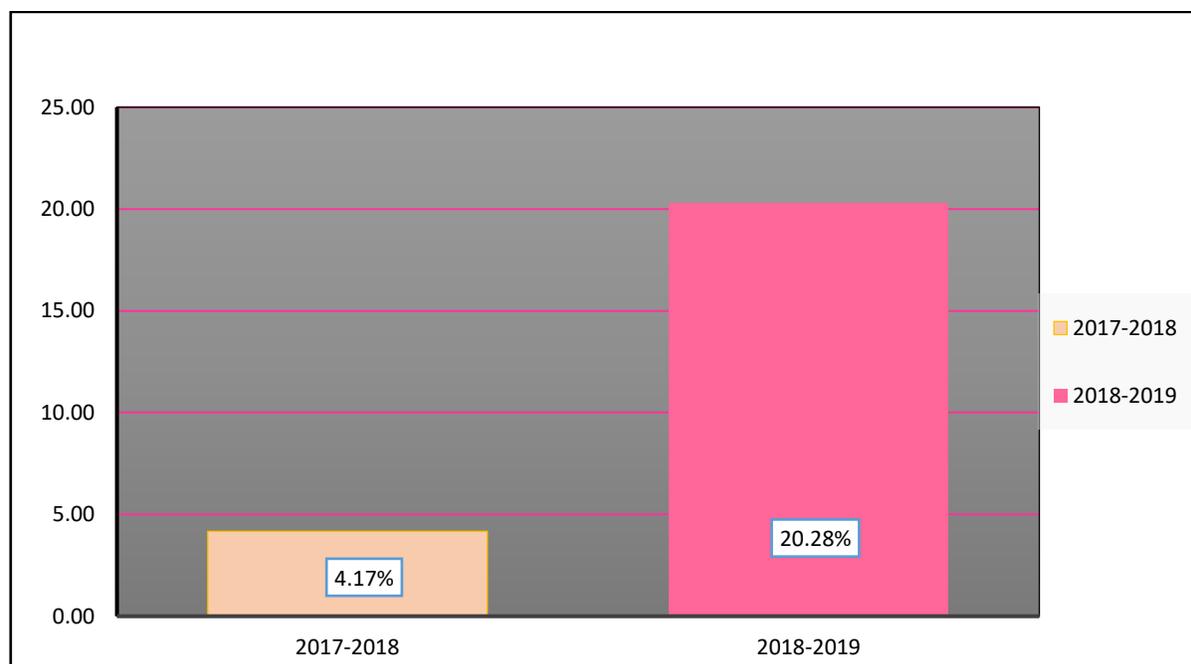


Figura 6. Análisis horizontal del efectivo de equivalente de efectivo del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 7 figura 6 El efectivo y equivalente de efectivo del 2017-2018 con un porcentaje de 4.17% y para el año 2018-2019 de 20.28% esto quiere decir que tuvo una variación de 16.11% significativo en relación del periodo anterior, es decir que se disponía con un poco más dinero en efectivo del año 2018-2019.

Tabla 8

Análisis horizontal del cuentas por pagar comerciales terceros del estado de situación financiera correspondiente al 2017-2018 y 2018-2019

Periodo	Formula	V. Absoluta (S/)
Cuentas por pagar comerciales terceros		
Año 2017-2018	$\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales terceros 2018}}{\text{Cuentas por pagar comerciales terceros 2017}} =$	$\frac{90,630,967.00}{75,730,660.00} = 19.68$
Año 2018-2019	$\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales terceros 2019}}{\text{Cuentas por pagar comerciales terceros 2018}} =$	$\frac{248,978,980.00}{90,630,967.00} = 174.72$

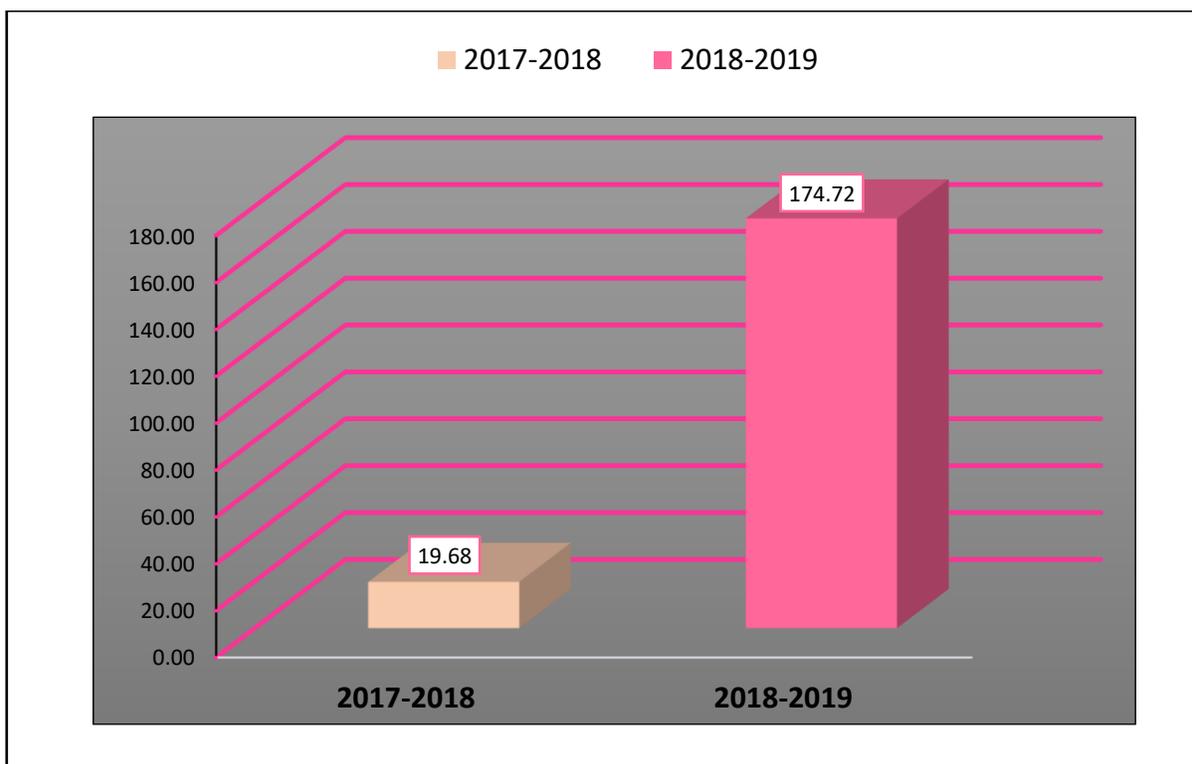


Figura 7. Análisis horizontal de cuentas por pagar comerciales terceros del estado de situación financiera, correspondiente al 2017-2018 y 2018-2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 8 figura 7 en relación con la indagación horizontal de Cuentas por pagar comerciales terceros del 2017-2018 tiene un porcentaje de 19.68%, y 2018-2019 es 174.72 % lo cual es porque al momento de pagar a los proveedores no se lleva un buen control en el registro de los documentos en la compañía.

Tabla 9

Análisis horizontal del cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera correspondiente al 2017-2018 y 2018-2019

Periodo	Formula	V. Absoluta (S/)
Año 2017-2018	$\frac{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2018}}{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2017}} = \frac{14,245,751.00}{10,235,700.00} = 39.18$	39.18
Año 2018-2019	$\frac{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2019}}{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2018}} = \frac{57,901,730.00}{14,245,751.00} = 306.45$	306.45

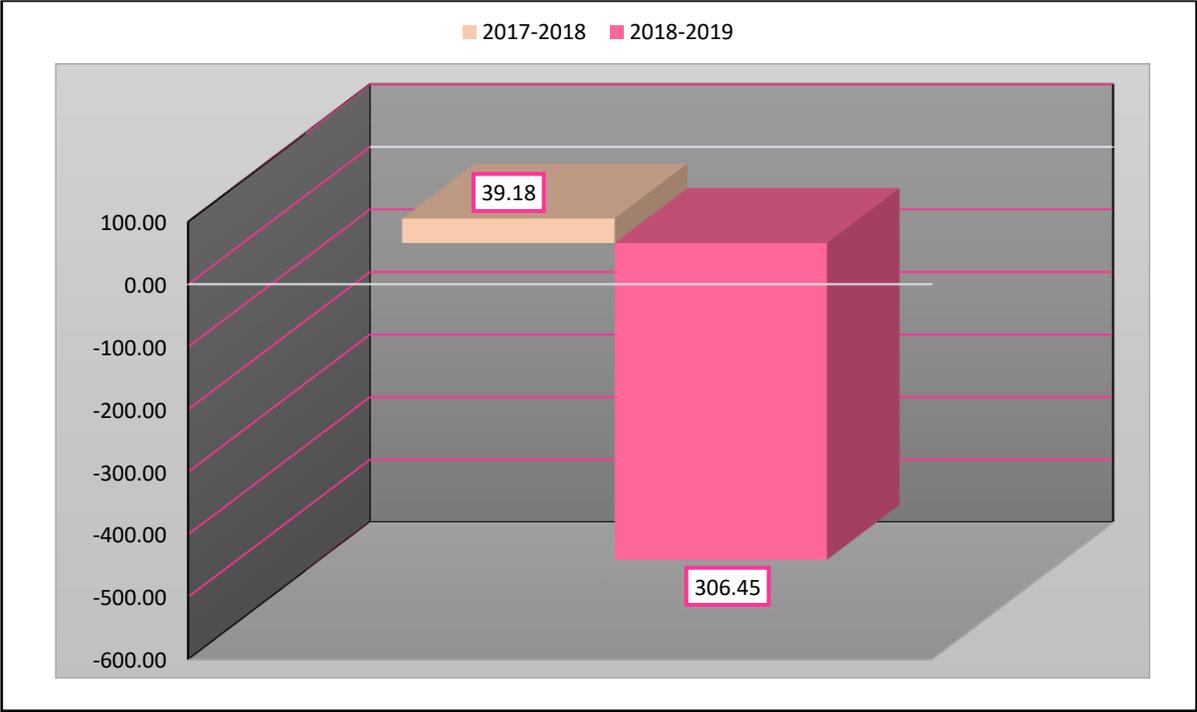


Figura 8. Análisis horizontal de cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 9 figura 8 cuentas por pagar vinculadas del 2017-2018 tiene un porcentaje de 39.18%, y del año 2018-2019 306.45% lo cual es porque al momento de pagar a los proveedores no se lleva un buen control en el registro de los documentos y tienen cuentas por pagar a terceros acumuladas de años anteriores en la compañía.

Tabla 10

Análisis vertical del efectivo y equivalente de efectivo del estado de situación financiera del correspondiente 2017- 2018 y 2019

Periodo	Formula	%
Efectivo y Equivalente de Efectivo		
Año 2019	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2019}}{\text{Total, Activo 2019}} = \frac{15,027,663.00}{577,136,362.00}$	= 2.60
Año 2018	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2018}}{\text{Total, Activo 2018}} = \frac{12,494,214.00}{287,781,897.00}$	= 4.34
Año 2017	$\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efect. 2017}}{\text{Total, Activo 2017}} = \frac{11,994,314.00}{238,314,782.00}$	= 5.03

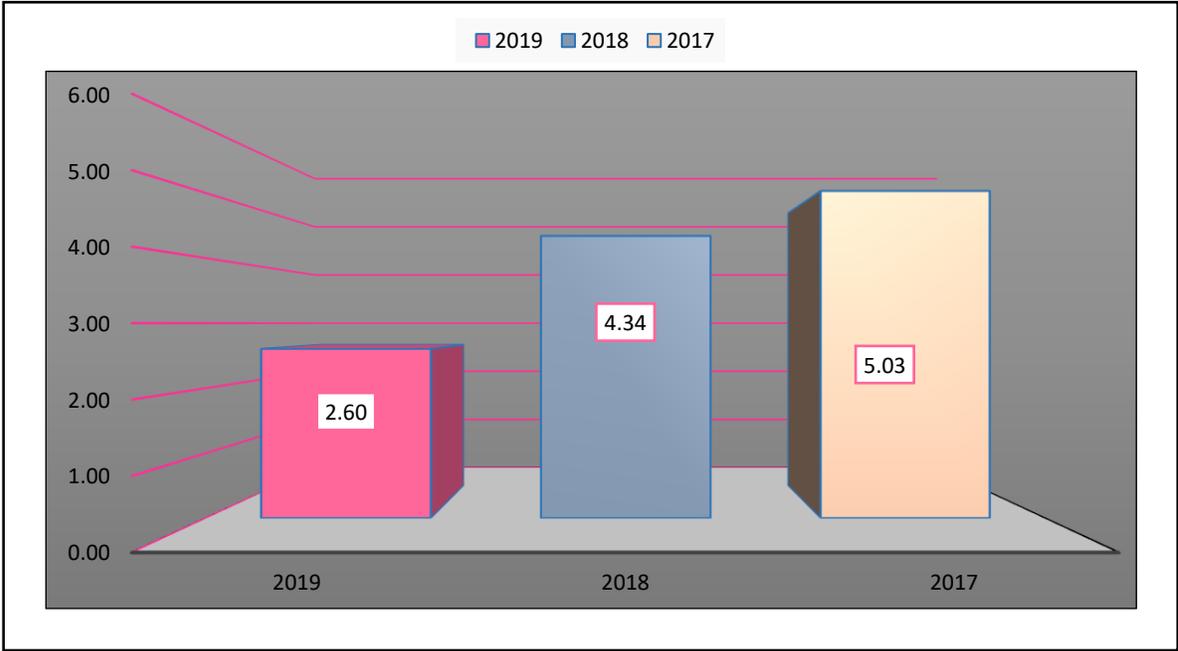


Figura 9. Análisis vertical de efectivo y equivalente de efectivo del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 10 figura 9 se verifica que el efectivo equivalente de efectivo en el año 2017, que representa 5.03% del activo corriente en cuanto al año 2018, el efectivo equivalente de efectivo solo representa 4.34. %, del total activo corriente, y para el año 2019 2.60% al realizar una comparación entre años se observó una disminución considerable es decir que se dispone menor cantidad de efectivo del total activo corriente que tiene la compañía.

Tabla 11

Análisis vertical de cuentas por pagar comerciales a terceros del estado de situación financiera correspondiente al 2017-2018 y 2019

Periodo	Formula	Cuentas por pagar comerciales a terceros	%
Año 2019	$\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales 2019}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2019}}$	= $\frac{248,978,980.00}{577,136,362.00}$	= 43.14
Año 2018	$\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales 2018}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2018}}$	= $\frac{90,630,967.00}{287,781,897.00}$	= 31.49
Año 2017	$\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales 2017}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2017}}$	= $\frac{75,730,660.00}{238,314,782.00}$	= 31.78

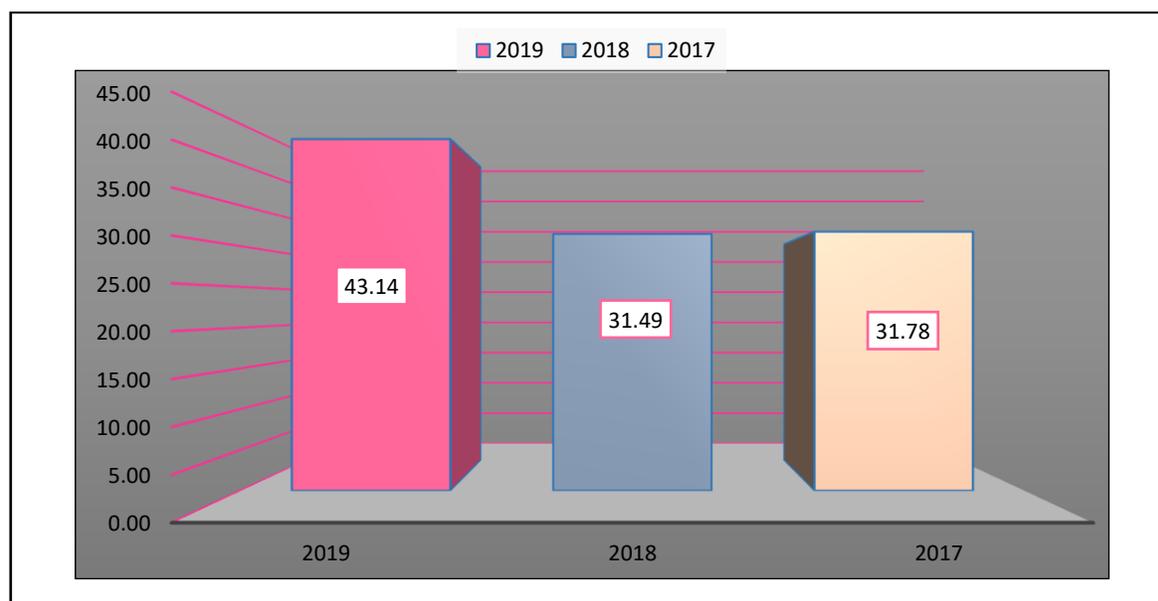


Figura 10. Análisis vertical de cuentas por pagar a terceros del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 11 figura 10 se verifica que las cuentas por pagar comerciales a terceros en el año 2017, que tiene 31.78% para el 2018 tiene 31.49% y para el 2019 43.14 esto significa para la compañía que cada año fue incrementando las cuentas por pagar significativamente Comprendieron transacciones de exportación y compra de equipos y tiene mayor salida de efectivo.

Tabla 12

Análisis vertical de las cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2019

Periodo	Formula		%
	Cuentas por pagar vinculadas		
Año 2019	$\frac{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2019}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2019}}$	=	$\frac{57,901,730.00}{577,136,362.00} = 10.03$
Año 2018	$\frac{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2018}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2018}}$	=	$\frac{14,245,751.00}{287,781,897.00} = 4.95$
Año 2017	$\frac{\text{Cuentas por pagar vinculadas 2017}}{\text{Total, pasivo y patrimonio 2017}}$	=	$\frac{10,235,700.00}{238,314,782.00} = 4.30$

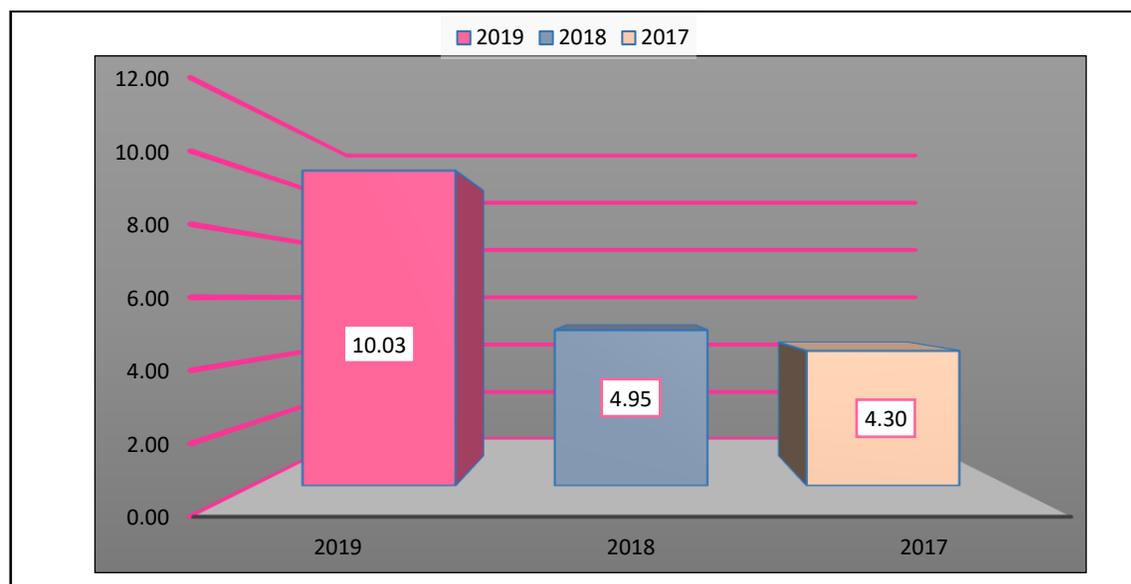


Figura 11. Análisis vertical de cuentas por pagar vinculadas del estado de situación financiera, correspondiente al 2017 - 2018 y 2018 – 2019 de la empresa de servicio de telecomunicaciones del Perú.

En la tabla 12 figura 11 en relación con las cuentas por pagar vinculadas de los años 2017, 2018 y 2019 estas cuentas según el análisis vertical representan una gran importancia en relación con los pasivos visualizando un incremento de año en año de 4.30%, 4.95%.10.03% esta variación se debe a la adquisición de bienes y servicios y otros, asimismo, se debe a que algunos documentos no fueron pagados a tiempo y genera interese en la compañía.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Análisis de la subcategoría Políticas de Pagos

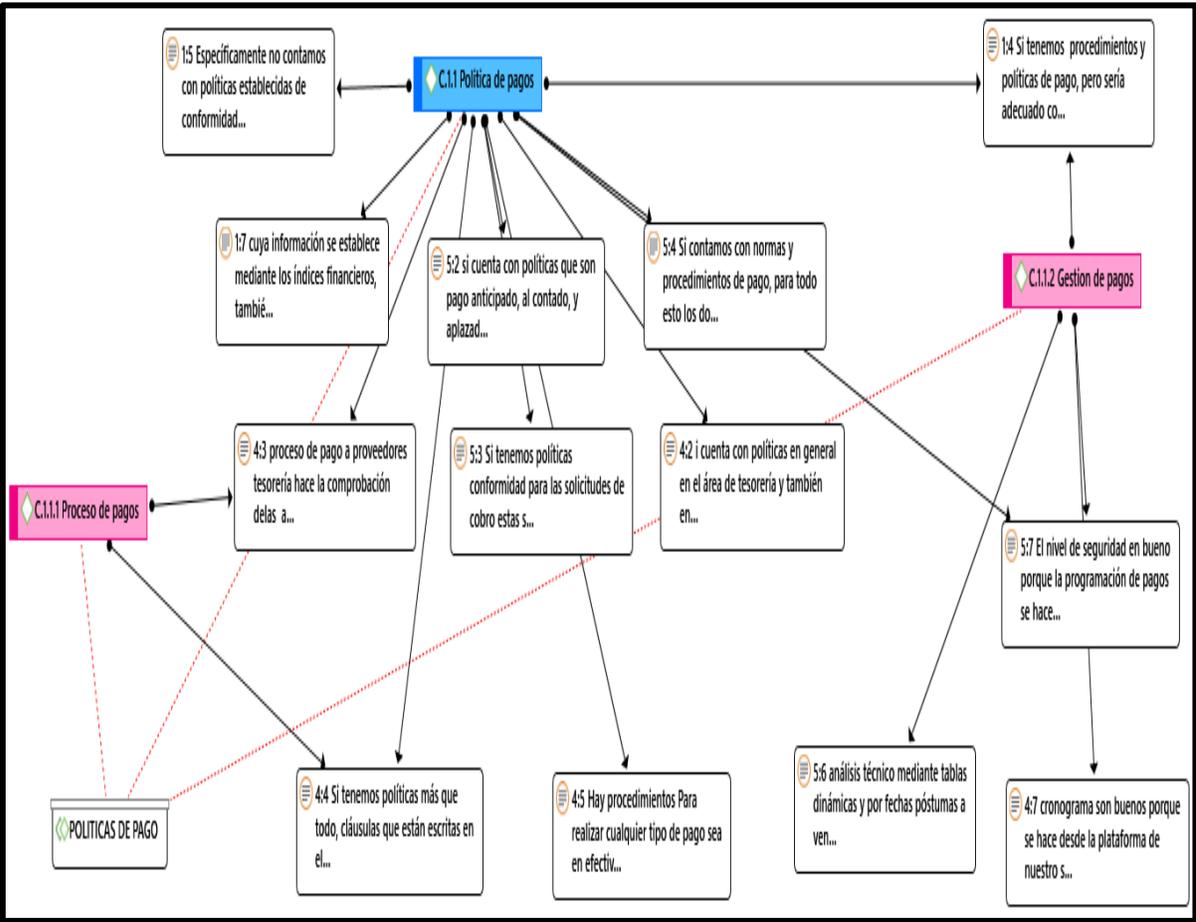


Figura 12. Red cualitativa 1

En la empresa de servicios de telecomunicaciones los entrevistados mencionan sobre las políticas de pagos a proveedores que tiene dos indicadores procesó de pagos y gestión de pagos a través de cronogramas de pago anticipado, al contado, y aplazado, asimismo comenta que aparte de tener políticas también abarca las cláusulas acordadas con los proveedores, además,

mencionan que sería adecuado contar con procedimientos mejor estructurados para la empresa tanto en Perú como para el país de Argentina, ya que los actuales son básicos. Concluyendo el análisis agregaron sobre la gestión de pagos que se realiza en efectivo o transferencia interbancaria para todo esto es necesario tener la aprobación del gerente de finanzas e inmediatamente se programan los pagos para cancelar a la fecha establecida.

Análisis de la subcategoría estructura organizacional

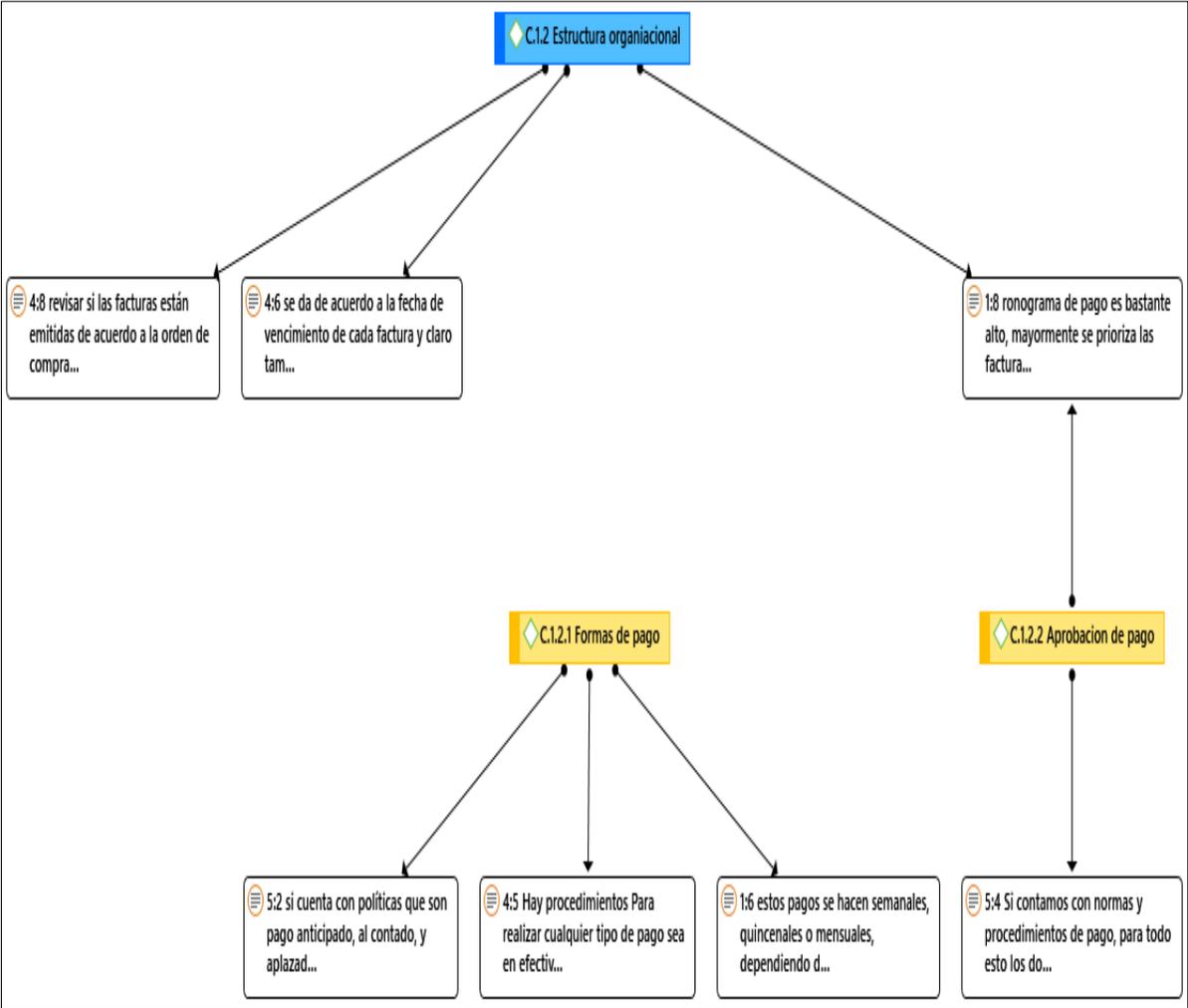


Figura 13. Red cualitativa 2

Los involucrados hacen mención en cuanto la estructura organizacional que tiene como indicadores formas de pago y aprobación de pago en cuanto a la forma de pagos se hacen semanales, quincenales y mensuales por lo que se evidencia que se está cumpliendo con los

pagos a los proveedores pero sería adecuado contar con una herramienta más confiable que de seguridad sobre las programaciones de pago a proveedores y terceros, asimismo a la aprobación de pagos se de acuerdo a la fecha de vencimiento de cada documento a la vez señalan que todo documento es revisado que cumpla los requisitos establecidos en el contrato en caso contrario será rechazado.

Análisis de la subcategoría Control Administrativo

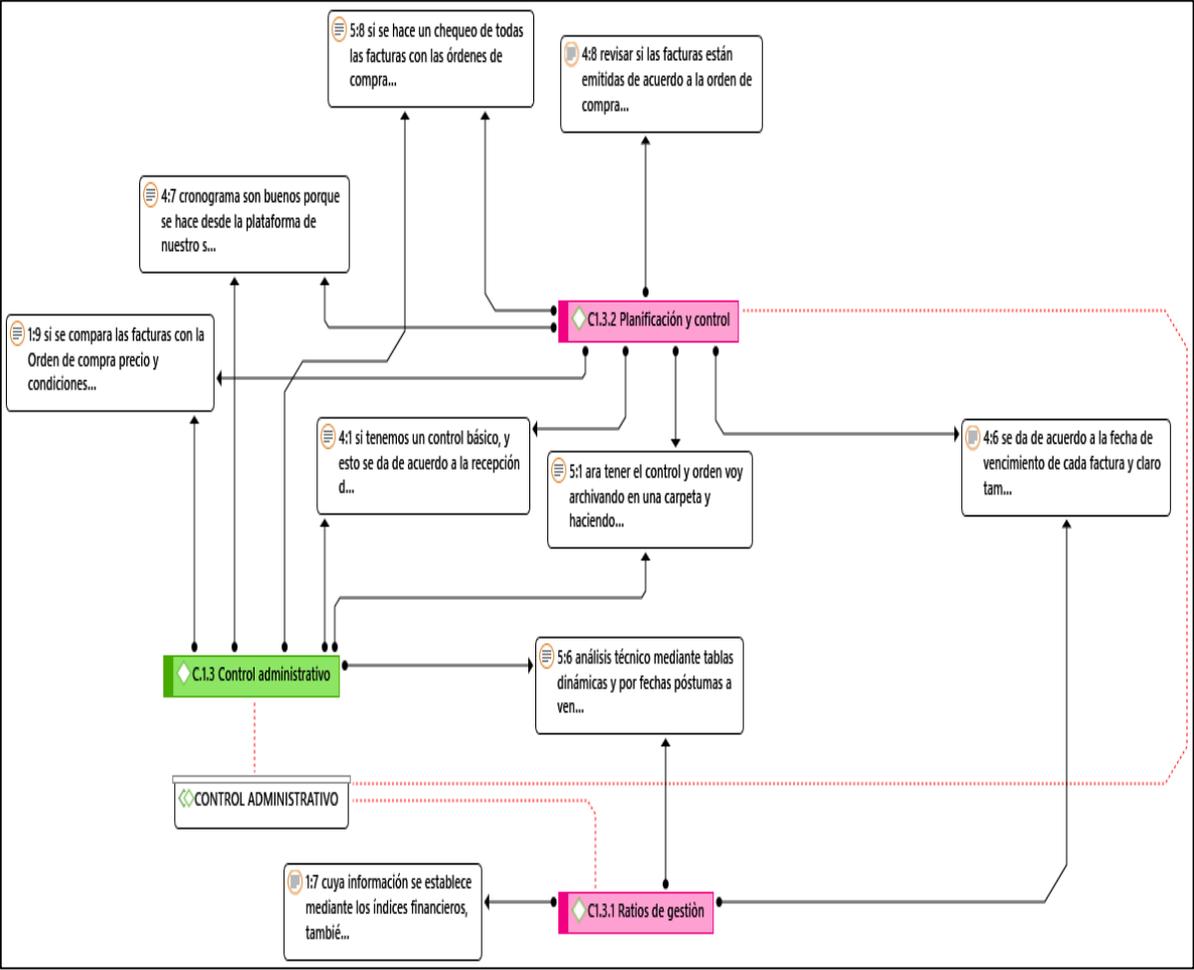


Figura 14. Red cualitativa 3

Se refleja en la entrevista que la compañía tiene un control administrativo básico, pero aún no cuenta con un control administrativo consistente para tener un proceso formal de supervisión continua de las actividades realizadas por todos los individuos involucrados en el área de tesorería. Por otro lado, los informantes mencionan que la contabilidad migro casi en su

totalidad a otro país lo cual genero un desorden y por falta de comunicación y organización se originó algunos retrasos en el pago a los proveedores, asimismo mencionan que para el análisis de cuentas por pagar se establece mediante los índices financieros, también formatos de tabla dinámica en Excel sobre las provisiones.

Análisis de diagnóstico final de la categoría cuentas por pagar

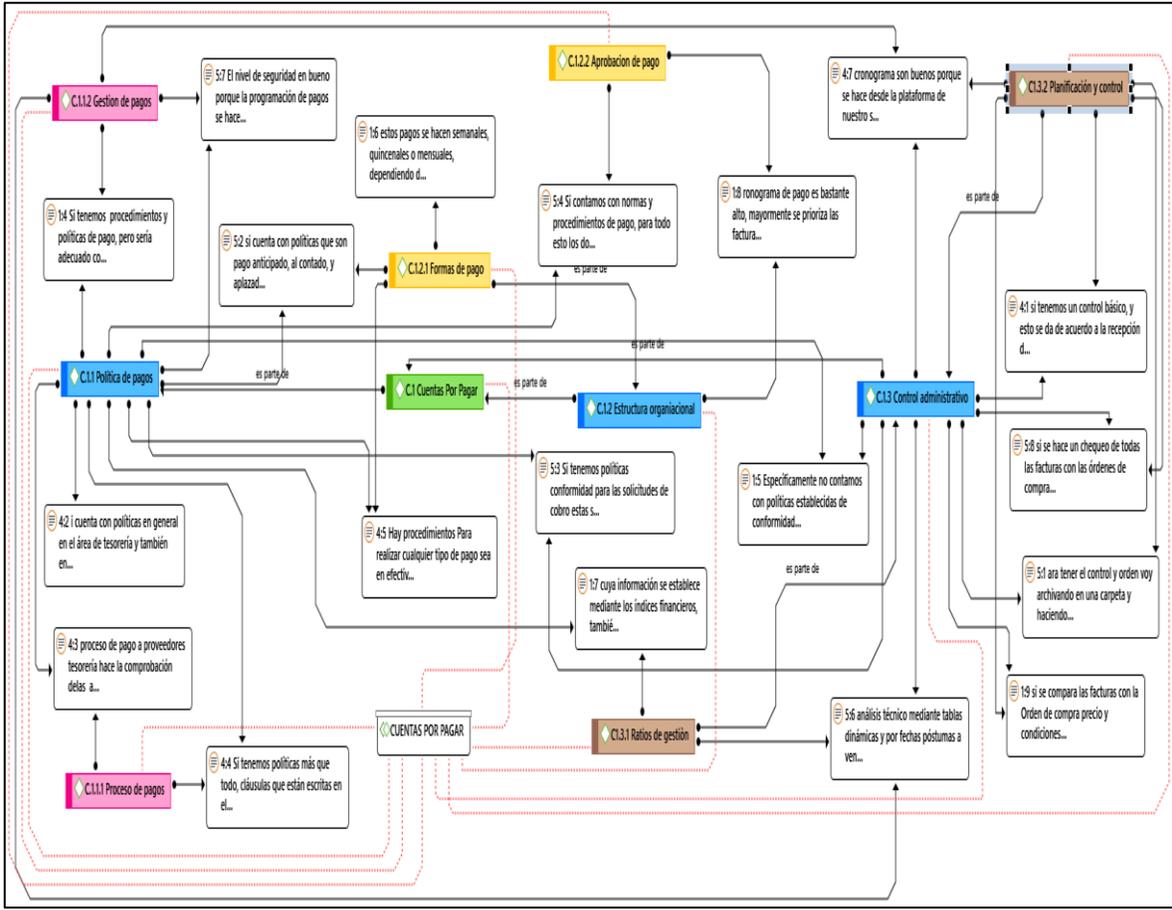


Figura 15. Red cualitativa 4

Las cuentas por pagar es un componente fundamental en los estados financieros, por lo tanto, es la que mantiene operativa a la empresa, del mismo modo, se comprende que son obligaciones generadas por adquisición de un bien o servicio, a la vez estas obligaciones no son pagadas en la fecha establecida al contrato o pagadas en su totalidad por qué no se tiene una comunicación fluida entre las áreas que requieren los servicios o no se maneja una adecuada gestión de pagos en el área encargada además en el área de tesorería los informantes indicaron que tienen políticas

y procedimientos básicos pero sería bueno estructurar algo más consistente, así como también no manejan un control administrativo apropiado que asignen tareas según área o departamentos que deben ser deducidas por una estructura organizacional.

3.3 Diagnóstico final

Análisis mixto de la categoría cuentas por pagar

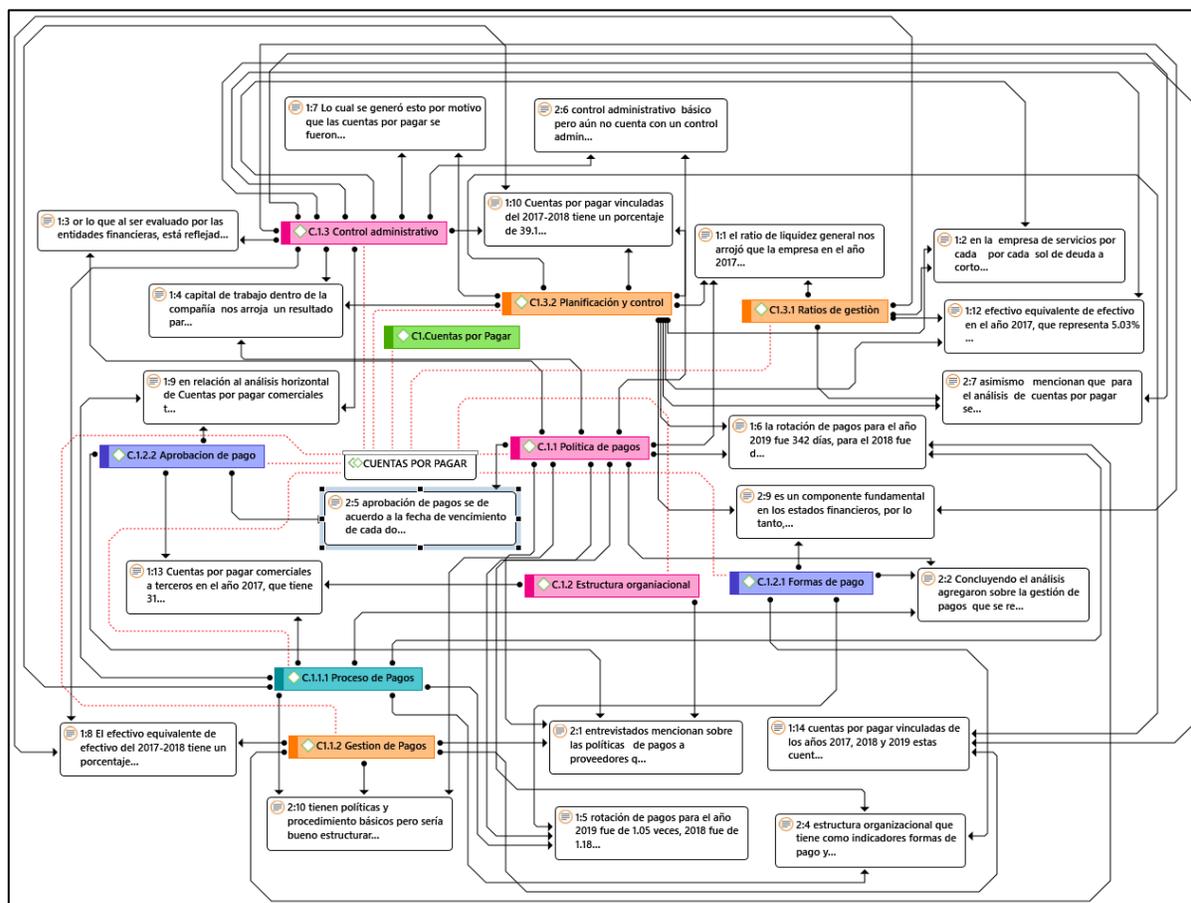


Figura 16. Red cualitativa 5

Con respecto al diagnóstico final del análisis cuantitativo y cualitativo en base a las subcategorías mediante estas se muestra el problema que tiene la compañía en función a los estados financieros.

Las cuentas por pagar está basado específicamente en el análisis de los estados financieros tanto estado de situación financiera y el estado de resultados integrales mediante estas herramientas se lograra analizar a fondo las subcategorías y sus indicadores lo que se llagaron a concretar y

reforzar la categoría general, para esto se tuvo que plantear siete interrogantes bajo la modalidad de entrevista para los tres informantes de la compañía, estas interrogantes son las mismas para cada entrevistados, considerando que no se manipuló sus respuesta, se eligió la entrevista por que cuenta con ventajas a la información concreta para medir los resultados fidedignos, las interrogante planteadas fueron ¿Cómo es el control de las Facturas recibidas? ¿Se cumple con el periodo de pago según acuerdo establecido? ¿Cuál sería su opinión al respecto?, ¿Cree usted que la empresa en general tenga establecidas políticas de pago?, ¿Cuál es el proceso de pago a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones? ¿Qué opina al respecto de todo ello?, ¿Tienen establecidas políticas que den conformidad a todas las solicitudes de cobro por parte de los proveedores? ¿Explique?, ¿Dentro de la empresa cuáles son las normas y procedimientos de pagos en el departamento de tesorería?, ¿Cómo se realiza el análisis de las cuentas por pagar?, ¿Cuál es el nivel de seguridad en el cronograma de pago para que los proveedores puedan confiar en la empresa? y por último ¿Usted considera que se comparan las facturas con las Órdenes de Compra en cuanto a cantidad, precio y condiciones? ¿Explique? ante las interrogantes cada uno de los informantes tuvo distintos puntos de vista y similitudes en las respuestas mediante esta información ayudo a determinar la propuesta de solución.

Esta información recolectada por medio de los entrevistados, nos ayuda a ver las expectativas que cada colaborador de la compañía tiene frente a la problemática, es por ello que se busca establecer ciertos parámetros que ayuden a mejorar en cada área desde el momento que se recepciona un documento hasta que llega a tesorería para realiza el pago, ya que deberá pasar por varias áreas para su respectiva revisión y verificación de la misma, de manera que ayudara a evitar que los pagos sean duplicados o en todo caso no sean registrados y se dejen de lado el pago de dicho documento.

En cuanto a la política de pagos en la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú los informantes hacen mención en la entrevista referente a los pagos que son semanales, quincenales y mensuales, sin embargo estos no se cumplen en la fecha establecida al contrato entre cliente y proveedor lo cual genera más retrasos en los pagos e interés moratorio, en la compañía para contar con efectivo disponible se espera el pago de facturas por sus clientes en cuanto se tenga la confirmación del pago por el cliente inmediatamente hacen la programación de pago para sus proveedores mediante transferencia interbancaria, Como resultados de esta

demora en rotación de pagos la empresa cada año se va acumulando de deudas y en el futuro los proveedores no otorgaran crédito, todo esto conlleva a la compañía a que genera una mala reputación frente a sus principales proveedores.

En la estructura organizacional su objetivo principal de esta subcategoría es organizar y dividir el trabajo entre áreas, para poder cumplir con mayor factibilidad los trabajos encargados por la gerencia, los informantes hacen mención que la compañía cumple los pagos, pero en realidad está sufriendo gradualmente grandes cambios como demoras en pagos a proveedores y retrasó en el registro de documentos, en cuanto, a las formas de pago en el corto plazo se evidencio que tuvo en el periodo del año 2017, 31.78% para el 2018 tiene 31.49% y para el 2019 43.14% este exceso es debido que la compañía no realiza pagos en fechas establecidas en el contrato y una adecuada comunicación entre áreas requirentes de servicios a terceros, puesto que ellos no disponen de efectivo de forma inmediata, que son necesarios para proyectar los ingresos y egresos que solo de esta manera se puede administrar eficientemente las actividades. Asimismo, en la parte administrativa no está llevando una estructura adecuada en cuanto a políticas de pagos.

Por consiguiente nos refleja que la compañía se encuentra en déficit con el activo disponible, dado que al aplicar ratios de liquidez nos arroja un resultado de 0.65 soles en el 2019, lo que nos indica que por cada sol de deuda que tiene solo dispone de 0.65 centavos, esto quiere decir que la empresa no tiene para cubrir sus obligaciones con sus consignatarios, llegando a la altura que si al requerir un crédito financiero, las entidades bancarias podrían negar un financiamiento para la compañía por motivo que sus activos son muy deficientes o negativos para ellos, corriendo el riesgo que la empresa no pueda pagar en las fechas que estas puedan establecer, siendo punto en contra de la compañía.

Respecto al control administrativo en la compañía que permite llevar el control internos de todos los documentos a pagar y verificar los posibles errores que son generados por los involucrados de las áreas, los informantes mencionan que sus políticas son básicas y lo que necesita la compañía es tener una base bien estructurada que ayude a llevar un mejor control y supervisión en el área para ello se debería tomar medidas para reducir el riesgo en la gestión con

proveedores y contar con un control constante en la recepción de los órdenes de compra de las áreas requirente de servicios.

Al respecto es necesario que todo su personal esté capacitado de manera que permita brindar un trabajo muy eficiente y puedan cumplir con sus tareas encomendadas por sus jefes directo, para ello es necesario darles a cada uno de ellos las funciones que deberán realizar dentro de la compañía, de manera que todo sea verídico y accesible para todas las áreas permitiendo que la información este actualizada y a la mano, por lo tanto cuando la gerencia solicite la información esta se encuentre disponible inmediatamente.

3.4 Propuesta

La propuesta a presentar está orientada en la optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020. Por el cual tiene la finalidad formar un plan de mejora en la optimización del proceso y programación de pagos a proveedores.

3.4.1 Priorización de los problemas

En el proceso del estudio ejecutado a la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020. Se diagnosticó tres problemas que son los siguientes:

Problema 1. Incremento de las cuentas por pagar a largo plazo.

Problema 2. Incumplimiento de pagos a proveedores.

Problema 3. Documentación incompleta para realizar los pagos a proveedores.

3.4.2 Consolidación del problema

En la empresa de servicios de telecomunicaciones situada en el distrito de Santiago de surco, se identificó tres problemas de gran importancia los cuales son: El incremento de las cuentas por pagar a largo plazo, esto es producto de las operaciones contraídas por la adquisición de bienes y servicios con vencimiento a largo plazo, además esta obligación se ha incrementado al año 2019 por lo que no se puede cumplir con las obligaciones a largo plazo en su totalidad. Así mismo, el incumplimiento de pagos a proveedores es un problema común en la compañía por falta de comunicación fluida y coordinación entre áreas que requieren servicios, además, los incumplimientos se dan porque la documentación está incompleta al momento de la

programación de pagos. Del mismo modo, la documentación incompleta para realizar los pagos a proveedores. Esto es debido a que las áreas que requieren estos bienes o servicios no reciben en la fecha establecida la documentación para el registro en el sistema contable.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

Teoría 1: De sistemas, esta teoría contribuye a la organización a establecer la comprensión de trabajos conjuntos de los diversos sistemas que se manejan en la misma por los usuarios involucrados de distintas áreas. Así mismo, a los procesos administrativos y organizacionales en la gestión de documentación en el área contable.

Teoría 2: Contabilidad financiera, es aplicada para tener una información cuantitativa acerca de los estados financieros que contribuye para la toma de decisiones que benefician al presente o futuro de la organización, también, es una herramienta que ayuda a recopilar datos, ordenar y registrar la información de la actividad económica de la organización.

Teoría 3: De la administración, es la herramienta que contribuye al bienestar y al logro de los objetivos propuestos de la organización, así mismo, ayuda con el análisis de funciones en el área, y se puede adaptar en la organización con la finalidad de crear herramientas para resolver problemas internos o externos con los proveedores acerca de las cuentas por pagar y pactar un tiempo estimado de pago.

3.4.4 Categoría solución

La propuesta esta direccionada a la optimización de las cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020. Dicha propuesta ayudara a buscar la mejor forma de gestión del control de documentación y procedimientos en el área de cuentas por pagar organizando el pago de las facturas en función a la fecha de vencimiento manera que se puede dar prioridad a aquellas que cuentan con un plazo más próximo a vencer. Por otro lado, la propuesta permitirá tener manuales de políticas y procedimientos en las áreas involucradas de la organización, la optimización direccionada a mejorar los procesos y productividad de trabajo en el área.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Amortizar en un 10% las cuentas por pagar a largo plazo.	Estrategia 1. Negociar con los clientes las cuentas a cobrar y aplicar descuentos a las ventas futuras.	Táctica 1. Motivar a los clientes vip para amortizar la deuda adquirida.	KPI 1. Ratio de Liquidez $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ KPI 2. Rotación de cuentas por pagar $\frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}} =$
		Táctica 2. Aplicar la política de descuentos a ventas futuras para clientes vip.	KPI 3. Ratio de gestión $\frac{\text{Caja y bancos} * 360}{\text{Ventas}} =$
Objetivo 2. Aplicar políticas y procedimientos para reducir las cuentas por pagar	Estrategia 2. mejorar el procedimiento de cuentas por pagar.	Táctica 3. Llevar un control actualizado de las cuentas por pagar a proveedores	KPI 4 Rotación de cuentas por pagar $\frac{\text{Cuentas por pagar (promedio)} * 360 \text{ días}}{\text{Compras a proveedores}} =$
		Táctica 4. Reportes semanales de los documentos pendientes de registro.	KPI 5. Rotación de proveedores $\frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Promedio de cuentas por pagar}} =$
Objetivo 3. Mejorar la gestión de documentación de adquisición de bienes y servicios.	Estrategia 3. Implementación de políticas de comunicación y capacitación internas con los responsables.	Táctica 5. Capacitación continua a los involucrados de pagos a proveedores.	KPI 6. Documentos pendientes de pago $\frac{\text{Nro. de documentos pendientes de pago}}{\text{Total de documentos recibidos}}$
		Táctica 6.3. Establecer alertas o recordatorios para evitar el retraso de pagos a proveedores.	KPI 7. Documentos pendientes de registro $\frac{\text{Número de documentos registrados}}{\text{Total de documentos recibidos}}$

Figura 17. Matriz de direccionalidad de la propuesta

3.4.6 Actividades y cronograma

Matriz de tácticas, actividades y cronograma.

Táctica	Actividades	Inicio	Dias	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia	
Táctica 1. Motivar a los clientes vip para amortizar la deuda adquirida.	A1 Reunión de negociación de adelanto de la deuda con los proveedores.	6/01/2021	90	6/04/2021	a.Gerente Financiero b.Investigador c.Jefe de ventas	1278	Evidencia 1. Balance General y Estado de Resultados	
	A2 Aplicar la política de descuento establecida que corresponde al 5% para recuperar el capital.	6/01/2021	90	6/04/2021	a.Gerente Financiero b.Investigador c.Jefe de ventas	1176		
	A3 Seguimiento constante a los clientes vip para la recuperación del capital.	6/04/2021	271	2/01/2022	a.Investigador b.Jefe de ventas	706		
Táctica 2. Aplicar la política de descuentos a ventas futuras para clientes vip.	A4 Aplicar la política de descuento del 5% a las ventas futuras para los clientes vip.	6/01/2021	359	31/12/2021	a.Investigador b.Jefe de ventas	1160		
	A5 Motivar a los clientes para ascender a la categoría vip.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Jefe de ventas b.Investigador	557		
	A6 Seguimiento continuo a los posibles clientes para que califiquen a la categoría vip.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Jefe de ventas b.Investigador	257		
Táctica 3. Llevar un control actualizado de las cuentas por pagar a proveedores	A7 Capacitación semanal a los involucrados en área de pagos a proveedores.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Jefe de logística	85.4	Evidencia 2. Manual de Procedimientos Y Balance General y Estado de Resultados	
	A8 Brindar un manual de procedimientos a los usuarios involucrados.	6/01/2021	5	11/01/2021	a. Gerente Financiero b.Jefe de operaciones	135		
	A9 Evaluación continua a los responsables de la gestión de documentos.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente contables	731		
Táctica 4. Reportes semanales de los documentos pendientes de registro.	A10 Mantener una buena comunicación con los proveedores.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	718		Evidencia 3. capacitación al personal.
	A11 Elaborar Informes y reporte con los documentos pendientes de registro para el área de finanzas.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	718		
	A12 Tener el contacto de cada proveedor en caso de no contar con alguno de los datos para el pago del documento.	6/01/2021	30	5/02/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	60		
Táctica 5. Capacitación continua a los involucrados de pagos a proveedores.	A13 Supervisión de actividades operativas en el área de requerimiento.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente contables	104		
	A14 Manual de organización y de funciones a los usuarios involucrados.	6/01/2021	5	11/01/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	50		
	A15 Mantener una buena comunicación con los responsables del área de requerimiento.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	718		
Táctica 6.3. Establecer alertas o recordatorios para evitar el retraso de pagos a proveedores.	A16 Notificar al responsable con alerta de correo electrónico.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	104		
	A17 Revisión constantes para que los requerientes cumplan con su compromiso.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	50		
	A18 Dialogo de manera permanente dentro del área de que solicita servicios.	6/01/2021	359	31/12/2021	a. Gerente Financiero b.Asistente	718		

Figura 18. Matriz De Tácticas, Actividades Y Cronograma

3.4.7 Evidencias

Estado de situación financiera proyectado consolidado

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PROYECTADO						
PERIODO	2019	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO						
<i>Activo Corriente</i>						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	15,027,663.00	16,229,876.04	17,528,266.12	18,930,527.41	20,444,969.61	22,080,567.17
Cuentas por cobrar comerciales Terc. (Neto)	34,055,198.00	32,352,438.10	30,734,816.20	29,198,075.39	27,738,171.62	26,351,263.04
Cuentas por cobrar comerciales Relacionada	82,593,812.00	80,115,997.64	77,712,517.71	75,381,142.18	73,119,707.91	70,926,116.68
Otras cuentas por cobrar Serv.Y Otros gastos pagados Por Anticipado	25,074,225.00	26,327,936.25	27,644,333.06	29,026,549.72	30,477,877.20	32,001,771.06
Mercaderías (Neto)	1,982,420.00	2,141,013.60	2,312,294.69	2,497,278.26	2,697,060.52	2,912,825.37
	58,798,839.00	63,502,746.12	68,582,965.81	74,069,603.07	79,995,171.32	86,394,785.03
Total, Activo Corriente	217,532,157.00	220,670,007.75	224,515,193.59	229,103,176.03	234,472,958.18	240,667,328.34
<i>Activo No Corriente</i>						
Otras cuentas por cobrar LP	1,584,550.00	1,505,322.50	1,430,056.38	1,358,553.56	1,290,625.88	1,226,094.58
Inmueble, maquinaria y Equipo (Neto)	554,201,528.00	543,117,497.44	532,255,147.49	521,610,044.54	511,177,843.65	500,954,286.78
Depreciación acumulada IME	-188,213,620.00	-	-	-	-	-
Intangible	2,010,026.00	193,860,028.60	199,675,829.46	205,666,104.34	211,836,087.47	218,191,170.10
Amortización acumulada intangible	2,010,026.00	2,040,176.39	2,070,779.04	2,101,840.72	2,133,368.33	2,165,368.86
Activo por impuesto a la renta diferido	-12,769,488.00	-12,961,030.32	-13,155,445.77	-13,352,777.46	-13,553,069.12	-13,756,365.16
	2,791,209.00	2,930,769.45	3,077,307.92	3,231,173.32	3,392,731.98	3,562,368.58
Total, Activo No corriente	359,604,205.00	342,772,706.86	326,002,015.59	309,282,730.33	292,605,413.25	275,960,583.55
TOTAL, ACTIVO	577,136,362.00	563,442,714.61	550,517,209.18	538,385,906.37	527,078,371.44	516,627,911.89
PASIVO						
<i>Pasivo Corriente</i>						
Cuentas por Pagar Comerciales Terceros	248,978,980.00	229,060,661.60	210,735,808.67	193,876,943.98	178,366,788.46	164,097,445.38
Cuentas por Pagar vincula as	57,901,730.00	53,269,591.60	49,008,024.27	45,087,382.33	41,480,391.74	38,161,960.40
Otras cuentas por pagar	19,656,621.00	18,280,657.53	17,001,011.50	15,810,940.70	14,704,174.85	13,674,882.61
Parte corriente de ingresos diferidos	6,689,821.00	7,024,312.05	7,375,527.65	7,744,304.04	8,131,519.24	8,538,095.20
Total, Pasivo corriente	333,227,152.00	307,635,222.78	284,120,372.10	262,519,571.04	242,682,874.29	224,472,383.60
<i>Pasivo No Corriente</i>						
Ingresos diferidos	17,690,151.00	16,805,643.45	15,965,361.28	15,167,093.21	14,408,738.55	13,688,301.63
otros pasivos a LP	24,486,086.00	23,016,920.84	21,635,905.59	20,337,751.25	19,117,486.18	17,970,437.01
Total, Pasivo No Corriente	42,176,237.00	39,822,564.29	37,601,266.87	35,504,844.47	33,526,224.73	31,658,738.63
PATRIMONIO						
Capital	90,854,150.00	93,579,774.50	96,387,167.74	99,278,782.77	102,257,146.25	105,324,860.64
Capital adicional	2,890,023.00	2,976,723.69	3,066,025.40	3,158,006.16	3,252,746.35	3,350,328.74
Reserva Legal	13,594,070.00	13,730,010.70	13,867,310.81	14,005,983.92	14,146,043.75	14,287,504.19
Resultado Acumulados	87,666,650.00	96,706,199.51	104,401,862.71	110,543,821.92	115,296,148.54	118,812,441.66
Resultado del Ejercicio	6,728,080.00	8,992,219.14	11,073,203.57	13,374,896.10	15,917,187.52	18,721,654.42
Total, Patrimonio	201,732,973.00	215,984,927.54	228,795,570.22	240,361,490.86	250,869,272.41	260,496,789.65
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	577,136,362.00	563,442,714.61	550,517,209.18	538,385,906.37	527,078,371.44	516,627,911.88

Cuadro 1. proyección del estado de situación financiera

Estado de resultados integrales consolidado

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL PROYECTADO						
	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Ventas Netas	187,474,075.00	202,472,001.00	218,669,761.08	236,163,341.97	255,056,409.32	275,460,922.07
Costo de Ventas	- 129,687,008.00	- 140,061,968.64	- 151,266,926.13	- 163,368,280.22	- 176,437,742.64	- 190,552,762.05
Utilidad Bruta	57,787,067.00	62,410,032.36	67,402,834.95	72,795,061.74	78,618,666.68	84,908,160.02
Gastos de Ventas	- 29,780,996.00	- 30,972,235.84	- 32,211,125.27	- 33,499,570.28	- 34,839,553.10	- 36,233,135.22
Gastos de Administración	- 12,763,284.00	- 13,401,448.20	- 14,071,520.61	- 14,775,096.64	- 15,513,851.47	- 16,289,544.05
Utilidad Operativa	15,242,787.00	18,036,348.32	21,120,189.07	24,520,394.82	28,265,262.12	32,385,480.75
Ingresos (Gastos) Excepcionales	- 10,505.00	- 10,820.15	- 11,144.75	- 11,479.10	- 11,823.47	- 12,178.17
Gastos Financieros	- 5,142,056.00	- 5,270,607.40	- 5,402,372.59	- 5,537,431.90	- 5,675,867.70	- 5,817,764.39
Diferencia de cambio neta	4,438,408.00	-	-	-	-	-
Utilidad Antes del Impuesto	14,528,634.00	12,754,920.77	15,706,671.73	18,971,483.82	22,577,570.95	26,555,538.19
Impuesto a la renta	- 8,800,622.00	- 3,762,701.63	- 4,633,468.16	- 5,596,587.73	- 6,660,383.43	- 7,833,883.77
Utilidad Neta	5,728,012.00	8,992,219.14	11,073,203.57	13,374,896.10	15,917,187.52	18,721,654.42

Cuadro 2. Proyección del estado de resultados integrales

Para el objetivo 1. se visualizan el estado de situación financiera proyectado para cinco años, es la herramienta sumamente eficaz en la entidad, esto ayuda a determinar las cantidades porcentuales para cada año puede ser en aumento o disminución, mediante esta herramienta se puede detectar error de planeación y tomar las medidas necesarias para corregir y evitar errores. Así mismo, sirve para la elaboración de los ratios financieros que se desea evaluar para tener el conocimiento porcentual para la toma de decisiones presentes o futuras, con esto se contribuye a la propuesta planteada optimización de cuentas por pagar en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.

El estado de resultados integrales proyectado para cinco años permite saber si la organización va a obtener utilidades en los años proyectados en base a las ventas, también, permite analizar cuáles han sido los resultados obtenidos de un año a otro. A la misma vez, se visualiza que para el objetivo 1 se utilizó ratios como liquidez general este indicador tiene como finalidad medir la disminución o incremento de año a año para la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú, se aprecia un incremento del 10% para los tres primeros años y un 11% para los dos

últimos años desde el año 2019 hasta el 2025 esto significa que la empresa tiene como resultado un aumento significativo de liquidez y continuar el negocio en marcha. En la ratio de rotación de cuentas por pagar se aprecia que las veces de rotación que puede pagar a sus proveedores de un año a otro al calcular este indicador para el 2019 indica que la empresa rota 0.73 veces esto significa dificultad para hacer en frente sus obligaciones con proveedores por tal motivo se presentó la propuesta de la optimización de cuentas por pagar esperando un incremento aproximado de 19% para cada año progresivamente.

Ratios utilizados para conocer el aumento o disminución de los activos y pasivos.

Detalle		Ratio de Liquidez General				
PERIODO	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Activo Corriente =	<u>217,532,157.00</u>	<u>220,670,007.75</u>	<u>224,515,193.59</u>	<u>229,103,176.03</u>	<u>234,472,958.18</u>	<u>240,667,328.34</u>
Pasivo Corriente	333,227,152.00	307,635,222.78	284,120,372.10	262,519,571.04	242,682,874.29	224,472,383.60
Análisis documental	0.65	0.72	0.79	0.87	0.97	1.07
Variación Incremento	10%	10%	10%	10%	11%	11%

Cuadro 3. Proyección de indicadores de liquidez general

Detalle		Ratio de Rotación de cuentas por pagar				
DETALLE	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Compras al crédito	<u>256,012,080.00</u>	<u>281,613,288.00</u>	<u>309,774,616.80</u>	<u>340,752,078.48</u>	<u>374,827,286.33</u>	<u>412,310,014.96</u>
Prom ctas por pagar	351,023,417.00	323,627,831.57	298,380,750.04	275,113,018.26	253,668,841.23	233,904,725.41
Análisis documental	0.73	0.87	1.04	1.24	1.48	1.76
Variación incremento		19%	19%	19%	19%	19%

Cuadro 4. Proyección de indicadores de cuentas por pagar.

Detalle		Ratio de Gestión				
DETALLE	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Caja y banco x 360 días	<u>15,027,663.00</u>	<u>16,229,876.04</u>	<u>17,528,266.12</u>	<u>18,930,527.41</u>	<u>20,444,969.61</u>	<u>22,080,567.17</u>
Ventas netas	187,474,075.00	202,472,001.00	218,669,761.08	236,163,341.97	255,056,409.32	275,460,922.07
Análisis documental	29	29	29	29	29	29
Variación incremento		29 días de cobro				

Cuadro 5. Proyección de indicadores de gestión

Para el objetivo 2. Aplicar políticas y procedimientos para reducir las cuentas por pagar. Se puede visualizar en los indicadores la cantidad de días que se tarde en cumplir sus obligaciones, se visualiza que para el periodo 2019 tiene 494 días esto quiere decir que las obligaciones a cumplir son a largo plazo, por tal motivo que se plantea la propuesta para reducir el tiempo de pago a las obligaciones y se corrobora una disminución de 16% para cada año desde el 2019 hasta el 2025, Por otro lado, se ha diseñado un manual de políticas y procedimientos de pago a proveedores que contribuye a una mejor forma de realizar los procesos de cada actividad encargada al usuario del área de administración y finanzas, tesorería y recepción de documentación.

Detalle		Ratio Rotación de cuentas por pagar				
DETALLE	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Ctas x pagar (Pmd)*360=	351,023,417.00	323,627,831.57	298,380,750.04	275,113,018.26	253,668,841.23	233,904,725.41
Compra a proveedores	256,012,080.00	281,613,288.00	309,774,616.80	340,752,078.48	374,827,286.33	412,310,014.96
Análisis documental	494	414	347	291	244	204
Variación Disminución		16%	16%	16%	16%	16%

Cuadro 6. Proyección de indicadores de rotación de cuentas por pagar

Producto 1

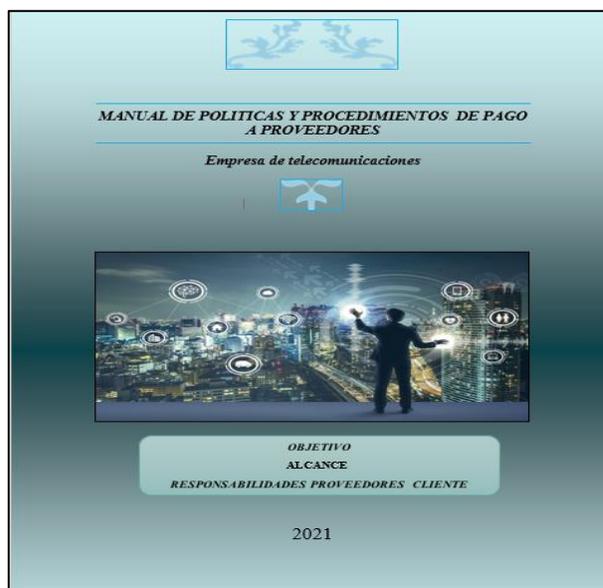


Figura 19. Manual de procedimientos de pagos a proveedores

Producto 2

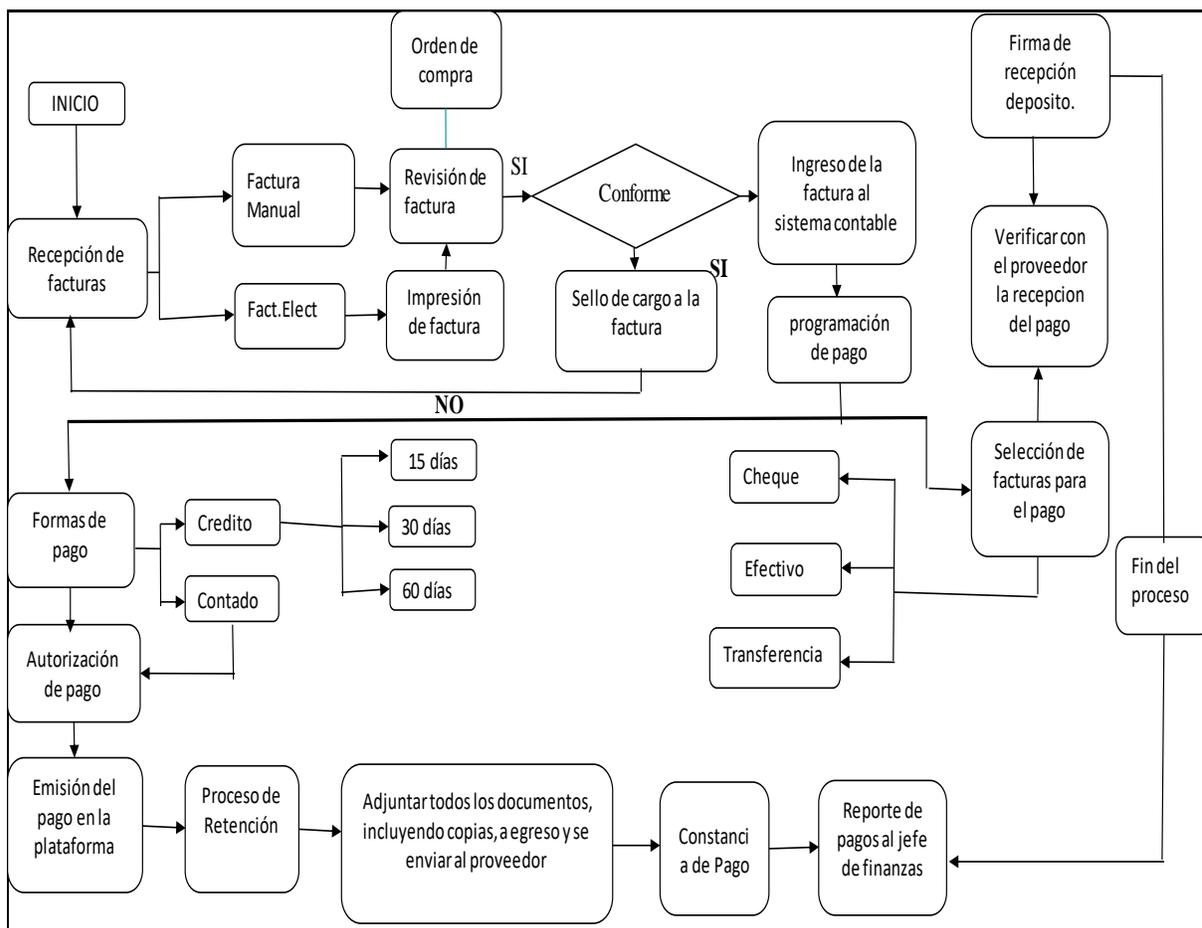


Figura 20. Manual de capacitación para la gestión de documentación de pago a proveedores

Para el objetivo 3. Mejorar la gestión de documentación de adquisición de bienes y servicios.

Los indicadores detallados como Rotación de Pendientes de pago evaluarán de forma anual el volumen de documentos pendientes de pagos entre el total de documentos recibidos, con este cálculo se llega a verificarla cantidad de documentos pendientes de pago anual con una tasa del 27% progresivamente mediante la propuesta de hacer llegar un manual de procedimientos que se espera lograr mayor pago de facturas y así poder realizar reportes y programaciones eficientes para la organización de telecomunicaciones del Perú. Así mismo, el indicador rotación de Pagados a tiempo evalúa de manera que se puede apreciar el número de documentos pagados a tiempo entre el total de documentos con una tasa significativa del 73% progresivamente.

Detalle		Ratio Rotación de Pendientes de pago				
DETALLE	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Nro. Documentos Pdte. de pago =	1,500.00	1,575.00	1,654.00	1,737.00	1,824.00	1,916.00
Total, de documentos	5,520.00	5,796.00	6,086.00	6,391.00	6,711.00	7,047.00
Análisis documental	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27	0.27
Variación Disminución	Pendientes de pago					

Cuadro 7. Proyección de indicadores de rotación pendientes de pago

Detalle		Ratio Rotación de documentos Pagados a Tiempo				
DETALLE	2019	2021	2022	2023	2024	2025
Nro. de documentos pagados a tiempo =	4,020.00	4,221.00	4,432.30	4,654.22	4,887.08	5,132.23
total, de documentos	5,520.00	5,796.00	6,086.00	6,391.00	6,711.00	7,047.00
Análisis documental	73%	73%	73%	73%	73%	73%
Variación Disminución	pagados a tiempo					

Cuadro 8. Proyección de indicadores de rotación Pagados a tiempo.

Producto 1



Figura 21. Manual de capacitación al personal para gestión de pagos a proveedores.

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El actual trabajo para presentar que tiene como título optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima, 2020. Se logró culminar el desarrollo de la investigación satisfactoriamente, asimismo, se presentó una propuesta de solución para tener efectividad con los pagos a proveedores. Mediante los análisis realizados a la organización se diagnosticó que tiene problemas en los cumplimientos de pagos a sus proveedores causando una lenta rotación que conlleva a que las cuentas sean pagadas a largo plazo, del mismo modo, se implementaron alternativas de solución como procedimientos y manuales tales como manual de capacitación al personal involucrado en el área de pago a proveedores y procedimientos y políticas de pagos a proveedores que permitirán reducir las cuentas por pagar y para una mejor gestión y administración documental en la organización.

Se coincide con la investigación Menéndez y Orrala (2016), al desarrollar el estudio se examinó que no cuentan con políticas y procedimientos en el área por falta de ello hay dificultad en el proceso de cancelación a sus proveedores y que conlleva al retraso del desembolso.

También tiene relación con la investigación de Villamizar (2011) al analizar y evaluar se diagnosticó que se deben a la falta de programas de capacitación, manuales de procedimientos e indicadores evaluativos que suministran información para corregir fallas y mejoras a los procesos para realizar los pagos a proveedores, por la misma razón, plantearon para mejorar el proceso de pagos con el fin de establecer mayor organización y mejor desenvolvimiento de los empleados en sus respectivas funciones de trabajo,

Igualmente se tiene relación con la investigación de Huamán (2018) porque señalo que se evidencio que por falta de organización y trámites se genera los retrasos y demoras en el proceso para generar las obligaciones por pagar a sus acreedores todo esto es a consecuencia de falta de comunicación y desconocimiento de los procesos en el área de pago a causando insatisfacción a sus proveedores.

Por otra parte, se discrepa con el estudio de Guamán y Quimis (2014) porque indica que no cuentan con métodos contables en el área de cuentas por pagar y no se archivan los registros contables cíclicamente por ello existe un descontrol con el pago a sus acreedores.

Asimismo, se concuerda con el estudio de Andalavereda (2015) se analizó que atraen saldos pendientes de pago a sus acreedores desde el año 2012, todo esto es porque no cuentan con un presupuesto suficiente que acceda a liquidar sus deudas. También con el estudio de Gómez, (2018) que indica que la entidad no cuenta con precauciones necesarias para proteger sus activos y tienen el mal uso o robo de estos, asimismo los responsables tienen que tomar decisiones eficaces que realicen los procedimientos que se implementará.

De la misma manera, el trabajo de investigación de Pinto y Castañeda (2017) tiene concordancia por lo señala que las cuentas por pagar no se encuentran completamente en su razonabilidad a causa del retraso de los registros de documentación para el pago también no se lleva un control adecuado en el registro de facturas, así mismo, no existe una fecha establecida para la programación de los pagos a proveedores, por tal motivo se generan atrasos contantes que acarrea a la insatisfacción del proveedor.

De igual forma la investigación de Jaramillo (2017) se tiene concordancia porque no tienen el adecuado proceso de pago en las obligaciones de sus acreedores y existe la duplicidad de pagos todo esto es porque no se tiene una adecuada distribución de tareas en el área de pagos.

Igualmente, se concuerda con la investigación de Aldave (2017) que propuso implementar políticas para el control gerencial que contribuye en la gestión de pago a proveedores y analizando que el 60% de los involucrados desconocen la información en el área de manera que se planteó diseñar flujogramas para la gestión de pagos a los acreedores que se establece mediante procedimiento a seguir y las políticas a aplicar para que la indagación verídica.

Y por último se concuerda con la tesis de Minaya, Santisteban y León (2016) que hace referencia sobre la evidencia que se detectó que no se avocan a una política en específico, Asimismo se hallaron distintas fallas que impiden y obstaculizan el justo manejo de las obligaciones por pagar.

4.2 Conclusiones

- Primera** : El diagnóstico de los análisis realizados a los estados financieros y mediante las entrevistas se demostró que la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020. No tiene manuales y procedimientos bien estructurados, por tal motivo es que no se están utilizando de manera idónea la gestión de pagos y programaciones de facturas, por tal motivo, se propone diseñar e implantar un manual de políticas y procedimientos para pago a proveedores.
- Segunda** : Se analizó que la gestión de documentación a pagar no tienen un control adecuado, por lo que conlleva, al retraso de registros y programación de pagos a proveedores, todo esto se debe a que los involucrados en el área de tesorería y de recepción de documentos no tienen el conocimiento suficiente para desempeñarse en el puesto, por ello se concluye implementando un manual de capacitación al personal y programas de capacitación que permitirán tener información verídica de la documentación por pagar y el seguimiento continuo de documentos que no culminan el desarrollo para así efectuar mejoras en el área.
- Tercera** : Se logró evidenciar que por falta de comunicación entre áreas involucrada de cuentas por pagar surgen diferentes problemas, no fluyen las ideas, la recepción de documentación son erróneos, las tareas se realizan individuales y no en equipo, de tal manera que no se tiene buenos resultados para ellos se presentó una alternativa de solución que es el manual de capacitación al personal.

4.3 Recomendaciones

- Primera** : Concretando de acuerdo con el problema general encontrado se sugiere que la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima.2020 implemente los manuales de capacitación al personal y procedimientos de pago a proveedores para mejorar la gestión de documentación y programaciones de pagos como también enviando alertas de recordatorios a cada involucrado del área de pagos y recepción de documentos.
- Segunda** : Ante lo propuesto se sugiere a los encargados del área de tesorería y administración y finanzas tener en cuenta las alternativas de solución que está diseñada para un apropiado manejo de pago a proveedores permitiendo que la rotación de cuentas por pagar, para una mejor efectividad debe proseguir cada procedimiento detallado en los manuales para un adecuado registro de documentación a pagar y programaciones de pagos.
- tercera** : Por último, en cuanto a mejorar la gestión de control documental y disminuir los errores se recomienda seguir el proceso del flujograma con las actividades de procedimientos basados en las necesidades de la empresa y asociados a los objetivos propuestos del área de cuentas por pagar, este nuevo procedimiento hará que las operaciones sean más confiables como la recepción, registro, programación y finalizar con el pago según lo programado.

REFERENCIAS

- Aldave, & L. (2017). *nfluencia De Las Políticas De Control Gerencial En El Área De Cuentas Por Pagar De La Empresa Mexicam Perú S.A.C Lima 2016*. Lima-Peru.
- Andalavereda, J. (2015). "Auditoría de las cuentas por pagar y su efecto en los estados financieros de la empresa poliauto accesorios s.a. del periodo 2013". Guayaquil.
- Antunez, A., Ramirez, A., & Diaz, E. (2017). EL CONTROL ADMINISTRATIVO. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 1-23.
- Arroba, J., & Villafuerte, V. (2016). "Las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa Plastiguayas Cía. LTDA". *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-9. doi:1696-8352
- Arroba, J., Arce, G., & Chancay, M. (2018). Cuentas por pagar y su incidencia en los estados financieros de la empresa Tecnovías S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, En línea*, 1-11. doi:1696-8352
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investigación. Colombia* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson educación.
- Bernal Torres, C. (2006). *Metodologia de la investigacion para administracion, economia, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson educacion.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bertalanffy, L. (1968). *TEORIA GENERAL DE LOS SISTEMAS*. Nueva York.: Fondo de Cultura Económica. Nueva York: Fondo de Cultura Económica.
- Bertoglio, J. (2004). *Introduccion a la Teoria General de Sistemas*. MEXICO: LIMUSA NORIEGA EDITORES. Mexico: LUMISA NORIEGA EDITORES.
- Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolzco, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodologia para la investigacion holistica*. Ecuador: UIDE.
- Chiavenato, & I. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION* (Vol. 736). Mexico: Industria Editorial Mexicana.
- Daft, R. (2010). *Teoria y diseño organizacional*. Mexico: Paraninfo Cengage Learning. doi:9789706867537
- Fayol's, H. (1987). *Classic General and Industrial Management*. FRANCIA. FRANCIA: Center for Effective Performance, Incorporated,.
- Garcia, F. (2004). *El cuestionario Recomendaciones metodologicas para el diseño de un cuestionario*. Mexico: Editorial Limusa S.A de CV Grupo Noriega Editores.

- Garcia, F. (2004). *El cuestionario Recomendaciones metodologicas para el diseño de un cuestionario*. Mexico: Limusa S.A de CV Grupo Noriega Editores.
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica*. Cordoba: Editorial Bujas.
- Gomez, S. (2018). *El Sistema De Control Interno De Cuentas Por Pagar Comerciales Y Su Influencia En Los Egresos De Fondos De La Empresa Herramientas Y Accesorios SAC De Lima Metropolitana Año 2017*. Lima-Peru.
- Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *CONTABILIDAD FINANCIERA (quinta edición ed.)*. Mexico. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Guamán, S., & Quimis , G. (2014). *Manual de cuentas por pagar y propiedades planta y equipo en Arte 14*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.
- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. doi:ISBN 13: 9781456223960
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V.
- Homgrem, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Contabilidad Administrativa*. México: Pearson Educación.
- Huamán , L. (2018.). *Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del Proveedor*. M.D. Chadín. 2018. Chiclayo- Perú.
- Huaman, H. (2005). *Manual de tecnicas de investigacion conceptos y aplicaciones*. Peru.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambio*. venezuela: Editorial CEC, SA.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y metodos de investigacion en tiempos de cambio*. venezuela: CEC, SA.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* . Caracas.
- Hurtado, J. (2004). *Cómo formular objetivos de investigación*. Bogotá, Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio. Bogota Colombia. Obtenido de
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. doi:ISBN : 9806306066
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. LIMA-PERU: Universidad Privada Norbert Wiener.

- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global empresarial. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.* doi:978-607-15-0759-4
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de marketing* (Sexta edición ed. ed.). Estados Unidos: PEARSON Educacion.
- Lawrence, G. (2003). *Principios de administración financiera* (Décima edición ed.). México:: Pearson Educación.
- López, P., & Fachelli, S. (s.f.). *Metodología de la Investigación social cuantitativa* (1ª ed.). Barcelona-España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo.* Argentina: Cengage Learning.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., & Montalván, G. (2002). *Evaluación organizacional.* Washington. doi:0-88936-999-2
- Mendez, D. (2010). *Procesos de planeacion financiera, la manera simple de tomar control de su dinero y lograr una independencia Financiera.* Estados Unidos de America.
- Mendez, D. (2010). *Procesos de planeacion financiera, la manera simple de tomar control de su dinero y lograr una independencia Financiera.* Estados unidos: Copyright.
- Mendieta, G. (2015). *Informantes y muestreo en investigación cualitativa* (Vol. 17). Colombia: Investigaciones Andina . doi:0124-8146
- Menéndez, L., & Orrola, J. (2016). *Políticas y procedimientos en compras y pagos a proveedores. Restaurante La Muralla S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencia Administrativa.
- Minaya, B., Santisteban, M., & Ushiñahua, W. (2016). *Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales huánuco.* Huánuco.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planificación Financiera* (Primera Edición ed.). Mexico: M: Grupo editorial patria. doi:978-607-438-845-9
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa* (4ª edición ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, J. (2018). *CONTABILIDAD FINANCIER.* Madrid: PEARSON EDUCACION, S.A. doi:978-84-8322-460-1
- Muñoz, J. (2018). *CONTABILIDAD FINANCIERA.* Madrid: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-84-8322-460-1
- Peñaloza , M. (2010). *TEORÍA DE LAS DECISIONES.* Bolivia: PERSPECTIVAS.

- Pinto , A., & Castañeda, L. (2017). Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva s.a. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-11. doi:16968352
- Rivas, M. (2017). “EL FLUJO DE CAJA ENFOCADO A LA OPTIMIZACIÓN DEL MANEJO DE LAS CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES”. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-10. doi:1696-8352
- Rodríguez, E. (2015). *Metodología de la investigación La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodríguez, Y., González, S., Guerrero, I., & Pérez, M. (2010). ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE CUENTAS POR PAGAR.
- Salazar, A., & Rivas, M. (2017). El flujo de caja enfocado a la optimización del manejo de las cuentas por pagar a proveedores. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-10. doi:1696-8352
- Savón, Y., Valiente, Y., Guerrero, I., & Del Toro, O. (2011). Análisis de las cuentas por pagar en la dirección municipal de salud pública en municipio el salvador. *información científica*, 69(1), 1-10. doi:1028-9933
- Soria, V. (2004). *Relaciones Humanas. MEXICO: LIMUSA NORIEGA AUTORES. MEXICO: LIMUSA NORIEGA AUTORES.*
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Taylor, S., & Bogdan , R. (2002). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación* (Paidós Ibérica, SA. ed.). Barcelona, España.
- Valle, E. (2011). *CREDITOS Y COBRANZAS*. Mexico: Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Villamizar, M. (2011). *Optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora Servilar, C.A.* Venezuela: Universidaad Simon Bolivar.
- Weber, M. (1982). *Teoria de la Administracion*. Alemania.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo optimizar las cuentas por pagar a los proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?	Proponer la optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima, 2020.	Políticas De Pagos	1. Proceso de pagos			
			2. Políticas de pago			
		Estructura Organizacional	3. Formas de pago			
			4. Aprobación de pago			
		Control administrativo	5. Ratios de gestión			
			6. Planificación y control			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2 solución:				
¿Cuál es la situación de las cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?	Analizar la situación del proceso de cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.	Categorías emergentes				
		1. control de documentos				
¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?	Explicar los factores que inciden en las cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.	2. capacitación al personal				
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: holístico Tipo: proyectiva Nivel: comprensivo Método: inductivo -deductivo		Población: Muestra: administración y finanzas Unidad informante: gerente de administración y finanzas, gerentes de recursos humanos y tesorería	Técnicas: análisis documental y entrevista Instrumentos: guía de entrevista y análisis documental		Procedimiento: Análisis de datos: Excel y atlas TI	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PAGO A PROVEEDORES

Empresa de telecomunicaciones



OBJETIVO

ALCANCE

RESPONSABILIDADES PROVEEDORES CLIENTE

2021

OBJETIVO

Dar cumplimiento a los procesos de pagos de terceros de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato, políticas y procedimientos de pagos, así mismo la revisión constante que garantice el eficaz y pronto pago.

ALCANCE

Estas políticas y procedimiento aplican al personal involucrado en el Area de finanzas, tesorería, proveedores y personal responsables de la recepción de facturas.

RESPONSABILIDADES PROVEEDORES FACTURACION

- Facturas de proveedores 30 días o Prestación de servicio 15 días.
- La recepción de facturas solo serán en la horas de las mañanas y los días lunes, miércoles y viernes de 9.00 am a 1.00 pm.
- Cada factura debe tener orden de compra, Guia de remisión, acta de conformidad, hoja de cotización y otros sustentos requeridos, Quienes no cumplan con este requerimiento serán rechazadas.
- Sólo se reciben en sede principal del TLP, las que sean enviadas por correos tendrán la confirmación del encargado.
- Las solicitudes se cobró serán directamente con el área de tesorería, asimismo, puede hacer la consulta en la plataforma creada para consulta pagos a proveedores en la página de la compañía.
- El proveedor debe enviar al área de finanzas la cuenta bancaria para el depósito del pago.
- Las facturas deben ser electrónicas en caso de ser manuales debe venir con autorización de la Dirección Administrativa y Financiera.
- Para que la factura sea pagada el servicio deberá ser culminado en su totalidad.
- Las facturas deberán ser enviadas o dejadas en recepción una semana antes de los cierres de cada mes.
- pago de facturas son a 15, 30 y 60 días de acuerdo al contrato.
- Se adjuntan todos los documentos, incluyendo copias, a egreso y se entrega a contabilidad.

RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE FACTURACIÓN

Gerente De Administración Y Finanzas

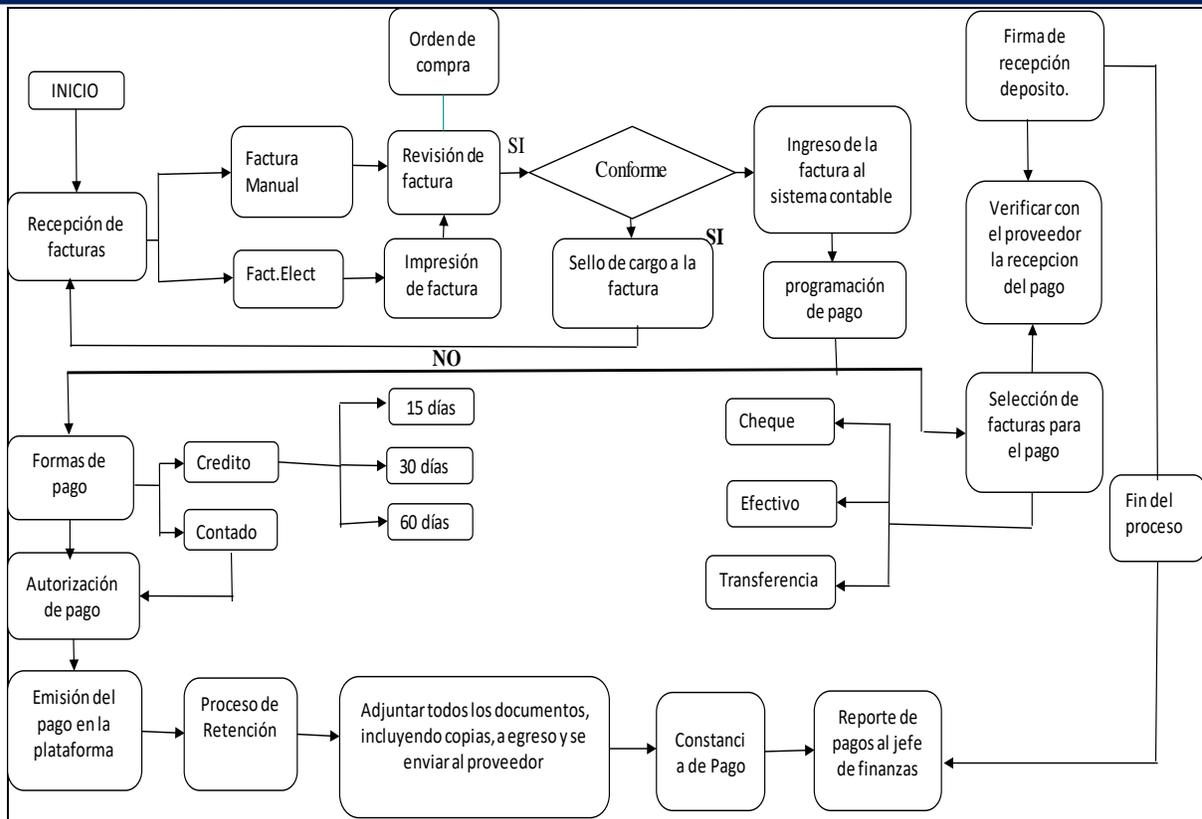
- Autorización de pagos a proveedores (firma de cartas fianza Y cheques)
- Seguimiento a los procedimientos de pago a proveedores.
- Verificar los egresos e ingresos.
- Análisis a los estados financieros sobre pagos.

Área De Contabilidad

- Recepción y revisión de facturas y documentos de pago con todos sustentos.
- Registro de las facturas en el sistema contable (SAP)
- Las facturas que lleven orden de compra menor deben ser registradas en sistema contable Y aprobadas por el workflow del responsable de la solicitud del servicio.
- confirmar los registros contables al área de finanzas y tesorería para la programación de pagos.

Área De Tesorería

- realizar la aplicación de las políticas y procedimientos para determinar el pago.
- Hacer los cálculos respectivo de cada documentó para la retención.
- generar la programación de pagos.
- obtener la constancia de pago desde la plataforma del banco para el sustento.
- Archivar cada factura con su Respectivo sustentó de pago.





*MANUAL DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL
PARA GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PAGO
A PROVEEDORES*

EMPRESA DE
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES

2021

FINALIDAD

Establecer los lineamientos de políticas de comunicación y capacitación interna para orientar a cada responsable de la gestión de documentación en la empresa de servicios de telecomunicaciones, clarificando su enfoque y organización en el ámbito interno, generando un ambiente propicio para el logro de los objetivos de la compañía.

ALCANCES

Las presentes políticas son de aplicación a todos los trabajadores involucrados en la gestión de documentación de pago que provienen de los proveedores directamente a la compañía de servicios de telecomunicaciones.

PRINCIPIOS

El desarrollo de la información de capacitación y comunicación interna se implementa con el Modelo de Gestión de Recursos Humanos, para lograr alcanzar los objetivos y principios organizacionales del Plan Estratégico organizacional. Se sustentan en normas, políticas, manuales, e instrumentos de gestión.

Se podrán establecer los lineamientos necesarios para el manejo de las capacitaciones de todos los empleados involucrados en las diversas áreas, buscando proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de los mismos.

La comunicación interna contribuye a un mejor conocimiento organizacional, al desarrollo de creencias positivas, una mayor identificación con nuestra organización y la aplicación de los principios organizacionales.

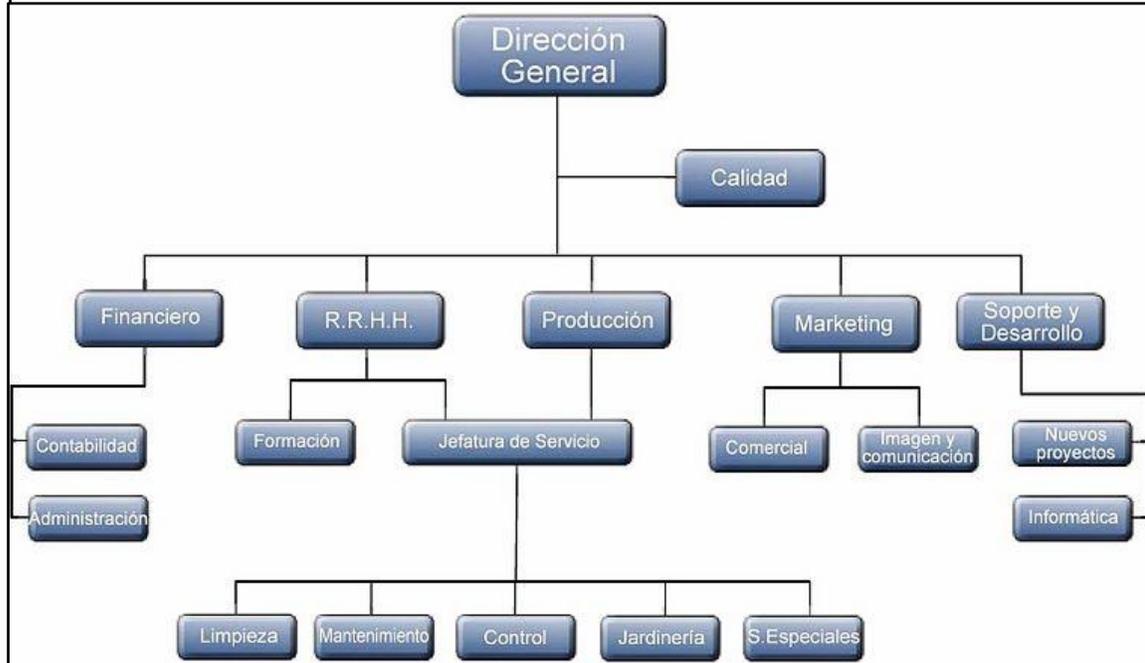
DEFINICIONES

COMUNICACION INTERNA

Mediante estos procesos de información y diálogo que se dan de manera permanente dentro de la organización con los involucrados de cada área, para lograr los objetivos organizacionales, en un proceso de generación de compromisos individuales de cada empleado entre los diferentes equipos de trabajo. La comunicación es una técnica estratégica que para fomentar el cambio de actitud y comportamiento, la identificación e integración, el desarrollo de habilidades comunicacionales y promueve una cultura organizacional propicia para el logro de los objetivos organizacionales.

- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades que requieren los empleados para realizar su actividad en cada área.
- Capacitar al empleado como aplicar las nuevas tecnologías y sistemas, si así lo requiere su puesto de trabajo o área.
- Elevar los niveles de desempeño de cada empleado para mejorar su contribución en la compañía de telecomunicaciones.
- Prevenir riesgos de trabajo en el área.
- Preparar al empleado para ocupar una vacante o un puesto de nueva creación.
- Preparar al empleado para ocupar puestos superiores.
- Involucrar al personal para que detecte sus propias necesidades de capacitación en el área.
- Contribuir al desarrollo integral de los individuos que forman la organización.
- Articular los ascensos y las promociones a los programas de capacitación y desarrollo en la compañía.
- Mostrar con hechos reales los beneficios de la superación (reconocimientos, incrementos de salario, ascensos).

Una vez implementada las políticas de capacitación y comunicación interna el encargado de capacitación podrá contar con el apoyo de los directivos y supervisores de las distintas áreas, para detectar necesidades de adiestramiento y capacitación de su personal, además de analizar las informaciones obtenidas del desarrollo del empleado en el área así como también las necesidades operacionales de la organización, así mismo, conforme a las necesidades y disponibilidades de los colaboradores , de manera que se puedan abarcar todos los aspectos necesarios, Manteniendo un recurso altamente capacitado y que les permita alcanzar sus objetivos y los de la empresa.



FUNCIONES:

> AREA DE ADMINISTRATIVA

- Tener buenas habilidades de comunicación para coordinarse y colaborar con otros empleados.
- La capacidad de adaptarse a entornos cambiantes y nuevas tecnologías que podrían implementarse dentro de la compañía.
- Tener iniciativa y proponer cambios para mejorar la productividad
- Ser capaz de trabajar bajo presión cuando surgen tareas de vital importancia para el negocio.
- Revisión minuciosa de documentación recibida externa de manera que sea controlada para ser direccionada al área correspondiente.
- Comunicación fluida entre todas las para un mejor desarrollo.

> AREA CONTABLE

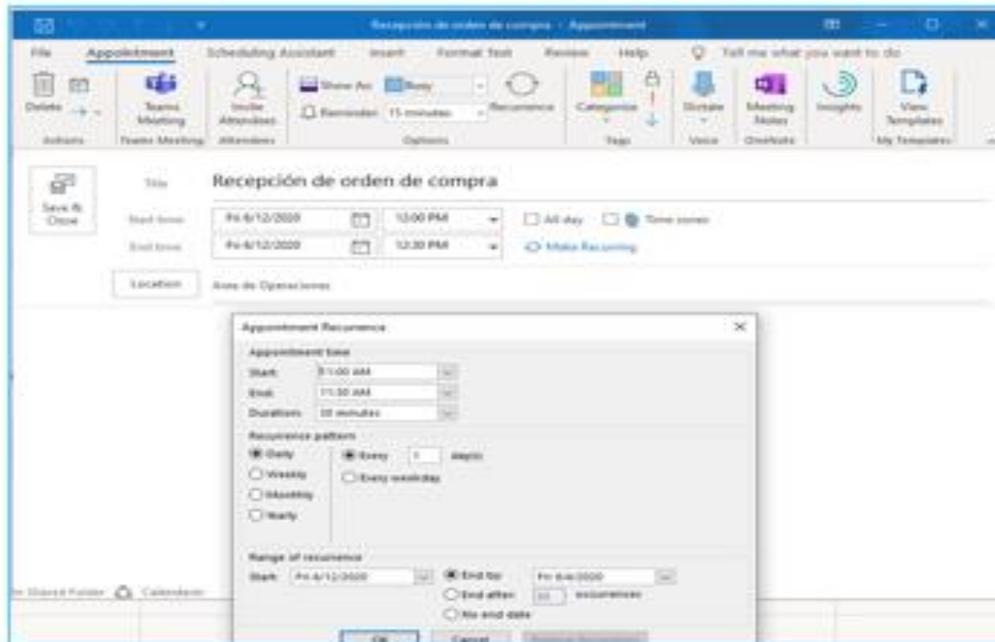
- Verificar que la documentación recibida se encuentre conforme a lo establecido por la empresa
- Registrar la documentación en el momento para evitar atrasos o acumulación de documentación para su respectivo registro en un sistema
- Revisar que los documentos tengan el soporte necesario para evitar que haya inconsistencias.
- Hacer entrega al área de tesorería la documentación para su programación de pago de manera que no se atrase el pago al proveedor.
- Tener registrada la información contable para que pueda ser concilia con tesorería

> AREA LOGISTICA

- Los documentos deben ser chequeados en esta área para evitar que sean enviados a otra área y evitar que se extravíen en el camino.
- Comunicar a las áreas correspondientes de los documentos que se han recibido de la parte externa evitando que lleguen tarde a su lugar de destino.
- Evitar que se ocasionen retrasos ocasionando que el hecho económico se genere en fechas posteriores e incluso fuera del mes que corresponde lo cual no se lleguen a pagar a tiempo.
- Analizar el proceso compra, que las facturas obligatoriamente deben ir acompañada de la respectiva orden de compra y requisición de pedido autorizadas por la empresa.
- Los materiales deben ser entregados a los determinados empleados asignados por la empresa, y una vez los materiales sean efectivamente recibidos por el personal autorizado.

➤ procedimientos

- ✓ En la parte inferior izquierda de la bandeja de Entrada hacer clic en calendario.
- ✓ Poner nombre al recordatorio (Ejemplo Recepción de órdenes de compra)



- ✓ luego de crear la alerta o recordatorio el usuario recibirá una alerta en su computadora o correo electrónico



Anexo 3: Instrumento cuantitativo



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de registro documental

Título del documento:		Estados financieros				
Período o año:		2017-2018 y 2019				
Objetivo del documento:		Descripción del documento:		El documento responde al área de:		
Interpretación de análisis los estados financieros de la entidad de los periodos 2018 y 2019, mediante el análisis Horizontal y vertical sobre las cuentas por pagar de la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú con el objetivo de proponer una mejora.		Los estados financieros demostraran la información de la posición económica y financiera de la compañía acuerdo a las operaciones que realiza.		Área de contabilidad		
N o. i	Documentos	Descripción	Registro Documental	Formula	%	Análisis
	ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		Análisis de liquidez	Liquidez General 2017 <u>Activo Corriente</u> _____ = Pasivo Corriente		
				Liquidez General 2018 <u>Activo Corriente</u> _____ = Pasivo Corriente		
				Liquidez General 2019 <u>Activo Corriente</u> _____ = Pasivo Corriente		
				Liquidez Absoluta 2019 <u>Efectivo equivalente de efectivo</u> _____ = Pasivo Corriente		
				Liquidez Absoluta 2018 <u>Efectivo equivalente de efectivo</u> _____ = Pasivo Corriente		
				Liquidez Absoluta 2019 <u>Efectivo equivalente de efectivo</u> _____ = Pasivo Corriente		
				Capital de Trabajo 2017 Activo corriente - Pasivo Corriente =		
				Capital de Trabajo 2018 Activo corriente - Pasivo Corriente =		
				Capital de Trabajo 2019 Activo corriente - Pasivo Corriente =		
			Ratios de gestión	<u>Compras al crédito 2019</u> _____ = Cuentas por pagar 2019		
				<u>Compras al crédito 2018</u> _____ = Cuentas por pagar 2018		
				<u>Compras al crédito 2017</u> _____ =		

				Cuentas por pagar 2017	
				<u>Cuentas por pagar 2019</u> x 360 _____ = Compras al crédito 2019 <u>Cuentas por pagar 2018</u> x 360 _____ = Compras al crédito 2018 <u>Cuentas por pagar 2017</u> x 360 _____ = Compras al crédito 2017	
		Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019		<u>Efectivo y Equiv de Efect. 2018</u> _____ = Efectivo y Equiv de Efect. 2017 <u>Efectivo y Equiv de Efect. 2019</u> _____ = Efectivo y Equiv de Efect. 2018 <u>Ctas por pagar comerciales 2018</u> _____ = Ctas por pagar comerciales 2017 <u>Ctas por pagar comerciales 2019</u> _____ = Ctas por pagar comerciales 2018 <u>Ctas por pagar vinculadas 2018</u> ===== Ctas por pagar vinculadas 2017 <u>Ctas por pagar vinculadas 2019</u> Ctas por pagar vinculadas 2018	
		Análisis vertical 2017-2018 y 2019		<u>Efectivo y Equiv. De Efect. 2019</u> _____ Total, Activo 2019 <u>Efectivo y Equiv. De Efect. 2018</u> _____ Total, Activo 2018 <u>Efectivo y Equiv. De Efect. 2017</u> _____ Total, Activo 2017 <u>Cuentas por pagar comerciales 2019</u> _____ Total, pasivo y patrimonio 2019 <u>Cuentas por pagar comerciales 2018</u> _____ Total, pasivo y patrimonio 2018 <u>Cuentas por pagar comerciales 2017</u> _____ Total, pasivo y patrimonio 2017 <u>Cuentas por pagar vinculadas 2019</u> _____ Total, pasivo y patrimonio 2019 <u>Cuentas por pagar vinculadas 2018</u> _____ Total, pasivo y patrimonio 2018 <u>Cuentas por pagar vinculadas 2017</u> _____ Total, pasivo y patrimonio 2017	

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Ficha de entrevista



Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Entrevistado (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo es el control de las Facturas recibidas? ¿Se cumple con el periodo de pago según acuerdo establecido? ¿Cuál sería su opinión al respecto?	
2	¿Cree usted que la empresa en general tenga establecidas políticas de pago? ¿Cuál es el proceso de pago a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones? ¿Qué opina al respecto de todo ello?	
3	¿Tienen establecidas políticas que den conformidad a todas las solicitudes de cobro por parte de los proveedores? ¿Explique?	
4	¿Dentro de la empresa cuáles son las normas y procedimientos de pagos en el departamento de tesorería?	
5	¿Cómo se realiza el análisis de las cuentas por pagar?	
6	¿Cuál es el nivel de seguridad en el cronograma de pago para que los proveedores puedan confiar en la empresa?	
7	¿Usted considera que se comparan las facturas con las Órdenes de Compra en cuanto a cantidad, precio y condiciones? ¿Qué opina?	

Anexo 5: Base de datos (instrumento cuantitativo)

<i>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA EXPRESADO EN SOLES</i>						
ACTIVO	DICIEMBRE 2019	%	DICIEMBRE 2018	%	DICIEMBRE 2017	%
<i>Activo corriente</i>						
Efectivo y Equivalente de Efectivo	15,027,663	2.60	12,494,214	4.34	11,994,314	5.03
Cuentas por cobrar comerciales terceros (Neto)	34,055,198	5.90	26,071,150	9.06	25,971,150	10.90
Cuentas por cobrar comerciales Relacionada	82,593,812	14.31	49,067,750	17.05	48,997,650	20.56
otras cuentas por cobrar	25,074,225	4.34	7,258,100	2.52	7,398,100	3.10
Servicios Y otros gastos pagados Por Anticipado	1,982,420	0.34	3,361,500	1.17	3,291,600	1.38
Mercaderías (Neto)	58,798,839	10.19	51,600,823	17.93	54,900,888	23.04
Total, Activo Corriente	217,532,157.00	37.69	149,853,537.00	52.07	152,553,702.00	64.01
<i>Activo No Corriente</i>						
Otras cuentas por cobrar LP	1,584,550	0.27	680,076	0.24	598,976	0.25
Inmueble, maquinaria y Equipo (Neto)	554,201,528	96.03	374,666,456	130.19	298,969,125	125.45
Depreciación acumulada IME	-188,213,620	(32.61)	-245,268,123	(85.23)	-222,155,345	(93.22)
Intangible	2,010,026	0.35	8,872,963	3.08	8,972,000	3.76
Amortización acumulada intangible	-12,769,488	(2.21)	-3,914,215	(1.36)	-3,614,879	(1.52)
Activo por impuesto a la renta diferido	2,791,209	0.48	2,891,203	1.00	2,991,203	1.26
Total, Activo No corriente	359,604,205.00	62.31	137,928,360.00	47.93	85,761,080.00	35.99
TOTAL, ACTIVO	577,136,362.00	100.00	287,781,897.00	100.00	238,314,782.00	100.00
PASIVO						
<i>Pasivo Corriente</i>						
Cuentas por Pagar Comerciales T	248,978,980	43.14	90,630,967	31.49	75,730,660	31.78
Cuentas por Pagar vinculadas	57,901,730	10.03	14,245,751	4.95	10,235,700	4.30
Otras cuentas por pagar	19,656,621	3.41	6,142,445	2.13	3,042,547	1.28
Parte corriente de ingresos diferidos	6,689,821	1.16	937,652	0.33	760,820	0.32
Total, Pasivo corriente	333,227,152	57.74	111,956,815	38.90	89,769,727	37.67
<i>Pasivo No Corriente</i>						
Ingresos diferidos	17,690,151	3.07	6,788,364	2.36	4,089,000	1.72
otros pasivos a LP	24,486,086	4.24				
Total, Pasivo No Corriente	42,176,237.00	7.31	6,788,364.00	2.36	4,089,000.00	1.72
PATRIMONIO						
Capital	90,854,150	15.74	77,754,599	27.02	65,154,000	27.34
Capital adicional	2,890,023	0.50	1,111,908	0.39	1,011,868	0.42
Reserva Legas	13,594,070	2.36	11,494,050	3.99	9,024,087	3.79
Resultado Acumulados	87,666,650	15.19	83,713,812	29.09	65,140,100	27.33
Resultado del Ejercicio	6,728,080	1.17	-5,037,651	(1.75)	4,126,000	1.73
Total, Patrimonio	201,732,973	34.95	169,036,718	58.74	144,456,055	60.62
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	577,136,362.00	100.00	287,781,897.00	100.00	238,314,782.00	100.00

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

Nro.		DOCUMENTOS	DESCRIPCIÓN	REGISTRO DOCUMENTAL	FÓRMULA	%	ANALISIS
<p>Título del documento: Ratios Financieros</p> <p>Período o año: 2017, 2018 Y 2019</p> <p>Objetivo del documento: Interpretación de análisis los estados financieros de la entidad de los periodos 2017, 2018 y 2019, mediante el análisis Horizontal y vertical sobre las cuentas por pagar de la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú con el objetivo de pr</p> <p>Descripción del documento: Los estados financieros demostraran la información de la posición económica y financiera de la compañía acuerdo a las operaciones que realiza.</p> <p>El documento responde al área de: Contabilidad y finanzas</p>							
1	Estados de Situación Financiera 2017, 2018 Y 2019	Son documentos que son evaluados y analizados de manera que nos ayude a obtener los resultados, de manera que se podrá saber cuál esta situación de la empresa industrial según el estudio que se está aplicado de acuerdo a la liquidez.	Analisis de liquidez	<p>Liquidez General 2017</p> <p>Activo Corriente = $\frac{152,553,702.00}{89,769,727.00}$ = 1.70</p> <p>Pasivo Corriente</p> <p>Liquidez General 2018</p> <p>Activo Corriente = $\frac{149,853,537.00}{111,956,815.00}$ = 1.34</p> <p>Pasivo Corriente</p> <p>Liquidez General 2019</p> <p>Activo Corriente = $\frac{217,532,157.00}{333,227,152.00}$ = 0.65</p> <p>Pasivo Corriente</p> <p>Liquidez Absoluta 2017</p> <p>Efectivo equivalente de efectivo = $\frac{11,994,314.00}{89,769,727.00}$ = 0.13</p> <p>Pasivo Corriente</p> <p>Liquidez Absoluta 2018</p> <p>Efectivo equivalente de efectivo = $\frac{12,494,214.00}{111,956,815.00}$ = 0.11</p> <p>Pasivo Corriente</p> <p>Liquidez Absoluta 2019</p> <p>Efectivo equivalente de efectivo = $\frac{15,027,663.00}{333,227,152.00}$ = 0.05</p> <p>Pasivo Corriente</p> <p>Capital de Trabajo 2017</p> <p>Activo corriente - Pasivo Corriente = $152,553,702.00 - 89,769,727.00$ = 62,783,975.00</p> <p>Capital de Trabajo 2018</p> <p>Activo corriente - Pasivo Corriente = $149,853,537.00 - 111,956,815.00$ = 37,896,722.00</p> <p>Capital de Trabajo 2019</p> <p>Activo corriente - Pasivo Corriente = $217,532,157.00 - 333,227,152.00$ = -115,694,995.00</p>	<p>El ratio de liquidez general nos arrojó que la empresa en el año 2017 tenía un índice de 1.70 y éste fue disminuyendo para el año 2018 en 1.34, en el año 2019 éste ratio disminuyo significativamente en 0.65, lo cual indica que la empresa no tiene suficien</p> <p>significa que en la empresa de servicios por cada por cada sol de deuda a corto plazo tiene para el año 2017tiene 0.13 soles en efectivo para hacerle frente,En este caso podemos apreciar insuficiencia de efectivo para cubrir sus obligaciones acort</p> <p>según el resultado del índice del capital de trabajo dentro de la compañía nos arroja un resultado para el año 2017 es de 62,738,975.00 y para el 2018 es de 37,896,722 para ambos años es positivo esto quiere decir que tuvo suficiente liquidez para cubrir</p>		

			Ratios de gestión	Compras al crédito 2019	<u>326,537,331.00</u>	=	1.05	Con respecto a la rotación de pagos para el año 2019 fue de 1.05 veces, 2018 fue de 1.18 y para el año 2017 fue de 1.33 veces, al respecto dicho resultado no es factible acumular deudas en tanto tiempo con terceros dado que en la parte administrativa no se	
				Cuentas por pagar 2019	310,210,464.45				
				Compras al crédito 2018	<u>111,019,163.00</u>	=	1.18		
				Cuentas por pagar 2018	94,366,288.55				
				Compras al crédito 2017	<u>89,008,907.00</u>	=	1.33		
				Cuentas por pagar 2017	66,756,680.25				
			Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Cuentas por pagar Comerciales 2019 x 360	<u>310,210,464.45</u>	=	342	Con respecto a la rotación de pagos para el año 2019 fue 342 días, para el 2018 fue de 306 días y con respecto al año 2017 fue de 270 días, esto nos refleja que la empresa de servicios paga a más de un año y días, lo cual es un serio problema para el terc	
				Compras al crédito 2019	326,537,331.00				
				Cuentas por pagar comerciales 2018 x 360	<u>94,366,288.55</u>	=	306		
				Compras al crédito 2018	111,019,163.00				
				Cuentas por pagar comerciales 2017 x 360	<u>66,756,680.25</u>	=	270		
				Compras al crédito 2017	89,008,907.00				
			Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Efectivo y Equiv de Efect. 2018	<u>12,494,214.00</u>	=	4.17	El efectivo y equivalente de efectivo del 2017-2018 tiene un porcentaje de 4.17% y para el año 2018-2019 de 20.28% esto quiere decir que tuvo una variación de 16.11% significativo en relación del periodo anterior, es decir que se disponía con un poco más	
				Efectivo y Equiv de Efect. 2017	11,994,314.00				
				Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Efectivo y Equivalente de Efect. 2019	<u>15,027,663.00</u>	=	20.28	En relación al análisis horizontal de Cuentas por pagar comerciales terceros del 2017-2018 tiene un porcentaje de 19.68%, y 2018-2019 es 174.72 % lo cual es porque al momento de pagar a los proveedores no se lleva un buen control en el registro de los doc
					Efectivo y Equivalente de Efect. 2018	12,494,214.00			
				Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Ctas por pagar comerciales 2018	<u>90,630,967.00</u>	=	19.68	Las cuentas por pagar vinculadas del 2017-2018 tiene un porcentaje de 39.18%, y del año 2018-2019 306.45% lo cual es porque al momento de pagar a los proveedores no se lleva un buen control en el registro de los documentos y tienen cuentas por pagar a ter
					Ctas por pagar comerciales 2017	75,730,660.00			
			Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Ctas por pagar comerciales 2019	<u>248,978,980.00</u>	=	174.72		
				Ctas por pagar comerciales 2018	90,630,967.00				
			Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Ctas por pagar vinculadas 2018	<u>14,245,751.00</u>	=	39.18		
				Ctas por pagar vinculadas 2017	10,235,700.00				
			Análisis Horizontal 2017-2018 y 2018-2019	Ctas por pagar vinculadas 2019	<u>57,901,730.00</u>	=	306.45		
				Ctas por pagar vinculadas 2018	14,245,751.00				

Análisis vertical 2017-2018 y 2019	<u>Efectivo y Equiv. De Efect. 2019</u>	<u>15,027,663.00</u>	=	2.6	Se observa el que del efectivo equivalente de efectivo en el año 2017, que representa 5.03% del activo corriente en relación del año 2018, el efectivo equivalente de efectivo solo representa 4.34. %, del total activo corriente, y para el año 2019 2.60% al
	Total Activo 2019	577,136,362.00			
	<u>Efectivo y Equiv. De Efect. 2018</u>	<u>12,494,214.00</u>	=	4.34	
	Total Activo 2018	287,781,897.00			
	<u>Efectivo y Equiv. De Efect. 2017</u>	<u>11,994,314.00</u>	=	5.03	
	Total Activo 2017	238,314,782.00			
	<u>Cuentas por pagar comerciales 2019</u>	<u>248,978,980.00</u>	=	43.14	Se observa el que del Cuentas por pagar comerciales a terceros en el año 2017, que tiene 31.78% para el 2018 tiene 31.49% y para el 2019 43.14 esto significa para la compañía que cada año fue incrementando las cuentas por pagar significativamente Compre
	Total pasivo y patrimonio 2019	577,136,362.00			
	<u>Cuentas por pagar comerciales 2018</u>	<u>90,630,967.00</u>	=	31.49	
	Total pasivo y patrimonio 2018	287,781,897.00			
	<u>Cuentas por pagar comerciales 2017</u>	<u>75,730,660.00</u>	=	31.77	
	Total pasivo y patrimonio 2017	238,314,782.00			
<u>Cuentas por pagar vinculadas 2019</u>	<u>57,901,730.00</u>	=	10.03	En relación a las cuentas por pagar vinculadas de los años 2017, 2018 y 2019 estas cuentas según el análisis vertical representan una gran importancia en relación a los pasivos visualizando un incremento de año en año de 4.30%, 4.95%.10.03% este variació	
Total pasivo y patrimonio 2019	577,136,362.00				
<u>Cuentas por pagar vinculadas 2018</u>	<u>14,245,751.00</u>	=	4.95		
Total pasivo y patrimonio 2018	287,781,897.00				
<u>Cuentas por pagar vinculadas 2017</u>	<u>10,235,700.00</u>	=	4.29		
Total pasivo y patrimonio 2017	238,314,782.00				

Entrevista

Concepto de entrevista	La entrevista es una técnica cualitativa intrínseca, dúctil y comprensible que la cuantitativa. En la entrevista al momento de la interpelación y respuestas se logra alcanzar una explicación de carácter que se prepare un total de significados en correlación de un categórico contenido al que se hará referencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)	
Entrevistados		
Entrevistado (Entv.1)	Entrevistado (Entv.2)	Entrevistado (Entv.3)
Gerente financiero:	Gerente de recursos humanos:	tesorería:

Categoría problema:

Cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones Perú SA.
--

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente de administración y financiero
Nombres y apellidos	Oswaldo Claros
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	09-04-2020
Lugar de la entrevista	Empresa de servicio de telecomunicaciones

Entrevistado (Entv.1)

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo es el control de las Facturas recibidas? ¿Se cumple con el periodo de pago según acuerdo establecido? ¿Cuál sería su opinión al respecto?	El control de facturas recibidas se hace semanalmente de acuerdo cuando cómo se van recepcionando y la fecha de Emisión, en estos últimos meses no se están cumpliendo con los pagos en las fechas establecidas esto se debe a que la contabilidad en su mayoría migro al país de Argentina.
2	¿Cree usted que la empresa en general tenga establecidas políticas de pago? ¿Cuál es el proceso de pago a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones? ¿Qué opina al respecto de todo ello?	Si tenemos procedimientos y políticas de pago, pero sería adecuado contar con procedimientos mejor estructurados para la empresa tanto en Perú como para Argentina, ya que los actuales son básicos. En cuanto al proceso de pagos se encarga el área de tesorería de hacer comprobaciones y aprobaciones internas del documento de pago.
3	¿Tienen establecidas políticas que den conformidad a todas las solicitudes de cobro por parte de los proveedores? ¿Explique?	Específicamente no contamos con políticas establecidas de conformidad a solicitudes de pago, más adelante estaremos implementando una plataforma donde el proveedor puede ver su pago o la fecha en que se va a pagar la factura.
4	¿Dentro de la empresa cuáles son las normas y procedimientos de pagos en el departamento de tesorería?	Si tenemos procedimientos de pagos, en el área de tesorería se lleva a cabo los controles y políticas aplicables para establecer el pago de los compromisos por la adquisición de bienes y servicios, estos pagos se hacen semanales, quincenales o mensuales, dependiendo de las condiciones del contrato.
5	¿Cómo se realiza el análisis de las cuentas por pagar?	Normalmente el análisis e interpretación se hace por antigüedad de cuentas por pagar cuya información se establece mediante los índices financieros, también formatos de tabla dinámica en Excel sobre las provisiones.
6	¿Cuál es el nivel de seguridad en el cronograma de pago para que los proveedores puedan confiar en la empresa?	El nivel de seguridad en cuanto al cronograma de pago es bastante alto, mayormente se prioriza las facturas que están por vencer y mediante un mail al proveedor se confirma la transferencia bancaria.
7	¿Usted considera que se comparan las facturas con las Órdenes de Compra en cuanto a cantidad, precio y condiciones? ¿Qué opina?	En mi opinión si se compara las facturas con la Orden de compra precio y condiciones porque de esa manera puede pasar al área de contabilidad para el registro en nuestro sistema y luego se deriva a tesorería para el pago.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente de recursos humanos
Nombres y apellidos	Paola López
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	09-04-2020
Lugar de la entrevista	Empresa de servicio de telecomunicaciones

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo es el control de las Facturas recibidas? ¿Se cumple con el periodo de pago según acuerdo establecido? ¿Cuál sería su opinión al respecto?	En cuanto al control de facturas si tenemos un control básico, y esto se da de acuerdo con la recepción de cada factura, se corrobora que tenga todos los sustentos orden de compra acta de conformidad y Guía de remisión en caso sea compra de un bien. En cuanto al pago como se ve desde otro país y a veces se retrasa, pero hay que estar haciendo seguimiento contante para que se cumpla con el pago.
2	¿Cree usted que la empresa en general tenga establecidas políticas de pago? ¿Cuál es el proceso de pago a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones? ¿Qué opina al respecto de todo ello?	Si cuenta con políticas en general en el área de tesorería y también en las otras áreas que son requirentes continuos de servicios, en cuanto al proceso de pago a proveedores tesorería hace la comprobación de la aprobación de la prestación del servicio, así como de la disponibilidad de saldo del medio de pago indicado por Contabilidad luego La preparación de la orden de pago.
3	¿Tienen establecidas políticas que den conformidad a todas las solicitudes de cobro por parte de los proveedores? ¿Explique?	Si tenemos políticas más que todo, cláusulas que están escritas en el contrato que tenemos con nuestro proveedor para dar conformidad a las solicitudes de cobro tenemos una persona encargada para dar confirmación a todos los correos recibidos.
4	¿Dentro de la empresa cuáles son las normas y procedimientos de pagos en el departamento de tesorería?	Hay procedimientos Para realizar cualquier tipo de pago sea en efectivo o transferencia interbancaria para todo esto es necesario tener la aprobación del gerente de finanzas e inmediatamente se programan los pagos para cancelar a la fecha establecida.
5	¿Cómo se realiza el análisis de las cuentas por pagar?	El análisis de las cuentas por pagar se da de acuerdo con la fecha de vencimiento de cada factura y claro también trabajamos con tablas dinámicas y formatos en Excel.
6	¿Cuál es el nivel de seguridad en el cronograma de pago para que los proveedores puedan confiar en la empresa?	Los niveles de seguridad en cronograma son buenos porque se hace desde la plataforma de nuestro sistema y mayormente se está cumpliendo con los pagos a la fecha de vencimiento.
7	¿Usted considera que se comparan las facturas con las Órdenes de Compra en cuanto a cantidad, precio y condiciones? ¿Qué opina?	De todas maneras, se tiene que revisar si las facturas están emitidas de acuerdo con la orden de compra y con todos sus sustentos, acta de conformidad, guía de remisión y otros anexos que constaten los trabajos realizados por parte de los proveedores.



**Universidad
Norbert Wiener**

Ficha de entrevista

Datos básicos:

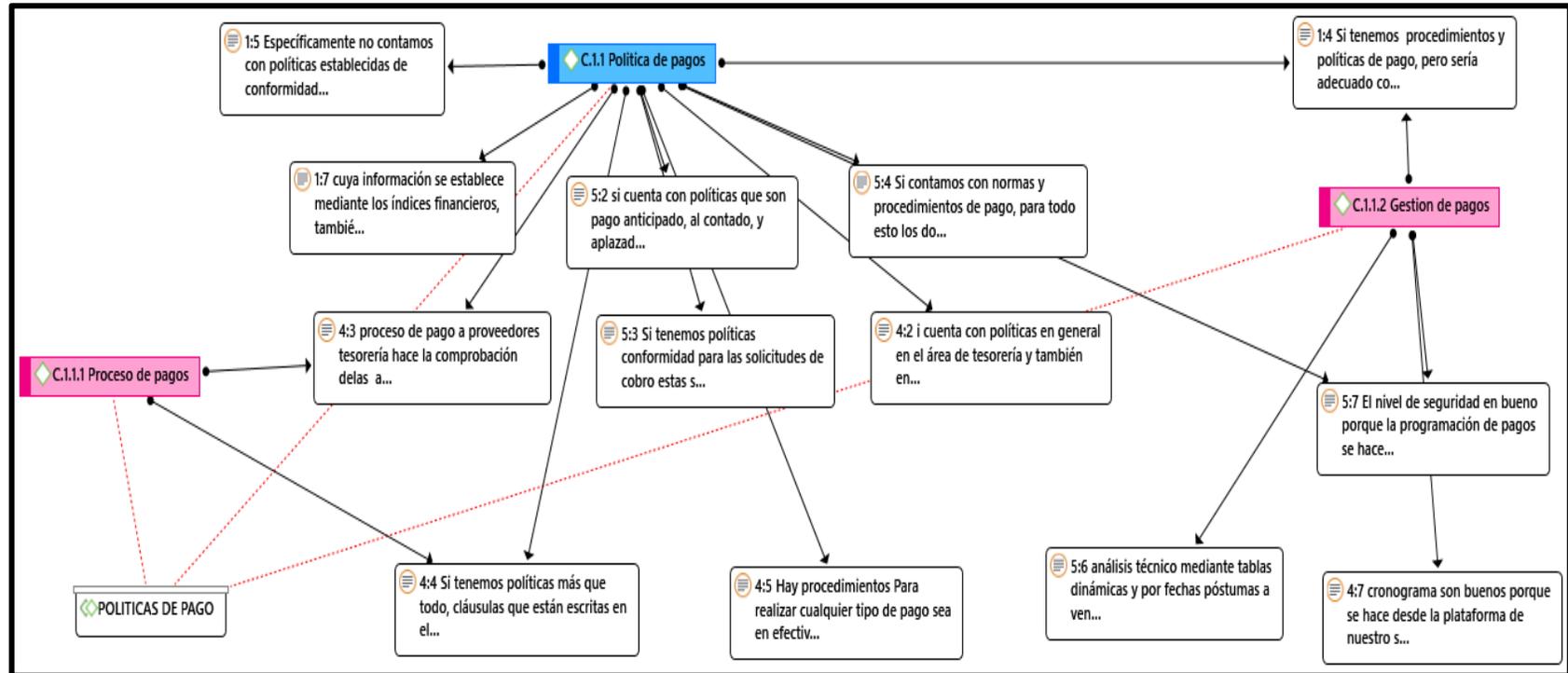
Cargo o puesto en que se desempeña	tesorería
Nombres y apellidos	Soledad de los santos
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	09-04-2020
Lugar de la entrevista	Empresa de servicio de telecomunicaciones

Entrevistado1 (Entv.3)

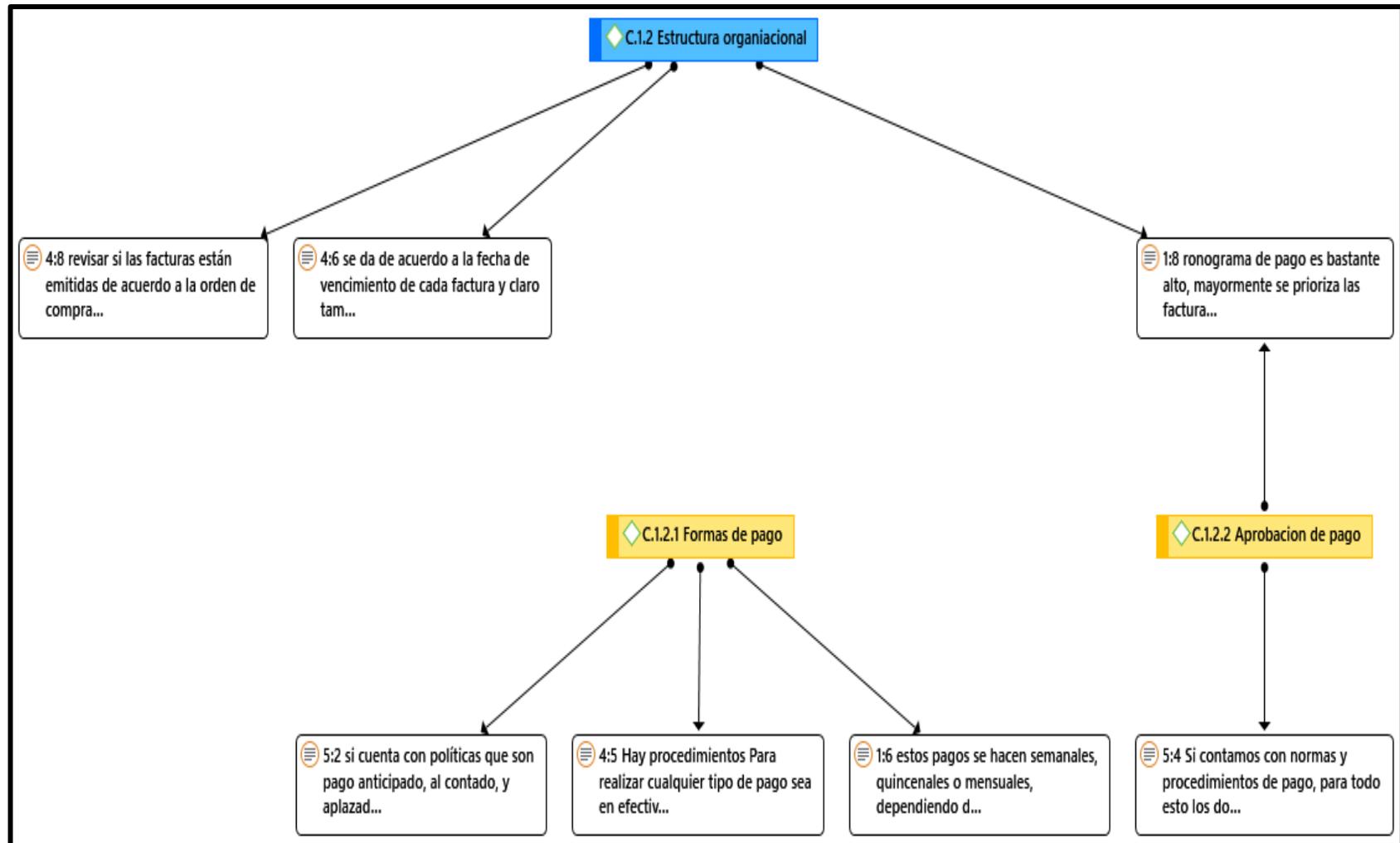
Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cómo es el control de las Facturas recibidas? ¿Se cumple con el periodo de pago según acuerdo establecido? ¿Cuál sería su opinión al respecto?	En mi caso las facturas llegan mediante mail, para tener el control y orden voy archivando en una carpeta y haciendo seguimiento de la recepción de la Orden de compra de cada requirente, en algunos casos no se cumple con el pago porque nos falta datos bancarios para la transferencia bancaria y eso hace que retrase el pago a no tener respuesta inmediata por parte del proveedor.
2	¿Cree usted que la empresa en general tenga establecidas políticas de pago? ¿Cuál es el proceso de pago a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones? ¿Qué opina al respecto de todo ello?	La compañía si cuenta con políticas que son pago anticipado, al contado, y aplazado y el procesó de pagos es mediante Transferencia bancaria, claro siempre y cuando contemos con los datos bancarios brindados por nuestros proveedores.
3	¿Tienen establecidas políticas que den conformidad a todas las solicitudes de cobro por parte de los proveedores? ¿Explique?	Si tenemos políticas conformidad para las solicitudes de cobro estas se hacen mediante mail, y para responder todas las solicitudes de pago tenemos un día específico a la semana
4	¿Dentro de la empresa cuáles son las normas y procedimientos de pagos en el departamento de tesorería?	Si contamos con normas y procedimientos de pago, para todo esto los documentos a pagar deben estar debidamente autorizados y cumpliendo los requisitos establecidos en el acuerdo por el área de requerimiento y por el jefe de tesorería.
5	¿Cómo se realiza el análisis de las cuentas por pagar?	En este caso se hace un análisis técnico mediante tablas dinámicas y por fechas póstumas a vencer para dar prioridad y no tener pagos atrasados.
6	¿Cuál es el nivel de seguridad en el cronograma de pago para que los proveedores puedan confiar en la empresa?	El nivel de seguridad en bueno porque la programación de pagos se hace semanal, quincenal y mensual de acuerdo a las normas establecidas que tenemos en el área.
7	¿Usted considera que se comparan las facturas con las Órdenes de Compra en cuanto a cantidad, precio y condiciones? ¿Qué opina?	De hecho, que si se hace un chequeo de todas las facturas con las órdenes de compra y todos los sustentos que acompaña a la misma,

Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

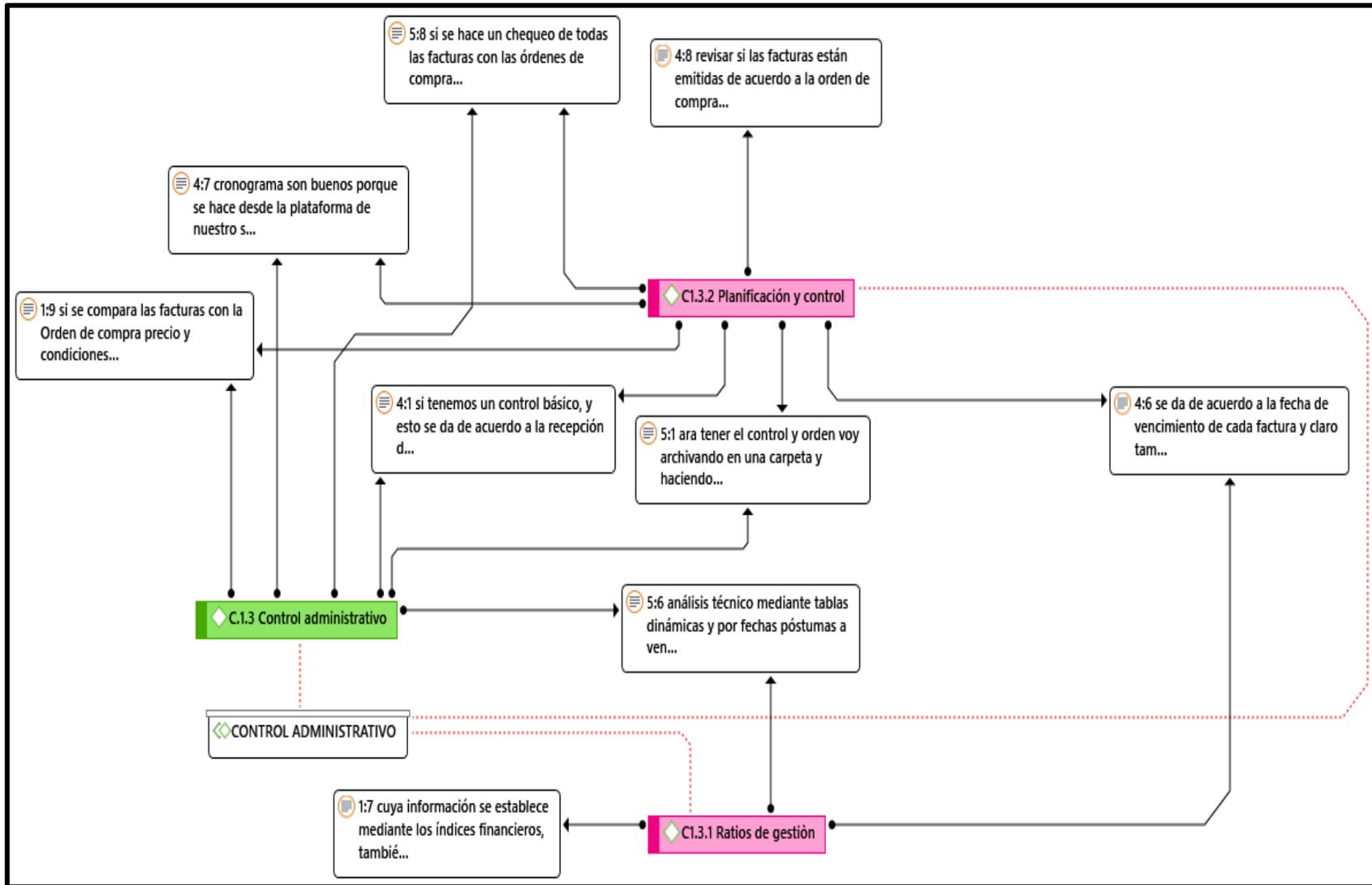
Análisis de la subcategoría Políticas de pagos



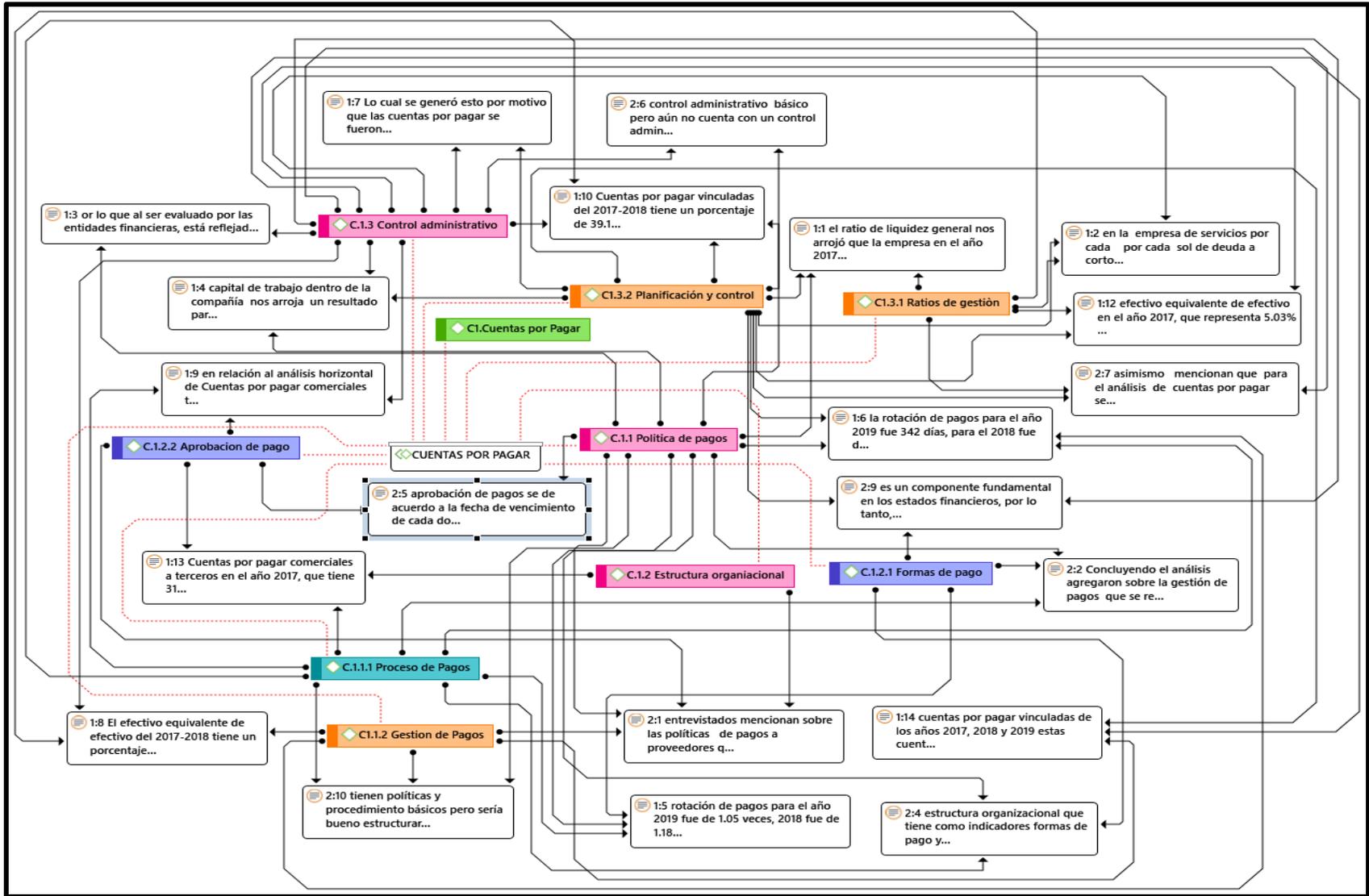
Análisis de la subcategoría Estructura organizacional



Análisis de la subcategoría Control Administrativo



Análisis mixto de la categoría cuentas por pagar



Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



Universidad
Norbert Wiener

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima, 2020.

Nombre de la propuesta: Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores.

Yo, Irma Milagros Carhuanchu Mendoza identificado con DNI Nro 40460914 Especialista en Administración e Investigación Actualmente laboro en Univ. Wiener Ubicado en Lince, procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	*		*		*			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	*		*		*			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	*		*		*			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	*		*		*			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	*		*		*			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	*		*		*			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	*		*		*			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	*		*		*			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	*		*		*			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	*		*		*			

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;


 Firma

Anexo 9: Matrices de trabajo

Matriz - PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Las Cuentas Por Pagar	La empresa Ferceva S.A Las cuentas por pagar no se encuentran totalmente en su razonabilidad debido a un atraso en los registros de pagos lo cual genera que la cuenta se encuentra muchas veces sobregirada y con deudas vencidas, Además, no existe fecha determinada para los pagos a proveedores razón por la que se generan atrasos permanentes,	Internacional
	Título del informe		
	Las Cuentas por Pagar y su Razonabilidad en los Estados Financieros de la empresa Ferceva s.a.		
	Referencia		
	Pinto, A., & Castañeda, L. (2017). Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva s.a. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , Ecuador, (abril 2017). <i>En línea</i> : 1-11. Doi: 1696-8352		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	Con respecto a las cuentas por pagar, no se hallan plenamente en su razonabilidad adecuada ya que la documentación de obligaciones realizadas no es registrada en el tiempo oportuno, lo cual forja que las cuentas al momento de ser analizada en muchas oportunidades están sobregiradas y con compromisos de pago vencidos, Además, no se tiene una fecha específica para los pagos a proveedores, por esta razón, se desarrolla atrasos constantes de pago. Así mismo, presenta un problema por la escasez de un manual de políticas y métodos en las cuentas por pagar que no alude a un control eficiente de las obligaciones locales a corto plazo, en tanto, se detecta la causa que las cuentas por pagar no son objeto de análisis en el consejo de dirección convocado mensualmente (Pinto y Castañeda 2017; Arce, 2018; Savon, Valiente, Guerrero, Y Del Toro,2011).
	Cuentas Por Pagar Y Su Incidencia En Los Estados Financieros.	La falta de un manual de políticas y procedimientos en las cuentas por pagar no permite un control eficiente de las obligaciones locales a corto plazo, generando aumento en los costos de sus productos a comercializar.	
	Título del informe		
	Cuentas Por Pagar Y Su Incidencia En Los Estados Financiero De La Empresa Tecnovías S.A.		
Referencia			
Arroba, J., Arce, G., & Chancay, M. (2018). Cuentas por pagar y su incidencia en los estados financieros de la empresa Tecnovías S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , <i>En línea</i> , 1-11. doi:1696-8352			
Informe mundial #3	Esencia del problema		
Análisis De Las Cuentas Por Pagar	En esta entidad las cuentas por pagar no son objeto de análisis en el consejo de dirección convocado mensualmente.		
Título del informe			
Análisis De Las Cuentas Por Pagar En La Dirección Municipal De Salud Pública En Municipio El Salvador			
Referencia			
Savón, Y., Valiente, Y., Guerrero, I., & Del Toro, O. (2011). Análisis de las cuentas por pagar en la dirección municipal de salud pública en municipio el salvador. <i>información científica</i> , 69(1), 1-10. doi:1028-9933.			

P r o b l e m a d e i n v e s t i g a c i ó n a n i v e l n a c i o n a l	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Las Cuentas Por Pagar a Proveedores	La empresa AIRCYDRAN presenta algunas deficiencias dentro de los procedimientos financieros de la entidad. Entre los principales es que la empresa no está efectuando un informe financiero que muestre los flujos de caja de manera periódica, lo que provoca que no se tenga una base sólida de la estructura financiera de la empresa.	Nacional
	Título del informe		Así como en otros países en Perú ocurre de manera similar algunos defectos dentro de los tratamientos financieros y contables de registro de transacciones en la organización, los responsables no efectúan un informe periódicamente de las mismas. Por otra parte, el pago retrasado a proveedores es motivo por el cual no se cuentan con confianza para una próxima adquisición o un crédito a favor de la organización, a todo ello hay un alza del precio en el transcurso de la compra de materia prima con nuevos acreedores. Del mismo modo, el problema de investigación consiste en el insuficiente empleo de las herramientas de administración financiera en la empresa. (Salazar, 2017; Rivas, 2016; Rodríguez y Guerrero 2010)
	El Flujo De Caja Enfocado A La Optimización Del Manejo De Las Cuentas Por Pagar A Proveedores		
	Referencia		
	Salazar, A., & Rivas, M. (2017). El flujo de caja enfocado a la optimización del manejo de las cuentas por pagar a proveedores. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 1-10. doi:1696-8352		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	Las Cuentas Por Pagar	La Empresa Plastiguayas Cía. Ltda presenta el problema del pago impuntual a los proveedores motivo por el cual no cuentan con garantías para una próxima compra o un crédito a favor de la empresa, con lo cual se origina un alza de los costos en el proceso del producto por falta de materia prima y compras inesperadas a nuevos proveedores.	
	Título del informe		
	Las Cuentas Por Pagar Y Su Presentación En Los Estados Financieros De La Empresa Plastiguayas Cía. Ltda		
	Referencia		
	Arroba, J., & Villafuerte, V. (2016). "Las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa Plastiguayas Cía. LTDA". <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 1-9. doi:1696-8352		
	Informe nacional #3	Esencia del problema	
	Administración Financiera	El problema de investigación consiste en el insuficiente empleo de las herramientas de administración financiera en la empresa.	
Título del informe			
Administración Financiera De Cuentas Por Pagar.			
Referencia			
Rodríguez, Y., González, S., Guerrero, I., & Pérez, M. (2010). ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DE CUENTAS POR PAGAR.			

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Políticas de pago	1. Políticas de crédito	El área no cumple con las políticas de pago de acuerdo con las fechas establecidas en el contrato.	El área no cumple con las políticas de pago de acuerdo con las fechas establecidas, en el contrato y por falta de normas internas a los proveedores, tampoco se cuenta con el proceso de inducción y Desconocimiento de la plataforma virtual de pagos así mismo la comunicación no es fluida entre países y los medios de pago.	La empresa de servicios de telecomunicaciones con veinte años en el mercado Consolidamos la idea final, basado en las causas e identificamos que las obligaciones que se tiene por pagar con terceros es el principal problema para comenzar a desarrollar el estudio de investigación. Asimismo, el encargado de las cuentas por pagar tiene tareas acumuladas de varios países, en cuanto a lo señalado se corrobora que las cuentas por pagar son brindadas de todo su control y proceso de deudas que tiene la empresa con los proveedores al personal del área de tesorería que suministra los recursos necesarios para sus obligaciones dentro de la empresa. Además, la empresa en la actualidad no cuenta con un cronograma establecido y con un manual de políticas no tiene noción sobre el vencimiento de cada pago a los proveedores.
		Falta de normas internas para el control de pagos a los proveedores.		
	2. Capacitación	No se cuenta con el proceso de inducción.		
		Desconocimiento de la plataforma virtual de pagos.		
	3. Comunicación	No existe comunicación fluida entre países		
		Desconocimiento de canales y medios de pago.		
C2. sistemas	4. Ingreso de datos	Ingreso erróneo en el tipo de moneda.	Ingreso erróneo en el tipo de moneda y cantidades a causa del desconocimiento y actualizaciones de software por parte de los trabajadores internos así mismo la falta de no contar con usuarios de red y cuenta de correo.	
		Digitalización de cantidades erróneas.		
	5. Acceso al usuario	Problema para configurar usuarios y permisos para las aplicaciones (Argentina).		
		Configuración de usuarios de red y cuenta de correo.		
	6. Manejo de los sistemas	Falta de capacitación para el uso de herramientas del área.		
		Actualización constante de software interno.		
C3. Procesos	7. Programación de pago	Definir fechas para los pagos a proveedores.	Definir fechas para los pagos a proveedores y procurar no recibir facturas manuales, por Falta de tiempo para el ingreso de documentos, solo electrónicas, esto conlleva a que el área hace caso omiso a los reclamos por parte de los proveedores. La empresa prioriza los países con mayor monto de facturación.	
		Procurar no recibir facturas manuales, solo electrónicas.		
	8. Pagos retrasados	El área de contabilidad prioriza los países con mayor monto de facturación.		
		El área hace caso omiso a los reclamos por parte de los proveedores.		
	9. Planificación	Falta de interés para que el proveedor quede satisfecho con su pago.		
		Falta de tiempo para el ingreso de documentos.		
C4. Recepción de documentos	10. Recepción de documentos	El área de recepción de documentos no procesa a tiempo, para realizar el cronograma de pagos.	El área de recepción de documentos no procesa a tiempo por falta de orden, pérdida, y revisión. Para confirmar el cronograma de pagos, de pagos vía mail, teniendo en cuenta que para pagar deberán estar debidamente autorizados por SUNAT.	
		Falta de orden de documentos y por ende la pérdida en algunos casos.		
	11. Validación	Falta de revisión de documentos al momento de pasar a tesorería, el pago no se emitirá.		
		Los documentos para pagar deberán estar debidamente autorizados por SUNAT.		
	12. Confirmación	Los documentos deberán tener adjunto todos los sustentos (OC, GR, AC)		
		Es importante la confirmación vía mail al proveedor.		

Datos del antecedente internacional 1			
Título	Políticas y procedimientos en compras y pagos a proveedores. Restaurante La Muralla S. A	Metodología	
Autor	Menéndez Tigua, Lisbeth Sandy Orrala Quinde, Jessica Karina	Tipo	Cualitativa o Exploratoria • Cuantitativa o Descriptiva
Año	2016	Enfoque	
Objetivo	Diseñar un control interno, aplicando políticas y procedimientos en el proceso de compras y pagos a proveedores con la finalidad de mejorar la administración de inventarios para la empresa La Gran Muralla S.A.	Diseño	
Resultados	Se sugiere invertir en la adquisición de un nuevo sistema contable en el que se encuentren integrados todos los módulos a la contabilidad o en tal caso optar por conversar y consultar al proveedor del programa existente si hay la posibilidad de realizar una actualización que permita el enlace, en efecto, que el módulo de contabilidad esté integrado con el módulo de compras y egresos. Esto beneficiaría obtener información comprensible, fidedigna y oportuna. Es fundamental que se elabore un cronograma de pagos a proveedores, es decir, se programe el día y hora de atención, evitando que estos, se acerquen sin previo aviso.	Método	
		Población	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (I.E.S.S.)
		Muestra	Gerencia General, Contadora, Asistente Contable y Bodeguero.
		Técnicas	Observación Entrevista
		Instrumentos	
Conclusiones	Se concluye también que el no contar con un cronograma de pagos, induce a que los proveedores se acerquen a cobrar en cualquier momento afectando la liquidez y solvencia de la entidad. Actualmente las compras son de contado, dando origen a que la rotación del dinero sea inmediata. El Sistema contable no se encuentra integrado con todos los módulos. Es decir, el módulo contable no se enlaza con el módulo de cuentas por pagar-Proveedores. Además, también hay la posibilidad de hacer diarios manuales de un Pago para que estos puedan cuadrar con la contabilización de una factura.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Menéndez y Orrala (2016), En su estudio de investigación fundamenta en su trabajo de investigación Políticas y procedimientos en compras y pagos a proveedores. Restaurante La Muralla S.A. Guayaquil. tiene como objetivo delinear una inspección interna, así mismo introducción de políticas y pasos en el procedimiento de las operaciones con los consignatarios con la intención de arreglar la administración, además dentro de este estudio metodológico se aplica el de tipo cualitativa y cuantitativa, teniendo como población al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, también tiene como muestra a la gerencia, contadora, asistente y al bodeguero, de la misma forma se empleó la técnica de observación, entrevista, dando un deducción de sugerir un nuevo provecho del sistemas contables, al mismo tiempo ver la manera de buscar nuevos proveedores que podrán brindar información verídica. Donde se tiene que innovar una clasificación de liquidaciones a los proveedores, también se programe la fecha de pagos. Finalmente, el sistema contable esta fuera de los módulos, no está relacionado con el módulo de las obligaciones a proveedores, por ello existe probabilidad de realizar diarios de procedimiento tradicional. Se llegó a la conclusión que, por la falta de políticas y procedimientos a proveedores de la mencionada empresa, puede ocasionar gastos excesivos que afectan el rendimiento financiero al final del periodo fiscal. Según la observación realizada se comprueba que hay debilidades en el proceso de cancelación a proveedores, al no contar con pasos determinados a seguir para el desembolso del dinero.		
Redacción final al estilo artículo	Menéndez y Orrala (2016) Se sugiere invertir en la adquisición de un nuevo sistema contable en el que se encuentren integrados todos los módulos a la contabilidad o en tal caso optar por conversar y consultar al proveedor del programa existente si hay la posibilidad de realizar una actualización que permita el enlace, es decir, que el módulo de contabilidad esté integrado con el módulo de compras y egresos. Esto beneficiaría obtener información comprensible, fidedigna y oportuna.		
Referencia (tesis)	Menéndez, L., & Orrala, J. (2016). <i>Políticas y procedimientos en compras y pagos a proveedores. Restaurante La Muralla S.A. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencia Administrativa.</i>		

Ficha de trabajo 1. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente internacional 2			
Título	Las cuentas por Pagar y su Razonabilidad en los Estados Financieros de la Empresa Ferceva s.a.	Metodología	
Autor	Adriana Paola Pinto Naula Lorena Castañeda Vélez	Tipo	Transversal, Descriptiva, Documental,
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Identificar los riesgos que existen en la recopilación, registro y generación de saldos de cuentas por pagar de la empresa FERCEVA S.A.	Diseño	
Resultados	Como resultado de la investigación titulada: Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva S.A. se recabó la información de la compañía para determinar la razonabilidad de sus estados a través del análisis de las cuentas por pagar.	Método	
		Población	Compañía FERCEVA S.A.
		Muestra	
		Técnicas	Entrevista
Conclusiones	Las cuentas por pagar no se encuentran totalmente en su razonabilidad debido a un atraso en los registros de pagos lo cual genera que la cuenta se encuentra muchas veces sobregirada y con deudas vencidas. La compañía debe de alinearse estrictamente a los procedimientos contables que indica la ley y a sus políticas de control interno (procesos), para que así pueda tener un buen manejo y control de sus obligaciones.	Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Según Pinto y Castañeda (2017) realizó su tesis titulada las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva S.A. la presente investigación se aplicó sobre el uso inadecuado en las cuentas por pagar, teniendo como problema relevante la situación financiera en la compañía; A todo ello el adecuado uso de las cuentas por pagar es la respuesta como la organización enfrente a sus obligaciones antes sus proveedores o terceros, al mismo tiempo, su singularidad debe tener una rotación excelente en base a los financiamientos concedidos por los proveedores. Efectivamente, las cuentas por pagar deben dirigirse con una exactitud de administración en la rotación de estas, para que permita realizar verdaderamente la razonabilidad de sus saldos en las obligaciones que se desarrollan con terceros, es por ello, que así puedan alcanzar el objetivo del excelente uso y el buen control de las cuentas, Cumpliendo con el propósito se podrán obtener resultados favorables en la razonabilidad de sus cuentas y poder realizar las obligaciones con terceros. Por lo tanto, la falta y mala organización en el área de cuentas por pagar se puede generar la duplicidad de pagos y la falta oportuna de los pagos, por lo consiguiente, se debe ejecutar correcciones y perfeccionamiento en los procesos de las cuentas por pagar es necesario para la mejora de los saldos, por último, la empresa tiene un problema con el uso de manuales de procedimientos para implementar el desarrollo correcto en función a las obligaciones, lo que sostiene a la entidad en un situación directa lo que no deja un crecimiento financiero.		
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Pinto y Castañeda (2017). Demostró que las cuentas por pagar no se encuentran totalmente en su razonabilidad debido a un atraso en los registros de pagos lo cual genera que la cuenta se encuentra muchas veces sobregirada y con deudas vencidas. La compañía debe de alinearse estrictamente a los procedimientos contables que indica la ley y a sus políticas de control interno (procesos), para que así pueda tener un buen manejo y control de sus obligaciones		
Referencia (tesis)	Pinto, A., & Castañeda, L. (2017). Las Cuentas por Pagar y su razonabilidad En los estados financieros de la empresa Ferceva s.a. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (abril 2017). En línea</i> , 1-11. doi:1696-8352		

Ficha de trabajo 2. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente internacional 3			
Título	Optimización del Proceso de Cuentas Por pagar de la Empresa Administradora Servilar, C.A	Metodología	
Autor	María Angélica Villamizar	Tipo	descriptivo
Año	2011	Enfoque	
Objetivo	Optimizar los procesos administrativos y la calidad del servicio en el puesto de Cuentas por Pagar en la empresa Administradora Servilar, C.A con el fin de establecer mayor organización y mejor desenvolvimiento de los empleados en sus respectivas funciones de trabajo	Diseño	Campo Descriptivo
Resultados	El principal factor en la empresa Administradora Servilar, C.A es Crear e implantar Manuales de Procedimientos a las áreas de Contabilidad, Administración y Recursos Humanos, para que así se lleven más organizados los procesos de la empresa.	Método	
		Población	Personal administrativo
		Muestra	Población de administración Servilar, C.A
		Técnicas	Observación directa
		Instrumentos	Entrevista
Conclusiones	Al finalizar la investigación sobre la problemática existente en la Empresa administradora Servilar, C.A, se puede concluir que se cumplieron los objetivos propuestos, creando mediante este trabajo de pasantía, un recurso que permitirá optimizarlos procesos en la Unidad Administrativa y en particular el puesto de trabajo; Cuentas por Pagar, punto crítico donde fallas organizativas afectan directamente el proceso administrativo de la empresa.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis (10 líneas)	Villamizar, A (2011). Presento en su tesis la <i>Optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora Servilar, C.A</i> con el propósito de nivelar de la mejor manera la estructura y perfeccionar el desarrollo en cada ocupación de encargo. Así mismo en la metodología se empleó tuvo como campo descriptivo, por otro lado, se estimó como población un grupo de participantes del área administrativo, por lo que para toma de muestra fueron los mismos participantes, Igualmente la técnica es la observación directa, puesto que, el instrumento que se considero fue la entrevista, Al respecto el resultado obtenido fue que el principal factor en la empresa Administradora Servilar, C.A es Crear e implantar Manuales de Procedimientos a las áreas de Contables, Administrativas y Recursos Humanos, para que así se lleven más organizados los procesos de la empresa, Dado que sus conclusiones determinativas acerca de la problemática en la organización Servillar, en el cual se alcanzó la creación de un recurso que permitirá mejorar las gestiones en la unidad administrativa con finalidad principal en el departamento de cuentas por pagar.		
Redacción final al estilo artículo	Villamizar, A (2011) justifico que es Importante crear y desarrollar programas de capacitación, con el fin de proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.		
Referencia (tesis)	Villamizar, M. (2011). <i>Optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora Servilar, C.A</i> . Venezuela: Universidaad Simon Bolívar		

Ficha de trabajo 3. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional 4			
Título	Manual de cuentas por pagar y propiedades planta y equipo en Arte 14	Metodología	
Autor	<u>Guamán Rizzo, Stefany Leticia</u> <u>Quimis Villegas, Genessis Tamara</u>	Tipo	Documental
Año	2014	Enfoque	La observación directa
Objetivo	Diseñar un manual de procedimientos contables para ARTE14 S.A. bajo lineamientos de Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) en Cuentas por Pagar Propiedad, Planta y Equipo.	Diseño	Campo descriptivo
Resultados	El presente estudio permitió conocer la realidad con la que manejan dos de las partidas del plan de cuentas la compañía ARTE14 S.A.; se encontraron problemas por la falta de procesos contables en las Cuentas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo En la empresa no están definidas aun las funciones de cada asistente contable, por ello es que existe el descontrol en las Cuentas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo.	Método	Observación, método analítico
		Población	8 personas
		Muestra	Intencional no probabilístico
		Técnicas	Entrevista, Encuesta y Observación
		Instrumentos	Cuestionarios y documentos informativos
Conclusiones	El presente estudio permitió conocer la realidad con la que manejan dos de las partidas del plan de cuentas la compañía ARTE14 S.A.; se encontraron problemas por la falta de procesos contables en las Cuentas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo los cuales están detallados a continuación: En la empresa no están definidas aun las funciones de cada asistente contable, por ello es que existe el descontrol en las Cuentas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo, Existe demoras para recibir las facturas de proveedores para ser registradas en el sistema contable; lo que genera que no se conozca con exactitud que pagos están vencidos o próximos a vencer, motivo por el cual la empresa los proveedores han decidido retirar los créditos.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo Tesis	Guamán y Quimis (2014) En la publicación de su tesis que tiene por título, <i>Manual de cuentas por pagar y propiedades planta y equipo en Arte 14</i> , hace referencia que el fin es diseñar un manual de programaciones registrables, empleando políticas internacionales de informes financieros de las obligaciones por pagar. Así mismo su diseño es descriptivo, lo que conlleva a la observación, metódico, a su vez se adquirió como población específica de ocho individuos, siendo los mismo para la toma de muestra probabilístico, con respecto a la aplicación de técnicas, se estimó la entrevista, observación y encuesta, a su vez el instrumento usado es el Cuestionarios y documentaciones reveladores, en cuanto a los resultados se encontraron problemas por la falta de procesos contables en las deudas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo. En la entidad no están definidas aun las funciones de cada asistente contable, por ello es que existe el descontrol en las Cuentas por Pagar y a la vez en Propiedad, Planta y Equipo, se llegó a concluir que posteriormente la investigación acepto estar al tanto de la coordinación para dar inicios a las obligaciones que tiene la entidad con terceros , puesto que se determinó que tiene dificultad por no contar con métodos contables en el rubro de cuentas por pagar que son especificadas; también la entidad aún no reconoce sus ocupaciones de los participante del departamento de teneduría. Localizando que las cuentas por pagar no se archivan en los registros cíclicamente.		
Redacción final al estilo artículo	Guamán y Quimis (2014) constato que se encontraron problemas por la falta de procesos contables en las Cuentas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo En la empresa no están definidas aun las funciones de cada asistente contable, por ello es que existe el descontrol en las Cuentas por Pagar y Propiedad, Planta y Equipo.		
Referencia (tesis)	Guamán, S., & Quimis , G. (2014). <i>Manual de cuentas por pagar y propiedades planta y equipo en Arte 14</i> . Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.		

Ficha de trabajo 4. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente internacional 5			
Título	Auditoría De Las Cuentas Por Pagar Y Su Efecto En Los Estados Financieros De La Empresa Poliauto Accesorios S.A. Del Periodo 2013”	Metodología	
Autor	Jennifer Ericka Andalavereda García	Tipo	Descriptiva, Bibliográfica, Investigación de Campo
Año	2015	Enfoque	
Objetivo	Analizar el impacto de las cuentas por pagar de los Estados Financieros de la empresa Poliauto Accesorios S.A. del período 2013.	Diseño	
Resultados	Las obligaciones a corto plazo proveedores no se ha podido cancelar en su totalidad, vienen con saldos pendiente desde el 2012, debido a que no cuentan con presupuesto suficiente que le permita liquidar sus deudas.	Método	Inductivo, Deductivo, Analítico, Dialéctico
		Población	empresa Poliauto Accesorios S.A.
		Muestra	
		Técnicas	Guía De Observación.
		Instrumentos	Entrevista, Encuesta, Papeles De Trabajo
Conclusiones	La aplicación de un manual de funciones para todos los departamentos, ha sido un gran beneficio , porque permite alcanzar los objetivos y a su vez determinar la parte contable y en las compras existe un control adecuado de todos los procedimiento, pero se debe tener en cuenta que un exceso de confianza puede acarrear errores en los registros contables, a su vez puede suceder que el departamento de compras no esté llevando ordenadamente y esto perjudicar el control de los inventarios de suministros de materiales.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Andalavereda (2015). De acuerdo a la tesis indica que la “Auditoría de las cuentas por pagar y su efecto en los estados financieros de la empresa poliauto accesorios s.a. del periodo 2013”. ” , Dado que el objetivo de esta concurrirá a indagar aspectos teóricos congruentes con el Tribunal de entidad bancaria que nos arrastrará a elaborar un examen confidencial y convincente, asimismo precisar cuáles de ellos son los primeros problemas y decretar qué alternativas metodológicas será adaptable en la empresa que favorecerá con el progreso y desempeño del plano financiera de la Empresa “Poliauto Accesorios S.A.” en cuanto a las conclusiones las obligaciones a corto plazo proveedores no se ha podido cancelar en su totalidad, vienen con saldos pendiente desde el 2012, debido a que no cuentan con presupuesto suficiente que le permita liquidar sus deudas, finalizando Se revisará las deudas pendiente, para proceder a realizar el pago correspondiente.		
Redacción final al estilo artículo	Andalavereda (2015). Las obligaciones a corto plazo proveedores no se ha podido cancelar en su totalidad, vienen con saldos pendiente desde el 2012, debido a que no cuentan con presupuesto suficiente que le permita liquidar sus deudas.		
Referencia (tesis)	Andalavereda.J. (2015). “Auditoría de las cuentas por pagar y su efecto en los estados financieros de la empresa poliauto accesorios s.a. del periodo 2013”. Guayaquil.		

Ficha de trabajo 5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente nacional 1			
Título	El Sistema De Control Interno De Cuentas Por Pagar Comerciales Y Su Influencia En Los Egresos De Fondos De La Empresa Herramientas Y Accesorios SAC De Lima Metropolitana Año 2017	Metodología	
Autor	Sandra Elena Gómez Bravo	Tipo	Descriptiva
Año	2018	Enfoque	Cualitativo
Objetivo	Determinar que el sistema de control interno de cuentas por pagar comerciales influye en los egresos de fondos de la empresa Herramientas y Accesorios SAC de Lima Metropolitana año	Diseño	Descriptivo
Resultados	De acuerdo con los resultados se evalúa si es que existe una deficiencia significativa o si hubiera más que afectaría a la entidad de manera negativa o adversa en sus reportes y en la toma de decisiones. Si no afectan significativamente a los estados financieros porque no es de importancia para los estados financieros se pueden ignorar.	Método	No Experimental
		Población	Empresas Comercializadoras Del Rubro Ferretero En Lima Metropolitana.
		Muestra	Muestreo Aleatorio Simple
		Técnicas	Guía De Observación.
		Instrumentos	Entrevista, Encuesta, Papeles De Trabajo
Conclusiones	Al finalizar La empresa Herramientas y Accesorios SAC no cuenta con políticas ni procedimientos establecidos para el proceso de cuentas por pagar ni para realizar los pagos de estas. Acentuándose con la ausencia de autorizaciones adecuadas para las compras y pagos, deficiencia en las conciliaciones bancarias, inexistencia de adecuada segregación de funciones y, faltantes de efectivo en caja.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Gómez, (2018) Gómez, (2018) indica en su tesis <i>El Sistema De Control Interno De Cuentas Por Pagar Comerciales Y Su Influencia En Los Egresos De Fondos De La Empresa Herramientas Y Accesorios SAC De Lima Metropolitana Año 2017</i> , El actual trabajo de investigación posee como objetivo general definir las partidas que integran el rubro de efectivo, en cuanto a la comparación de las cantidades en los Estados Financieros de un periodo a otro. A la vez los objetivos específicos fue analizar el desarrollo de los procedimientos de auditoria, también chequear si la situación Financiera de la entidad tiene conformidad con la Normas de Información Financiera. A la vez verificar los informes adquiridos en la Auditoría que constituyen la certeza capaz y apta para emitir el informe. De igual manera, los resultados del informe se evalúa si existe una deficiencia importante o alguna otra deficiencia que afectaría a la entidad de forma negativa o desfavorable en sus informes y en la toma de decisiones, así mismo, en las conclusiones se ha concretado que los elementos del Control Interno hallan asociados al cuidado de los activos, por otro lado la empresa no cuenta con las prevenciones necesarias para defender o proteger sus activos, así mismo, tiene el riesgo de mal uso o robo de los mismos, los responsables deben tomar medidas eficaces para que se ejecute a las políticas de autorización y a los procedimientos que se implementará.		
Redacción final al estilo artículo	Gómez, (2018) evidencio de acuerdo con los resultados se evalúa si es que existe una deficiencia significativa o si hubiera más que afectaría a la entidad de manera negativa o adversa en sus reportes y en la toma de decisiones. Si no afectan significativamente a los estados financieros porque no es de importancia para los estados financieros se pueden ignorar.		
Referencia (tesis)	Gomez, S. (2018). <i>El Sistema De Control Interno De Cuentas Por Pagar Comerciales Y Su Influencia En Los Egresos De Fondos De La Empresa Herramientas Y Accesorios SAC De Lima Metropolitana Año 2017</i> . Lima, Perú.		

Ficha de trabajo 6. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente nacional 2			
Título	“Influencia De Las Políticas De Control Gerencial En El Área De Cuentas Por Pagar De La Empresa Mexicam Perú S.A.C, Lima 2016”	Metodología	
Autor	<u>Luisa Daniela Aldave Palacios</u>	Tipo	No experimental Descriptivo
Año	2017	Enfoque	teórico
Objetivo	Determinar la influencia de las políticas de control gerencial en el área de Cuentas por Pagar de la empresa Mexicam Perú SAC, Lima 2016.	Diseño	Descriptiva Experimental
Resultados	El resultado de este trabajo de investigación tiene como finalidad ser complemento teórico en el área de cuentas por pagar para poder solucionar problemas tomando esto como una medida correctiva a aquellos procesos que vienen realizando empíricamente para aportar a cumplir sus metas eficientemente y optimizar la calidad de la información presentada. Además, se pretende que esta tesis pueda servir de guía para futuras investigaciones relacionada al tema y sea de mucho aporte los estudiantes de las siguientes generaciones.	Método	Descriptivo
		Población	10 profesionales
		Muestra	El área de Cuentas por pagar de la empresa Mexicam Peru S.A.C
		Técnicas	Encuesta,
		Instrumentos	
Conclusiones	El diagnóstico del análisis previo permitió concluir que el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C carecía de políticas de control gerencial, analizando entonces que el 40% del personal del área contable tenía conocimiento que no existían procedimientos estandarizados en el área y el 60% de colaboradores carecía de información respecto al tema. Esto originó que la información contable que esta manejaba no podría ser utilizada en su integridad para la toma de decisiones.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Aldave, (2017) la narración sustenta en su tesis <i>Influencia De Las Políticas De Control Gerencial En El Área De Cuentas Por Pagar De La Empresa Mexicam Perú S.A.C</i> . Lima 2016” la actual investigación tiene como objetivo implementar políticas de control gerencial para establecer su influencia en el área de Cuentas por pagar y así mejorar la administración económica de la empresa. Asimismo, se examinó el presente funcionamiento del área, a todo ello, se solicita que el control interno sea un pilar para el buen funcionamiento, a todo esto, busca mejores resultados con los recursos que tiene, se examinó que la organización, personal, gestión de cuentas por pagar tenga el uso de un sistemas, así mismo, se definió que el análisis previo permitió finalizar que el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C carecía de políticas de control gerencial.		
Redacción final al estilo artículo	Aldave, (2017). Este trabajo de investigación tiene como finalidad ser complemento teórico en el área de cuentas por pagar para poder solucionar problemas tomando esto como una medida correctiva a aquellos procesos que vienen realizando empíricamente para aportar a cumplir sus metas eficientemente y optimizar la calidad de la información presentada. Además, se pretende que esta tesis pueda servir de guía para futuras investigaciones relacionada al tema y sea de mucho aporte los estudiantes de las siguientes generaciones.		
Referencia (tesis)	Aldave, L. (2017).) <i>Influencia De Las Políticas De Control Gerencial En El Área De Cuentas Por Pagar De La Empresa Mexicam Perú S.A.C, Lima 2016”</i> . Lima – Perú.		

Ficha de trabajo 7. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente nacional 3			
Autor	Minaya Balvin, Eveling Jhanyna; Santisteban Pinedo, Marlitt; Ushiñahua León, Wendy Yagnely	Metodología	
Año	2016	Tipo	no experimental
Objetivo	Mejorar el Manual de Procesos de Cuentas por Pagar, con el fin de establecer mayor organización y mejor desenvolvimiento de los empleados en sus respectivas funciones de trabajo, en las empresas comerciales de Huánuco.	Enfoque	teórico
Resultados	En el presente capítulo se analizaron y discutieron los hallazgos obtenidos en el proceso de recolección de información; los mismos son expuestos siguiendo el orden de presentación de las fases relacionadas con evaluar el las cuentas por pagar de las empresa comerciales de Huánuco, el análisis se desarrolló interpretando todas las respuestas obtenidas en la entrevista dirigida a los jefe de contabilidad, el analista contable y al asistente contable, luego fueron confrontados con la opción de los teóricos que fundamentan la investigación, para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones. En relación con el proceso contable de las cuentas por pagar de las Empresas Comerciales.	Diseño	No experimental Descriptivo
		Método	El método deductivo
		Población	total, de 40 Empresas
		Muestra	fórmula de muestreo aleatorio simple
		Técnicas	Encuesta, Entrevista y Análisis documental
		Instrumentos	Cuestionario, Guía de entrevista y fichas de lectura
Conclusiones	Se evidencio que las Empresas Comerciales se abocan a los principios de contabilidad, NIC y NIIF, pero no reciben en algunos casos información fidedigna debido a que cometen errores por falta de información concreta por parte de los departamentos adjuntos al momento de confirmar una deuda, es decir, que le entregan documentos con el nombre de la empresa proveedora o el monto que se adeuda errado. En cuanto a las políticas aplicada en el departamento de cuentas por pagar de las empresas comerciales se constató que no se avocan a una política en específico, en cambio se guían por la importancia o la urgencia que puedan tener el pago de la deuda, ya que en muchos casos las cancelaciones de los proveedores son de corto plazo.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Minaya, Santisteban y León (2016) En el relato mencionan <i>Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales Huánuco</i> . Que tuvo la finalidad de perfeccionar manual de proceso de las cuentas por pagar, tiene como metodología el método deductivo, de modo similar se tomó un total de 40 trabajadores de la misma empresa que se encuentra situada en la ciudad de Huánuco. Sin embargo, se estimó como muestra aleatoria simple, a la misma vez se emplea la técnica de cuestionario, entrevista y análisis documental, cabe señalar que dentro de los instrumentos está considerado Cuestionario, Guía de entrevista y fichas de lectura. Asimismo, el próximo capítulo se examinó y se argumentó los descubrimientos obtenidos en transcurso de recolección de datos; de todo ello serán presentados acompañando el orden de las partes en relación con la evaluación de las cuentas por pagar de la empresa que está dedicada a la comercialización, en relación con el análisis fue desarrollado y se interpretó toda la respuesta que se obtuvieron en la entrevista realizada al jefe del área de contabilidad.		
Redacción final al estilo artículo	Minaya, Santisteban y León (2016).Se constató en el presente capítulo que se analizaron y discutieron los hallazgos obtenidos en el proceso de recolección de información; los mismos son expuestos siguiendo el orden de presentación de las fases relacionadas con evaluar el las cuentas por pagar de las empresa comerciales de Huánuco, el análisis se desarrolló interpretando todas las respuestas obtenidas en la entrevista dirigida a los jefe de contabilidad, el analista contable y al asistente contable, luego fueron confrontados con la opción de los teóricos que fundamentan la investigación, para finalmente establecer las conclusiones y recomendaciones. En relación con el proceso contable de las cuentas por pagar de las Empresas Comerciales.		
Referencia (tesis)	Minaya Balvin, E. J., Santisteban Pinedo, M., & Ushiñahua León, W. Y. (2016). <i>Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales Huánuco</i> .		

Datos del antecedente nacional 4			
Título	Control Interno Para Mejorar La Efectividad En Las Cuentas Por Cobrar Y Pagar En La Empresa GCF Holdings SAC, 2017	Metodología	
Autor	Jaramillo Castillo Ledy Agustina	Tipo	Descriptiva, Analítica Y Proyectiva
Año	2017	Enfoque	mixto
Objetivo	Proponer un plan de implementación de control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings SAC.	Diseño	No Experimenta
Resultados	La propuesta Control interno para cuentas por cobrar y pagar reducirá el nivel de morosidad de los clientes, incrementará la efectividad de la gestión de las cobranzas y de las cuentas por pagar, además que otorgará mayor visibilidad a los procesos desarrollados tanto en el área de cobranzas con en el área pagos, además de contar con una información constante y oportuna.	Método	
		Población	20 personas.
		Muestra	100% de la población
		Técnicas	Encuestas, Ficha técnica del cuestionario
		Instrumentos	Cuestionario, Guía De Entrevista Y Fichas De Lectura
Conclusiones	Ante la falta de control interno sólido en las cuentas por cobrar y pagar y en los procesos de cobranzas y pagos que vayan de la mano con los objetivos de la empresa, se consideró la necesidad de implementar un sistema estructurado de control interno que permita mejorar la efectividad para la recuperación de las cuentas por cobrar y la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones.	Método de análisis de datos	información documentaria, de las experiencias
Redacción final al estilo artículo	Jaramillo (2017). Exhibió en su tesis control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF holdings SAC, 2017, proyecto un plan de control interno que permita mejorar la efectividad de las cuentas por pagar mediante de la disminución del índice de morosidad de los clientes de la empresa GCF Holdings SAC. Asimismo, se efectuó mediante un enfoque mixto, de tipo descriptiva, analítica y proyectiva, por otra parte, el diseño de la investigación es de tipo no experimental, además no cuenta con un adecuado proceso de pago en la obligaciones ya que según el diagnóstico se detectó que existe la posibilidad de duplicidad en los pagos, debido a que no hay una adecuada distribución de funciones en el área de cobranza y pagos.		
Redacción final al estilo artículo	Jaramillo (2017). La propuesta de Control interno para cuentas por cobrar y pagar reducirá el nivel de morosidad de los clientes, incrementará la efectividad de la gestión de las cobranzas y de las cuentas por pagar, además que otorgará mayor visibilidad a los procesos desarrollados tanto en el área de cobranzas con en el área pagos, además de contar con una información constante y oportuna.		
Referencia (tesis)	Jaramillo.L. (2017). <i>Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017</i> . LIMA-PERU: Universidad Privada Norbert Wiener.		

Ficha de trabajo 9. *Matriz de antecedentes*

Datos del antecedente nacional 5			
Título	Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. M.D Chadín. 2018	Metodología	
Autor	Huamán Guevara Luz Emérita	Tipo	no experimental
Año	2018	Enfoque	teórico
Objetivo	Determinar el nivel de cuentas por pagar de acuerdo con los niveles de compras de inventarios de acuerdo con las erogaciones que deben hacerse en los meses siguientes. Obtener el mayor rendimiento del financiamiento a través de la obtención de créditos especiales con proveedores".	Diseño	No experimental Descriptivo
Resultados	Aplicar la propuesta de un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín. 2018 a través de una administración del financiamiento además las cuentas por pagar deben brindar información veraz y oportuna. La M.D. Chadín debe incrementar la satisfacción del proveedor a través del desempeño de los colaboradores eficiente, además se debe buscar satisfacer a los proveedores a través de una atención empática y cumplir con las fechas de pago, según cronograma. También es necesario que la Municipalidad optimice los trámites para hacerlos más eficaces.	Método	El método deductivo
		Población	Total, De 40 Empresas
		Muestra	
		Técnicas	Encuesta, Entrevista Y Análisis Documental
		Instrumentos	Cuestionario, Guía De Entrevista Y Fichas De Lectura
Conclusiones	La eficacia del Proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018. Es alto, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 79,6%, indicando que la V1 si incide en la V2.	Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Huamán (2018). Indica en su tesis Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del Proveedor. M.D. Chadín. 2018. Chiclayo- Perú, 2018 tiene como objetivo conocer su financiación que percibe del proveedor que tiene como principio la compra de inventarios para la productividad o venta. Además, Obtener una información real y a tiempo por parte de la empresa y así permitir una toma de decisión. Estableciendo sistemas de pago cambiados todos los meses por otra parte resolverá, con respecto la metodología se consideró de tipo cuantitativo, dentro del enfoque es descriptiva, correlacional y propositivo, en cuanto el método se utilizó la técnica recolección de datos y análisis, así mismo, se examina el método deductivo, como población se tomó a 14 trabajadores de la municipalidad, a la vez su técnica es la encuesta, sin embargo, el instrumento considerado es el cuestionario, y su método de análisis está el de Spearman, en cuanto a las conclusiones La satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018, se considera de poco o nada satisfecho, y en los resultados debe optimizar el proceso de cuentas por pagar para mejorar el nivel de satisfacción del proveedor.		
Redacción final al estilo artículo	Huamán (2018). Evidencio Aplicar la propuesta de un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín. 2018 a través de una administración del financiamiento además las cuentas por pagar deben brindar información veraz y oportuna. La M.D. Chadín debe incrementar la satisfacción del proveedor a través del desempeño de los colaboradores eficiente, además se debe buscar satisfacer a los proveedores a través de una atención empática y cumplir con las fechas de pago, según cronograma. También es necesario que la Municipalidad optimice los trámites para hacerlos más eficaces.		
Referencia (tesis)	Huamán , L. (2018.). <i>Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del Proveedor. M.D. Chadín. 2018.</i> Chiclayo- Perú.		

Ficha de trabajo 10. Matriz de antecedentes

Teoría 1: TEORÍA DE SISTEMAS

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Ludwing Von Bertalanffy	1968	Bertalanffy (1968). De la definición de Von Bertalanffy, según la cual el sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, del cual se derivan dos conceptos: el de propósito (u objetiva) y el de globalización (o totalidad). Esos dos conceptos retratan dos características básicas del sistema. (pag.411)	Bertalanffy (1968). Afirmó que el termino sistemas nos ayuda a tener una buena relación con todos los elementos que forma parte de La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones y poder entablar una interdependencia entre cliente proveedor, además de ganar mayor credibilidad con todas las empresas que interactúa.	Con la teoría de sistemas de Von Bertalanffy en el área de contabilidad es necesario tener una eficiente relación con el proveedor, los tiempos de respuesta y fechas pactadas son una parte importante para que su permanencia sea vital.	Con respecto a la teoría de sistemas nos define que el termino sistemas nos ayuda a tener una buena relación con todos los elementos que forma parte de La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones y poder entablar una interdependencia entre cliente proveedor, además de ganar mayor credibilidad con todas las empresas que interactúa. Con la teoría de sistemas de Von Bertalanffy en el área de contabilidad es necesario tener una eficiente relación con el proveedor, los tiempos de respuesta y fechas pactadas son una parte importante para que su permanencia sea vital.
Referencia:	Bertalanffy, (1968). <i>TEORIA GENERAL DE LOS SISTEMAS</i> . Nueva York.: Fondo de Cultura Económica.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Oscar Johansen Bertoglio	2004	Bertoglio (2004) la teoría General de Sistemas a través del análisis de las totalidades y las interacciones internas de éstas y las externas con su medio, es, ya en la actualidad, una poderosa herramienta que permite la explicación de los fenómenos. (pág.15)	Esta teoría nos ayuda con el análisis de funciones en el área, y se puede adaptar en la organización con la finalidad de crear herramientas para resolver problemas internos o externos con los proveedores acerca de las cuentas por pagar y pactar una un tiempo estimado pago.	Esta teoría nos ayuda a mejorar la relación con los proveedores e interactuar de una manera eficaz, así mismo tener un mejor análisis en las cuentas por pagar a los proveedores y coordinación con el resto de las áreas.	Esta teoría nos ayuda con el análisis de funciones en el área, y se puede adaptar en la organización con la finalidad de crear herramientas para resolver problemas internos o externos con los proveedores acerca de las cuentas por pagar y pactar una un tiempo estimado pago. Esta teoría nos ayuda a mejorar la relación con los proveedores e interactuar de una manera eficaz, así mismo tener un mejor análisis en las deudas por pagar a los acreedores y coordinación con el resto de las áreas (Bertalanffy, 1968 y Bertoglio, 2004).
Referencia:	Johansen Bertoglio, Oscar. (2004). <i>Introducción a la Teoría General de Sistemas</i> . MEXICO: LIMUSA NORIEGA EDITORES.				

Teoría 2: TEORÍA DE LA CONTABILIDAD FINANCIERA

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
José Muñoz Jiménez	2008	Según Muñoz Los objetivos de esta rama de la contabilidad, también denominada contabilidad externa o general, están marcados por las necesidades de los usuarios externos, aunque también es útil para los responsables de la gestión de La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones. La información dirigida al exterior es generalista y tiene como principal objetivo mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados. (pág.20)	Con esta teoría de contabilidad financiera, identificamos que es de suma importancia para el área y tener una eficaz gestión en La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones, debido a la información fidedigna que brinda a los usuarios internos como externos.	Esta teoría aplicamos con el fin de resumir, analizar e informar las operaciones financieras pertenecientes a La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones. Proporciona información relevante, veras y comparable a los diversos usuarios internos y externos interesados para la toma de decisiones.	Para tomar decisiones dentro de una empresa y poder llevar el control de la misma nos enfocamos a la teoría de la contabilidad financiera, identificamos que es de suma importancia para el área y tener una eficaz gestión en La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones, debido a la información fidedigna que brinda a los usuarios internos como externos. Esta teoría aplicamos con el fin de resumir, analizar e informar las operaciones financieras pertenecientes a La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones. Proporciona información relevante, veras y comparable a los diversos interesados internos y externos interesados para la tomar de disposiciones prudentes. La teoría de “Contabilidad Financiera” nos dio a entender que La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones debe brindar sus estados financieros de una manera útil y veraz, de tal forma que los usuarios externos (accionistas, analistas, inversionistas y organismos reguladores) puedan tomar decisiones exactas, precisas e importantes basado en dicha información confiable. Esta teoría aplicada a la tesis es importante porque La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones necesita brindar la información financiera constante mente a las empresas con la que trabaja e incluso con áreas de la misma empresa en otros países con la finalidad de tomar decisiones que
		Referencia:	Muñoz , J. (2018). <i>CONTABILIDAD FINANCIERA</i> . Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Doi: 978-84-8322-460-1		
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
	2008	Según Guajardo a este tipo de contabilidad se le conoce como contabilidad financiera, debido a que	La teoría de “Contabilidad Financiera” nos dio a entender que La Empresa	Esta teoría aplicada a la tesis es importante porque La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones	

<p>Gerardo Guajardo Cantú y Nora E. Andrade de Guajardo</p>		<p>expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como determinados acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos para la toma de decisiones. Este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, el público inversionista y organismos reguladores entre otros, todos usuarios externos de la información contable. (pág.18)</p>	<p>de Servicios de Telecomunicaciones debe brindar sus estados financieros de una manera útil y veraz, de tal forma que los usuarios externos (accionistas, analistas, inversionistas y organismos reguladores) puedan tomar decisiones exactas, precisas e importantes basado en dicha información confiable.</p>	<p>necesita brindar la información financiera constante mente a las empresas con la que trabaja e incluso con áreas de la misma empresa en otros países con la finalidad de tomar decisiones que ayuden al crecimiento y mejora.</p>	<p>ayuden al crecimiento y mejora. (Muñoz, 2008; Guajardo, y Andrade de Guajardo, 2008).</p>
<p>Referencia:</p>	<p>Guajardo, Gerardo; Andrade de Guajardo, Nora; (2008). <i>Contabilidad Financiera</i>. MEXICO D.F: MC GRAW HILL.</p>				

Teoría 3: TEORÍA DE LA ADMINISTRACION

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Henry Fayol	1987	Fayol (1987). La administración como un conjunto universal de funciones que incluyen la planificación, organización, dirección, coordinación y control. (pág. 79)	Según Henry Fayol la teoría de la administración viene a ser la totalidad de las funciones que desempeñan en el área con la finalidad de conseguir una mayor eficiencia y lograr los objetivos planificados.	Con la teoría de Fayol aplicada a la tesis nos orientamos a la gestión del área de contabilidad como un conjunto de todas las labores que desempeñan todos los trabajadores para conseguir un adecuado manejo de capital de trabajo ya que tiene problemas para la programación de los pagos. Y mejoras los flujos de caja.	Según Fayol nos alude que la teoría de la administración es aquella que los miembros interactúan con la finalidad de conseguir una mayor fluidez de trabajo en equipo. Con la teoría de Fayol aplicada a la tesis nos orientamos a la gestión del área de contabilidad como un conjunto de todas las labores que desempeñan todos los trabajadores para conseguir un adecuado manejo de capital de trabajo ya que tiene problemas para la programación de los pagos (Fayol, 1987). Por otro lado, Max Weber no concuerda e indica que cada área debe trabajar de manera independiente “impersonales” donde la característica es la división del trabajo. Durante la coyuntura de muchas de la Empresa de Servicios de Telecomunicaciones en cada área, trabaja de forma aislada a razón que la contabilidad se realiza en otro país a consecuencia de eso, el desconocimiento de las políticas de pago nacionales los errores en las cuentas por pagar son frecuentes Weber, 1982)
Referencia:	Fayol, H. (1987). Classic General and Industrial Management. FRANCIA: Center for Effective Performance, Incorporated.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Max Weber	1982	Un tipo de organización ideal que llamó burocracia, una forma de organización caracterizada por la división del trabajo, una jerarquía bien definida, reglas y normas detalladas, y relaciones impersonales. Da prueba de la importancia de su obra. (pág.18)	Según Weber describió que la Administración se caracteriza por tener bien definidas las funciones de cada área y en ellas sus normas y reglamentos separadas unas de otras así mismo ajenas al logro de objetivos.	En la actualidad La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones en cada área, trabaja de forma aislada a razón que la contabilidad se realiza en otro país a consecuencia de eso, el desconocimiento de las políticas de pago nacionales los errores en las cuentas por pagar son frecuentes.	
Referencia:	Weber, M. (1982). <i>Teoría de la Administración</i> . ALEMANIA				

Teoría 4: TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
<p style="text-align: center;">Víctor Manuel Soria</p>	<p style="text-align: center;">2004</p>	<p>Soria (2004). La división del trabajo en procesos simples y la apropiación del control por parte de la gerencia trajo por consecuencia la destrucción de los oficios, el abaratamiento de la fuerza de trabajo, un menor costo de entrenamiento, una mayor productividad. (pág.24)</p>	<p>Soria (2004). Según Soria, busco la división de trabajo para simplificar los trabajos en la empresa mejorando su productividad a causa de esto la desaparición de los oficios.</p>	<p>Con esta teoría nos ayuda a mejorar en el área de cuentas por pagar en comunicación fluida con los proveedores, así mismo, dividir el trabajo en base a su experiencia laboral. Al mismo tiempo, esta teoría surge una nueva visión sobre el trabajador en la empresa de servicios de telecomunicaciones enfocándose en las metas y objetivos propuestos por la organización.</p>	<p>Por una parte, Soria en la teoría de las relaciones humanas nos orienta a dividir el trabajo según la experiencia mientras que Idalberto Chiavenato busca la evolución de los trabajadores en base a los problemas cotidianos y el trabajo en equipo. Con esta teoría nos ayuda a mejorar en el área de tesorería, así mismo, dividir las labores en base a su experiencia laboral. Al mismo tiempo, esta teoría surge una nueva visión sobre el trabajador en la empresa de servicios de telecomunicaciones enfocándose en los propósitos y objetivos trazados por la organización (Soria, 2004 y Chiavenato, 2006).</p>
		<p>Referencia:</p>	<p>Soria, V. (2004). <i>Relaciones Humanas</i>. MEXICO: LIMUSA NORIEGA AUTORES.</p>		
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
<p style="text-align: center;">Idalberto Chiavenato</p>	<p style="text-align: center;">2006</p>	<p>Chiavenato (2006). El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte Dentro de la organización es donde surgen las oportunidades de las relaciones humanas, debido a la gran cantidad de grupos e interacciones que se crean. La comprensión de las relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y la creación de una atmósfera en la que cada persona es alentada a expresarse de manera libre y sana. (pág.92)</p>	<p>Con la teoría de Chiavenato identificamos que a raíz de las necesidades surgen nuevas oportunidades entre las personas. También esta teoría el administrador consigue el mejor desempeño de sus trabajadores teniendo un buen ambiente de trabajo.</p>	<p>Considero que esta teoría orienta a los trabajadores que los problemas nos ayudan a buscar alternativas de solución y evolucionar el desempeño y generar mejor clima Laboral.</p>	
		<p>Referencia:</p>	<p>Chiavenato,I,. (2006). <i>INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION</i>. MEXICO: Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736</p>		

Teoría 5: TEORIA DE LAS DECISIONES

Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Idalberto Chiavenato	2006	Chiavenato 2006). La organización es un sistema de decisiones en que cada persona participa consciente y racionalmente, escogiendo y decidiendo entre alternativas más o menos racionales que se presentan según su personalidad, motivaciones y actitudes. Los procesos de percepción de las situaciones y el raciocinio son básicos para la explicación de la conducta humana en las organizaciones, lo que una persona aprecia y desea influencia lo que ve e interpreta, así como lo que ve e interpreta influencia lo que aprecia y desea. (pág.300)	Von indica que la teoría de las decisiones es muy importante para elegir alternativas de solución que se presentan a diario en la empresa. En base a la forma adecuada de tomar decisiones los trabajadores se ven influenciados a su mejora continua en la empresa de servicios de telecomunicaciones.	Al aplicar la teoría de las decisiones en la en área de cuentas por pagar de La Empresa de Servicios de Telecomunicaciones, podemos identificar y dar solución tomando las mejores alternativas a los problemas que tenemos con los proveedores con respecto a los pagos retrasados, por ejemplo, tenemos muchos mails de proveedores reclamando su pago vencido de 90 días.	Como en la teoría de las decisiones dicha teorías coinciden en la búsqueda continua de las mejores alternativas de solución, como parte fundamental del trabajo cotidiano y la evolución de la empresa a causa de la constante toma de decisiones para las mejores alternativas. Considerando la teoría de las decisiones tenemos en cuenta que una decisión es importante al momento de distribuir el pago a los acreedores en base a la fecha de vencimiento de la empresa de servicios de telecomunicaciones. Lima 2019 (Chiavenato, 2006 & Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).
Referencia :	Chiavenato, I;. (2006). <i>INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION</i> . MEXICO: Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Harold Koontz, Heinz Weihrich, Mark Cannice	2012	Koontz, Weihrich y Cannice (2012). La toma de decisiones es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas. No puede decirse que exista un plan a menos que se haya tomado una decisión: que se hayan comprometido los recursos, la dirección o la reputación; hasta ese momento sólo existen estudios de planeación y análisis. Algunas veces los gerentes consideran que la toma de decisiones es su principal tarea, pues constantemente deciden qué hacer, quién debe hacerlo y cuándo, dónde, e incluso, cómo se ha de hacer; sin embargo, la toma de decisiones es sólo un paso en el sistema de	Teoría de las decisiones es de suma importante en la vida cotidiana como también en las organizaciones, por medio de esta herramienta se puede dar solución a un problema o situación, además, se debe elegir entre varias alternativas para dar solución al problema.	Considerando la teoría de las decisiones tenemos en cuenta que una decisión es importante al momento de distribuir el pago a los proveedores en base a la fecha de vencimiento de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2019.	

		planeación. Así, incluso cuando se actúa rápido y sin pensarlo mucho, o cuando una acción tiene influencia sólo unos minutos, la planeación está presente: es parte de la vida diaria de todos. Raras veces puede juzgarse un curso de acción aislado, porque virtualmente cada decisión debe orientarse hacia otros planes. (p.152).			
Referencia :	Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). <i>Administración una perspectiva global empresarial</i> (14 ed.). Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. doi:978-607-15-0759-4				

Enfoque mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Hernández, Fernández & Baptista	2014	Hernández & Mendoza, citado en Hernández, Fernández & Baptista (2014), señalaron que, “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta-inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (p. 534).	El enfoque mixto permite la integración sistemática de los métodos cuantitativos y cualitativos en un solo estudio, además, involucra la recaudación y observación de los datos numéricos y descriptivos, así mismo conserven sus estructuras y procedimientos originales Hernández, Fernández & Baptista (2014).	El enfoque mixto permite que la composición metódica de los conocimientos cuantitativos y cualitativos en un solo análisis, además, involucra la recaudación y observación de los datos numéricos y descriptivos, así mismo almacenen sus distribuciones y operaciones insólitas (Hernández, Fernández y Baptista 2014).
Referencia:	Hernández. R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. ISBN 13: 9781456223960			

Sintagma: Holístico				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2000	Hurtado, (2000) La investigación holística presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y sinérgico, con aspectos secuenciales y simultáneos. Trabaja los procesos que tienen que ver con la invención, con la formulación de propuestas novedosas, con la descripción y la clasificación, considera la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación de soluciones, y la evaluación de proyectos, programas y acciones sociales, entre otras cosas. (p.156)	La investigación holística es un modelo que surge como una necesidad de trabajar dinámicas, métodos y técnicas investigativas, de igual forma, permite trabajar un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado, de modo similar, busca de forma intelectual y racional el conocimiento de las personas al momento de realizar cualquier tipo de investigación, que permita un mejor desarrollo de los seres humanos. (Hurtado, 2000)	La investigación holística es un piloto que nace como una necesidad de ocuparse a dinámicas, tecnologías y técnicas investigativas, de igual forma, admite atarearse un transcurso integral, progresivo, integrador, encadenado e instituido, de condición similar, busca de forma intelectual y racional el conocimiento de las personas al momento de realizar cualquier tipo de investigación, que permita un mejor desarrollo de los seres humanos (Hurtado, 2000).
Referencia:	Hurtado, J. (2010) <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . Caracas, Venezuela: Fundación Sypal. ISBN: 9806306066			
Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Redacción final
Jacqueline Hurtado	2004	Hurtado (2004), define "El nivel comprensivo toca el campo de las explicaciones. El investigador ya no solo percibe características explícitas en el evento, o descubre aspectos menos explícitos, sino que establece conexiones entre diversos eventos, a partir de las cuales puede formular explicaciones. Las explicaciones le permiten al investigador anticipar situaciones y también planificar o desarrollar propuestas de transformación. En el nivel comprensivo se ubican los objetivos explicar, predecir y proponer". (p.174)	El nivel comprensivo, permite, desarrollar, independencia, originalidad y creatividad con que el investigador evalúa la información. Así mismo el proceso de comprensión se apoya primero en una fase analítica, de descubrimiento, y después, en un momento de síntesis, sin embargo, el propósito no es exclusivo en dilucidar, pronosticar y recomendar. (Hurtado, 2004)	El nivel comprensivo, permite, desarrollar, independencia, originalidad y creatividad con que el investigador evalúa la información. Así mismo el proceso de comprensión se apoya primero en una fase analítica, de descubrimiento, y después, en un momento de síntesis, sin embargo, el propósito no es exclusivo en dilucidar, pronosticar y recomendar (Hurtado, 2004). Este nivel consentirá al pensador, el dominio de desenvolver sus suposiciones, con relación al inconveniente de exploración, interactuando así con las potenciales aplicaciones de procedimientos, ante posibles contextos desfavorables.
Referencia:	Hurtado J. (2004) <i>Cómo formular objetivos de investigación</i> . Bogotá, Colombia. Cooperativa Editorial Magisterio. Obtenido de: http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Como-Formular-Objetivos-de-Investigacion- Hurtado-2005-1.pdf			

Método: Deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Bernal, César A.	2010	Bernal (2010) Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (p. 59).	El método deductivo es una estrategia utilizada para deducir conclusiones lo cual significa que existe una hipótesis para explicar el hecho u elemento. Por la misma razón, el método deductivo consiste en un análisis de estas para dar con el resultado que se obtienen. Bernal (2010)	El método deductivo es una habilidad de ser utilizada para inducir desenlaces de lo cual significa que existe una hipótesis para explicar el hecho u elemento. Por la misma razón, el método deductivo consiste en un análisis de estas para dar con el resultado que se obtienen. Además, se usa para elaborar y examinar las conclusiones extraídas mediante el razonamiento Bernal (2010).
Referencia:	Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson educación.			
Método: Inductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Redacción final
Bernal, César A.	2010	Bernal (2010) Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (p.59)	El método inductivo, Parte desde hechos particulares para elaborar proposiciones generales sobre esos hechos. Del mismo modo, sirve para sacar conclusiones generales se caracterizan por ser aplicables en casos semejantes. Por la misma razón Este método se basa en la observación del estudio y en la experimentación de diversos acontecimientos reales para llegar a una conclusión que involucre a esos casos. Bernal (2010)	El método inductivo, Parte desde hechos particulares para elaborar proposiciones generales sobre esos hechos. Del mismo modo, sirve para sacar conclusiones generales se caracterizan por ser aplicables en casos semejantes. Por la misma razón Este método se funda en la observación del estudio y en el experimento de desiguales acaecimientos existentes para conseguir una conclusión que incluya a ciertos casos (Bernal, 2010).
Referencia:	Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Colombia: Pearson educación			

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pedro López Sandra Fachelli	2015	López y Fachelli (2015) definen a "La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Realizar encuestas implica seguir todo un proceso de investigación donde cada uno de los aspectos mencionados están estrechamente ligados a la encuesta y deben integrarse de forma coherente con el objetivo de producir información científica de calidad y en correspondencia con el modelo de análisis construido, y donde se requiere, por tanto, del conocimiento especializado y de la capacidad de aplicación. (p.9)	La encuesta en un método de investigación permite obtener y elaborar datos de manera eficaz interrogando a los miembros de una población. (López y Fachelli, 2015)	La presente técnica permite al investigador juntar datos de varias personas mediante un cuestionario, así mismo en el estudio de investigación se emplean diversas preguntas estandarizadas con el fin de obtener datos cuantitativos referentes a un tema en concreto.	La encuesta es una técnica de condesciende al investigador juntar datos de varias personas mediante un cuestionario, así mismo en el estudio de investigación se manejan numerosas interpelaciones estandarizadas con el fin de adquirir fundamentos cuantitativos referidos a un contenido en concreto. Además, esta tiene un propósito que se puede dar de diferentes formas esto depende de la metodología seleccionada por el investigador.
Referencia:	López, P., & Fachelli, S. (2015). <i>Metodología de la Investigación social cuantitativa</i> (1ª ed.). Barcelona-España: Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.				
Técnica: Entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Ñaupas Paitán, Humberto; Mejía Mejía, Elias; Novoa Ramirez,	2014	Hernández, Fernández y Baptista (2014), Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona y el otro u otros. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema." (p.403)	Es una técnica cualitativa interna, flexible y accesible que la cuantitativa. En la entrevista, mediante el interrogatorio y respuestas se obtiene una declaración, de manera que se arme un conjunto de significados en relación de un determinado tema (Hernández,	Esta técnica cualitativa será de gran utilidad y se usan como una estrategia apropiada para revelar información, quienes son expertos en la materia de investigación, y aportarán un punto de	La entrevista es una técnica cualitativa intrínseca, dúctil y comprensible que la cuantitativa. En la entrevista al momento de la interpelación y respuestas se logra alcanzar una explicación de carácter que se prepare un total de significados en correlación de un categórico contenido al que se hará referencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).Esta técnica

Eliana; Villagómez Paucar, Alberto			Fernández y Baptista, 2014).	vista agudo de la realidad que se suscita n la empresa de servicios de telecomunicaciones.	cualitativa será de gran utilidad y se usan como una estrategia apropiada para revelar información, quienes son especialistas en el contenido de exploración, y participarán desde un punto panorámico sagaz de las condiciones que se origina en la empresa de servicios de telecomunicaciones.
Referencia:	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigación</i> (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. DE C.V. doi:ISBN 13: 9781456223960				
Instrumento: Guía de entrevista					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Taylor,S. Bogdan, R.	2002	Taylor y Bogdan (2002) infieren que “La guía de la entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y cuándo formularlas. La guía de la entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas. El empleo de guías presupone un cierto grado de conocimiento sobre las personas que uno intenta, estudiar (por lo menos en las entrevistas en profundidad). Este tipo de guía es útil cuando el investigador ya ha aprendido algo sobre los informantes a través del trabajo de campo, entrevistas preliminares u otra experiencia directa. Esa guía puede asimismo ser ampliada o revisada a medida que se realizan entrevistas adicionales. (p. 119)	La guía de entrevista es una estructuración sin protocolo, Por la misma razón, es usada como instrumento que se trabaja en hoja simple pero impresa de preguntas formuladas para el entrevistado. (Taylor y Bogdan, 2002)	la guía de entrevista es de manera obligatoria en la investigación, fluida, armoniosa y relevante, a la vez el instrumento será usado como investigación cualitativa, la cual nos ayudará a recopilar información a través de las preguntas formuladas al personal de la empresa de servicios de telecomunicaciones,	La guía de entrevista es la obtención, organización sin formalidad, Por la misma razón, es colocada como herramienta que se ejecuta en hojas sencillas, de lo cual contiene cierta cantidad de interrogantes, esto lo formula el mismo entrevistador. (Taylor y Bogdan, 2002). Cabe mencionar que la guía de entrevista es de manera obligatoria en la investigación, fluida, armoniosa y relevante, a la vez el instrumento se hará uso a modo investigación cualitativa, la cual nos ayudará a recopilar información mediante el interrogatorio expuestas al personal de la organización de servicios de telecomunicaciones, Lima-2019.
Referencia:	Taylor, S., & Bogdan , R. (2002). <i>Introducción a los métodos cualitativos en investigación</i> (Paidós Ibérica, SA. ed.). Barcelona, España.				

Variable o categoría 1: Cuentas por pagar					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Pinto Adriana, Castañeda Lorena	2017	Pinto y Castañeda (2017) “En la organización las cuentas por pagar son rubros importantes, provienen de hechos pasados que deberán ser cancelados en el futuro esto incidirá en Para la empresa las cuentas por pagar son obligaciones importantes que se deben de cumplir a tiempo, ya que de ellas depende el manejo y la rotación de mercadería para la venta. La situación financiera de la empresa.” (p.4)	En la organización las cuentas por pagar son rubros importantes que provienen de adquisición de bienes y servicios. Del mismo modo, estos tipos de obligaciones son créditos por la compra de materiales e insumos y estos créditos no están vinculados a entidades bancarias (pinto y Castañeda, 2017).	Ayudar a examinar las obligaciones con los proveedores de bienes y servicios, donde se reconocerá la estimación de los contratos a pagar, esta representa una obligación de pago para la empresa ante sus proveedores,	Las cuentas por pagar examinan las obligaciones con los acreedores de bienes y servicios, donde se reconocerá la estimación de los contratos a pagar, estas representan una obligación de pago para la empresa ante sus proveedores (pinto y Castañeda, 2017). Permite reconocer las obligaciones que la Empresa tiene por cumplir con los acreedores. Así mismo, tener una sensible gestión de las cuentas por pagar se requiere detallar con mucha cautela el informe evidente y adecuado de la empresa que condesciende tomar ciertas medidas. Ayuda a evaluar información veraz en la empresa que permita tomar decisiones, de la misma manera, es obligatorio tener un programa de pagos que acepte conocer la disponibilidad de efectivo, lo cual la entidad se verá con la necesidad de cumplir con ello. Por lo mismo, las obligaciones por pagar salvaguardan a la empresa ejecutora, por lo tanto, son las que intervienen las dificultades que tiene la empresa con intermediarios. Admite comprobar
Referencia:	Pinto, A., & Castañeda, L. (2017). Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva S.A. <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 1-11. doi:16968352.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	
Moreno Fernández Joaquín Andrés	2014	Moreno (2014) “las cuentas por pagar tienen principalmente como origen la adquisición de mercaderías y servicios, y la obtención de préstamos para el financiamiento de	Las cuentas por pagar provienen de la adquisición de bienes y servicios, de modo similar también por obtención de préstamos financieros, (Moreno,2014)	Permite reconocer las obligaciones que la Empresa tiene por cumplir con los acreedores. Así mismo, Para una buena administración de las cuentas por pagar se necesita contar con información veraz y oportuna de la empresa que permite tomar	

		los bienes que construyen el activo” (p. 176).		decisiones.	si cuenta con los patrimonios aptos para resguardar sus responsabilidades. Así mismo, cuanto mayor sea el efecto de la razón circulante, consta mayor riesgo de que los pasivos sean liquidados. El cual dispone de activos capaces de convertirse en liquidez en el momento que así se solicite.
Referencia:	Moreno, J. (2014). Contabilidad de la estructura financiera de la empresa 4ª edición. México: Grupo Editorial Patria.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Lawrence J., Gitman	2003	Lawrence (2003) “las cuentas por pagar son fuente principal de financiamiento a corto plazo sin garantías para las empresas de negocio. Se derivan de transacciones en las que se adquiere mercancía, pero no se firma ningún documento formal que muestre la responsabilidad del comprador con el vendedor” (p.590).	Las cuentas por pagar son fuente derivadas de transacciones de bienes y servicio que adquiere la empresa, así mismo, las deudas que tiene la empresa no tienen que retener el pago por mayor tiempo, (Lawrence 2003).	Ayuda a evaluar información veraz en la empresa que permita tomar decisiones de la misma manera Es necesario contar con un programa de pagos que permita conocer las necesidades de efectivo, de la misma manera, las cuentas por pagar Mantienen a la empresa operativa, por lo tanto, son las que controlan las deudas que tiene la empresa con terceros, Estas surgen por operaciones de compra de bienes materiales o servicios recibidos.	Contribuye a que estas cuentas salen por procedimientos de compra de bienes o servicios obtenidos, también, por gastos efectuados por adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en procedimiento. Por lo tanto, queda una cuenta abierta entre acreedor y deudor. Por esta razón, la organización debe llevar un programa exacto de cuentas por pagar. Mediante este programa permite llevar un control detallado de cuentas por pagar en el área de tesorería.
Referencia:	Lawrence, G. (2003). Principios de administración financiera. Décima edición. México: Pearson Educación. (Lawrence, 2003)				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Villafuerte Verónica, Arroba Josefa	2016	Villafuerte & arroba (2016) “Son los recursos provenientes de fuentes externas que dispone la entidad para realizar y por los cuales tiene la obligación con los	Las cuentas por pagar son recursos provenientes de las adquisiciones de bienes o servicios el cual se genera una obligación para la empresa estas serán pagadas la empresa tienen capacidad para cancelar aquellas obligaciones a	Permite determinar si cuenta con los recursos suficientes para cubrir sus compromisos. Así mismo en cuanto mayor sea el resultado de la razón circulante, existe mayor posibilidad de que los pasivos sean pagados, ya que se cuenta con activos suficientes	

		acreedores de efectuar un pago, ya sea un efectivo, especie, bienes o servicios.” (p. 6). la renuncia o el abandono de trabajo” (p. 12).	corto plazo (Villafuerte y Arroba, 2006).	que pueden convertirse en efectivo cuando así se requiera	
Referencia:	Arroba, J., & Villafuerte, V. (2016). “Las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa Plastiguayas Cía. LTDA”. <i>Observatorio de la Economía Latinoamericana</i> , 1-9. doi:1696-8352				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Horngren, Charles T. Harrison Jr., Walter T. y Smith Bamber, Linda	2003	Horngren, Harrison y Smith (2003) “La cuenta de Cuentas por pagar es la contraparte de la de Cuentas por cobrar. La promesa verbal o implícita de pagar las deudas que se derivan de las compras a crédito aparece en la cuenta de Cuentas por pagar. Por esto mismo usamos la expresión “compra a cuenta abierta”. Todas las compañías, inclusive CBS, Coca-Cola y eBay tienen cuentas por pagar.” (p.40)	Las cuentas por pagar y cobrar son parecidas, de este modo existe una obligación tanto de pagar como cobrar para la empresa, por lo mismo la mayoría de las empresas tienen compra a cuenta abierta Horngren, Harrison y Smith (2003)	Contribuye a que estas cuentas surgen por operaciones de compra de bienes o servicios recibidos, también por gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso. Por lo tanto, queda una cuenta abierta entre acreedor y deudor, por esta razón, la organización debe llevar un archivo exacto de cuentas por pagar. Mediante este archivo permite llevar un control detallado de cuentas por pagar en el área de tesorería,	
Referencia:	<i>Horngren, C.; Harrison, W. y Smith, L. (2003). Contabilidad. (Quinta edición.). México: Pearson Educación.</i>				

Variable o categoría 1: Políticas De Pagos					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Louffat Enrique	2012	Louffat (2012) Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la decisión; es decir, fijan el contexto, el ámbito y los límites dentro de los cuales es posible ejecutar la acción administrativa, determinando lo que se puede hacer o no. (p.25).	Las políticas de pago son importantes para las decisiones que toma la empresa, además, de mucha importancia para administración en cualquier entidad así mismo estas políticas están formadas por un conjunto de reglas lineamientos, el objetivo es tener claro las normas y actividades que se usan para hacer pagos a proveedores. Louffat (2012).	Concretizando las políticas de pago se requieren para realizar cualquier operación de pago a los proveedores, la empresa debe tener claro cuáles son las normas y políticas para proceder con los pagos a proveedores.	Las políticas de pago se requieren para realizar cualquier operación de pago a los proveedores, la empresa debe tener claro cuáles son las normas y políticas para proceder con los pagos a proveedores Louffat (2012). Asimismo, permite conocer las políticas dadas por la empresa, Estas políticas indican el tiempo máximo concedido para el pago a proveedores, puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área. Las políticas se aplican en cada área con el fin de tomar decisiones individuales y de este modo seguir un patrón.
Referencia:	<i>Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo. Argentina: Cengage Learning.</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Morales Arturo, José, A, Morales	2014	Arturo & José, Morales (2014) Las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento. (p136).	Las políticas son normas de conducta dadas por la empresa para sus colaboradores, al mismo tiempo la empresa debe comunicar lo que se debe hacer, asimismo se establecen estas políticas para cada función específica, por otro lado, las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo que tiene cada área, Arturo & José, Morales (2014).	Permite conocer las políticas dadas por la empresa, Estas políticas indican el tiempo máximo concedido para el pago a proveedores, puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área.	estas también exigen cumplirlas tareas y responsabilidades en cada área de la organización.
Referencia:	<i>Morales, A., & Morales, J. (2014). Planificación Financiera (Primera Edición ed.). M: Grupo editorial patria. doi:978-607-438-845-9</i>				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Valle, Eva	2001	Valle (2014) una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminada a alcanzar los	Las Políticas Son Criterios Generales que realizan el logro de los objetivos, a la	Políticas se aplican en cada área con el fin de tomar decisiones individuales y	

		objetivos establecidos .es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas son guías para orientar la acción; son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repitan una y otra vez dentro de una organización. (p.37).	vez implementan estrategias que permite lograr los fines propuestos, así mismo es una guía que orienta a la hora de tomar decisiones, también se deben aplicar a las actividades cotidianas de la organización. Valle (2014)	de este modo seguir un patrón, estas también exigen cumplirlas tareas y responsabilidades en cada área de la organización.	
Referencia:		Valle, E. (2011). CREDITOS Y COBRANZAS. Mexico. Universidad Nacional Autonoma de Mexico.			

Variable o categoría 2: Control administrativo					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Antúnez Alcides, Ramírez Amed, Díaz Eduardo	2012	Antúnez, Ramírez y Díaz (2016) El control administrativo - auditoría- por ser una de las actividades más importantes que ejercita la Administración Pública como Estado vigilante, se expresa en formas de gestión sujetas a acciones de control por la norma legal que la regule. Por lo tanto, los organismos estatales están obligados a mantener sistemas de control interno conforme a sus características, competencias y atribuciones. Su finalidad preventiva va dirigida a constatar la juridicidad del sujeto auditado, al ser solicitada por el mismo de manera voluntaria, (p.187).	Control administrativo es una herramienta técnica que ayuda al control interno que consiste en la evaluación del rendimiento del comportamiento administrativo de la empresa. asimismo, este control administrativo permite obtener aprendizaje a partir de la realización de procesos en las áreas de la organización, Antúnez, Ramírez y Díaz (2016).	Permite que el control interno que consiste en organizar y planear para llegar a un solo objetivo, Esta función es ejercida en la mayoría de las organizaciones. A la vez, para detectar errores a tiempo y corregir fallas en su debido momento.	Control administrativo es una herramienta técnica que ayuda al control interno que consiste en la evaluación del rendimiento del comportamiento administrativo de la empresa. Asimismo, este control administrativo permite obtener aprendizaje a partir de la realización de procesos en las áreas de la organización, Antúnez, Ramírez y Díaz (2016). Por esta razón, se aplica control administrativo en la empresa de servicios de telecomunicaciones para reunir y usar información para la toma de decisiones, así mismo, pone en desarrollo los lineamientos establecidos por los responsables de las áreas conjuntas durante la planificación, organización y comunicación precisa para que la organización tenga resultados. Además, es de utilidad eficaz para las actividades que realizan los gerentes en el monitoreo de la organización, Stoner, Freeman y Gilbert (2006).
Referencia:	Antunez, A., Ramirez, A., & Diaz, E. (2017). EL CONTROL ADMINISTRATIVO. <i>Revista de Derecho y Ciencias Sociales</i> , 1-23.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Horngren, Charle.; Sundem, Gary y Stratton, William	2006	Horngren; Sundem y Stratton (2006), Un sistema de control administrativo es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento (p.382).	El control de administración es un sistema de integración lógica, así mismo de técnicas para reunir y usar información que ayuda a tomar decisiones en la organización, a la vez, permite evaluar y motivar el rendimiento y comportamiento de los empleados, Horngren, Sundem y Stratton (2006).	Se aplica control administrativo en la empresa de servicios de telecomunicaciones para reunir y usar información para la toma de decisiones, así mismo, pone en marcha los lineamientos durante la planificación, organización y comunicación necesaria para que la organización funcione.	El control administrativo es un proceso sistemático que establece normas para lograr las metas y objetivos propuestos, además, es de utilidad eficaz para las actividades que realizan los gerentes en el monitoreo de la organización. También ayuda a medir los rendimientos de cada colaborador en la organización enmendar errores y aumentar la eficiencia Stoner, Freeman y Gilbert (2006).
Referencia:	Homgrem, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). Contabilidad Administrativa. México: Pearson Educación.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Stoner, James A. F.; Freeman, R. Edward y Gilbert, Daniel R.	2006	Stoner; Freeman y Gilbert, D. (2006). "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. De hecho, el control está mucho más generalizado que la planificación. El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección."(p.610).	El control administrativo es un proceso sistemático que establece normas para lograr las metas y objetivos propuestos, además, es de utilidad eficaz para las actividades que realizan los gerentes en el monitoreo de la organización, Stoner, Freeman y Gilbert (2006).	Permite establecer normas para lograr metas y objetivos propuestos, también, es de utilidad eficaz en la organización para las actividades que realizan los gerentes.	
Referencia:	Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2006). Administración. México: Pearson Educación.				

Variable o categoría 3: Estructura Organizacional

Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Chiavenato,	2006	Chiavenato (2006) La estructura organizacional se caracteriza por tener una jerarquía, es decir, una línea de autoridad que articula las posiciones de la organización y especifica quién está subordinado a quién. La jerarquía (también denominada cadena escalar) se fundamenta en el principio de unidad de mando, que significa que cada empleado debe reportarse a un solo superior (p.74)	La estructura organizacional se caracteriza por tener una jerarquía, a la vez tener una división de tareas entre áreas o departamentos, Así mismo la división del trabajo que desarrollan los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. Chiavenato (2006).	Permite tener la división del trabajo por áreas o departamentos, por esta razón la estructura organizacional define las características de cómo se organiza el trabajo en la misma y establezca la autoridad, la jerarquía, la cadena de mando.	La estructura organizacional se caracteriza por tener una jerarquía, a la vez tener una división de tareas entre áreas o departamentos, Así mismo la división del trabajo que desenvuelven los colaboradores de una entidad para laborar en conjunto de carácter óptimo y que se obtengan las metas establecidas en la planificación. Chiavenato (2006). Al mismo tiempo permite tener claro cuál es la situación de cada empleado dentro de la organización, esta se refleja en el organigrama, con el objetivo que se distribuye el trabajo de tareas diferentes y coordinación de control posterior de estas para cumplir el crecimiento continuo en la compañía. De modo similar, se define la estructura organizacional es el reparto de labores en las áreas o departamentos de la organización, tanto individual como grupal, además una estructura organizacional puede facilitar planeación estratégica para tener muy claros los objetivos propuestos Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio, (2002).
Referencia:	Chiavenato, I. (2006). Chiavenato, Idalberto;. (2006). INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION. Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. MEXICO.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Richard L. Daft	2010	Daft (2010). La estructura organizacional designa relaciones formales de subordinación, como el número de niveles en la jerarquía y el tramo de control de los gerentes y supervisores. La estructura organizacional identifica el agrupamiento de individuos en departamentos y el de departamentos en la organización total. La estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación, la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos (p.90)	La estructura organizacional es el número de niveles jerárquicos de aspectos vertical y horizontal, a la vez, el control de gerentes y supervisores, así mismo, es una agrupación de individuos para cumplir con el crecimiento continuo de la compañía. Daft (2010).	Permite tener claro cuál es la posición de cada empleado dentro de la organización, esta se refleja en el organigrama, con el objetivo que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de estas para cumplir el crecimiento continuo en la compañía.	

Referencia:	Daft, R. (2010). <i>Teoría y diseño organizacional</i> . Mexico: Paraninfo Cengage Learning. doi:9789706867537			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)
Charles Lusthaus; Marie Adrien; Gary Anderson, Fred Carden y George Plinio Montalván	2002	La capacidad de una organización de estructurarse y reestructurarse para adaptarse a condiciones internas y externas cambiantes es importante para aumentar al máximo el desempeño organizacional. A diferencia de otras capacidades, la estructuración y reestructuración de una organización no sucede formalmente de manera constante, pero siempre hay adaptaciones de la estructura. Por estructura organizacional se entiende la capacidad de una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos. También se refiere a las relaciones relativas entre las divisiones del trabajo. (p.53).	Se define la estructura organizacional es la división de tareas en las áreas o departamentos, tanto individual como grupal, además una estructura organizacional puede facilitar planeación estratégica para tener muy claros tus objetivos. Lusthaus, Adrien, Anderson, Carden y Plinio, (2002).	Define la estructura organizacional a clasificarlas y definir con las funciones que se le debe asignar a cada empleado de la organización.
Referencia:	Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F., & Montalván, G. (2002). <i>Evaluación organizacional</i> . Washington. doi:0-88936-999-2			

Categoría: Cuentas por pagar	
Sub categorías apriorísticas	
Estructura organizacional	Control Administrativo
Políticas de pago	
Sub categorías emergentes	
Control de documentos	Capacitacion al personal

Formulación del problema general	Objetivo general
¿Cómo optimizar las cuentas por pagar a los proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?	Proponer Optimización del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima, 2020.
Problemas específicos	Objetivos específicos
¿Cuál es la situación de las cuentas por pagar de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020??	Analizar la situación del proceso de cuentas por pagar a proveedores de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.
¿Cuáles son los factores que inciden en las cuentas por pagar de la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020?	Explicar los factores que inciden en las cuentas por pagar a proveedores en la empresa de servicios de telecomunicaciones, Lima 2020.

Ficha de trabajo 1. Matriz de problemas, objetivos

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Estas cinco teorías sirven como apoyo para tener información de las tareas involucradas en área de pagos a proveedores de la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones. Del Perú , además tenemos la necesidad de poder dar solución la problemática en el área, la teoría de la contabilidad financiera, es de suma importante porque ayuda a tener los cálculos exactos en al área de pago a los acreedores , con la Teoría de Sistemas, Permitirá conseguir datos informativos de la empresa en las distintas áreas de la actividad, cabe indicar que a nivel científico y de valores éticos; se conocerá el modelo de programa que empleara la organización para desarrollar sus ocupaciones ; la teoría de las relaciones humanas ayudara a establecer si la empresa desempeña la idónea comunicación entre áreas y países, A través de los cuales se corrobora que se tiene el grande problema en la programación de pagos a proveedores, De este modo, la investigación ayuda a determinarla optimización , la teoría de la administración, permite interactuar con los colaboradores de la organización con la finalidad de conseguir una superior fluidez de trabajo en equipo y gestión cumplimientos laborales, teoría de las decisiones abarca la búsqueda continua de las mejores alternativas de solución, como parte fundamental de las labores cotidianas y la evolución de la empresa. Con los aportes de las mencionadas teorías, sin duda, sirve de apoyo para el estudio de investigación a la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú, por lo que se fijan claramente objetivos, pautas, políticas y técnicas estratégicas de la empresa, esto indica que sea de mucho beneficio para lograr una competente administración de cuentas por pagar.	Estas cinco teorías sirven como apoyo para tener información de las tareas involucradas en área de pagos a proveedores de la empresa prestadora de servicios de telecomunicaciones. Del Perú , además tenemos la necesidad de poder dar solución la problemática en el área, la teoría de la contabilidad financiera, es de suma importante porque ayuda a tener los cálculos exactos en al área de pago a los acreedores , con la Teoría de Sistemas, Permitirá conseguir datos informativos de la empresa en las distintas áreas de la actividad, cabe indicar que a nivel científico y de valores éticos; se conocerá el modelo de programa que empleara la organización para desarrollar sus ocupaciones ; la teoría de las relaciones humanas ayudara a establecer si la empresa desempeña la idónea comunicación entre áreas y países, A través de los cuales se corrobora que se tiene el grande problema en la programación de pagos a proveedores, De este modo, la investigación ayuda a determinarla optimización , la teoría de la administración, permite interactuar con los colaboradores de la organización con la finalidad de conseguir una superior fluidez de trabajo en equipo y gestión cumplimientos laborales, teoría de las decisiones abarca la búsqueda continua de las mejores alternativas de solución, como parte fundamental de las labores cotidianas y la evolución de la empresa. Con los aportes de las mencionadas teorías, sin duda, sirve de apoyo para el estudio de investigación a la empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú, por lo que se fijan claramente objetivos, pautas, políticas y técnicas estratégicas de la empresa, esto indica que sea de mucho beneficio para lograr una competente administración de cuentas por pagar.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	La investigación, ayudara establecer la optimización de las cuentas por pagar a los proveedores, asimismo aplicar políticas y programación de pago, La investigación contribuye a mejorar la comunicación con proveedor y dar respuesta a su solicitud de cobranza, para reducir la morosidad que tienen con las empresas proveedoras, de manera que se tenga un buen control administrativo para que no genere retraso en los pagos con terceros.	La investigación, ayudara establecer la optimización de las cuentas por pagar a los proveedores, asimismo aplicar políticas y programación de pago, La investigación contribuye a mejorar la comunicación con proveedor y dar respuesta a su solicitud de cobranza, para reducir la morosidad que tienen con las empresas proveedoras, de manera que se tenga un buen control administrativo para que no genere retraso en los pagos con terceros.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Mediante la problemática, Se tuvo la necesidad de evaluar los conocimientos sobre la optimización de cuentas por pagar en el área	Mediante la cierta indagación La empresa de servicios de telecomunicaciones del Perú, viene presentando

	que permite hacer un seguimiento del trabajo que realizan los involucrados, dado que es la herramienta utilizada para la búsqueda del conocimiento, con el objetivo de establecer alternativas de mejora con posibles soluciones.	problemas en las cuentas por pagar a sus acreedores desde año 2019, originando que no pueda cumplir con sus obligaciones a tiempo establecido al contrato, Es importante que se investigue las ventajas que se asumen al perfeccionar los procesos y de examinar instrumentos para perfeccionar la eficacia de todas sus sistematizaciones ya que en numerosas términos pueden ser inexactas y eso descalabra la eficacia y eficiencia de los conocimientos en el área. Al mismo tiempo, la preparación técnica, guías, manuales y herramientas de gestión dirigidas al puesto de tesorería admite comunicar y orientar para alcanzar cumpliendo con los objetivos direccionados.
¿Qué espera con la investigación?	El propósito del estudio de investigación en la empresa de telecomunicaciones es determinar los factores que son involucrados con el fin de tener un panorama con posibles alternativas de solución con respecto y respuestas frente a los proveedores.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Se aplicará la metodología en el estudio de investigación holística, porque se desarrollará el análisis del estudio en la empresa de manera general este estudio se realizará en las instalaciones de esta. A todo esto, se presenta una propuesta de solución para la optimización de pago de modo que los resultados sean alcanzados de acuerdo con la indagación que se llevara a cabo acerca del tema cuentas por pagar a terceros.	Se investigó bajo el diseño holístico porque se realizará en las instalaciones la empresa de telecomunicaciones, así como también, será explicativa que se orienta hacia una comprensión multicausal de los procesos de manera general. Con este método busca proponer una propuesta de solución para la optimización de pago de modo que los resultados sean alcanzados de acuerdo con la indagación que se llevara a cabo acerca del tema cuentas por pagar a proveedores.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	El presente estudio de investigación busca resolver la problemática de la organización sobre el mal procedimiento administrativo en las cuentas por pagar y los plazos establecidos en las programaciones de pagos, mediante las ratios de Gestión.	