



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una
empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020.**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Tarqui Campos, Mariangelica

Código ORCID

0000-0003-1939-9974

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020.

Línea de investigación general de la universidad
Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad
Sistema de Calidad

Asesor (a)

Mg. CPC Manrique Linares Cynthia Polett

Código ORCID

0000-0002-7351-5406

Miembros del Jurado

Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama (ORCID: 0000-0002-9684-9935)

Presidente del Jurado

Mtra. Paola Corina Julca Garcia (ORCID: 0000-0003-1630-4319)

Secretario

Mtro. Julio Capristán Miranda (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Vocal

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

Asesor metodólogo

Asesor temático

Mg. CPC Manrique Linares Cynthia Polett (ORCID: 0000-0002-7351-5406)


Dedicatoria

La presente tesis está dedicada para mi hija que es la razón por la cual me esfuerzo día a día, también este logro es gracias a mis padres, Irma e Isidro, mi esposo, mis hermanos, quienes siempre me dieron la fuerza y el apoyo suficiente, este logro es gracias a ellos, son la razón para seguir cumpliendo mis objetivos como profesional.

Agradecimiento

Agradezco a mi señor Jesucristo quien hizo que fuera valiente en cada momento; por guiarme y protegerme siempre, gracias por haberme entregado unos padres luchadores que con su amor y lucha constante me educaron y apoyaron en mi carrera profesional; a mis hermanos que siempre me apoyaron, a la Universidad Norbert Wiener y a los docentes por darme el apoyo de culminar esta etapa maravillosa.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORÍA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, Tarqui Campos Mariangelica, estudiante de la escuela académica de Negocios y Competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020" para la obtención del grado académico/título profesional de: contador público 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
Mariangelica Tarqui Campos
DNI:72896916



Huella

Lima, 02 de diciembre de 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
O resumo	xii
Introducción	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	19
1.1 Planteamiento del problema	19
1.2 Formulación del problema	22
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Objetivos de la investigación	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.4 Justificación de la investigación	22
1.4.1 Teórica	22
1.4.2 Metodológica	23
1.4.3 Práctica	24
1.5 Limitaciones de la investigación	24
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes internacionales	25

2.1.2 Antecedentes nacionales	27
2.2 Bases teóricas	29
2.2.1 Marco fundamental	29
2.2.2 Marco conceptual	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	42
3.1 Método de investigación	42
3.2 Enfoque	42
3.3 Tipo de investigación	43
3.4 Diseño de la investigación	44
3.5 Población, muestra y unidades informantes	44
3.6 Categoría y subcategoría	46
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.7.1. Técnica	49
3.7.2. Instrumento	50
3.7.3. Descripción	50
3.7.4. Validación	51
3.8 Procesamiento y análisis de datos	53
3.9 Aspectos éticos	53
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	54
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	54
4.1.1 Análisis vertical	54
4.1.2 Análisis horizontal	64
4.1.3 Ratios financieros	68
4.1 Descripción de resultados cualitativos	78
4.2.1 Cuentas por cobrar	78
4.2.2 Gasto administrativo y venta	79
4.2.3 Cuentas por pagar	81
4.2.4 Ratios financieros	82
4.2.5 Control	84

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	88
4.5 Propuesta	90
4.5.1 Priorización de los problemas	90
4.5.2 Consolidación del problema	91
4.5.3 Categoría solución	92
4.5.4 Objetivo general de la propuesta	92
4.5.5 Impacto de la propuesta	93
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	95
4.5.7 Entregable 1	96
4.5.8 Entregable 2	106
4.5.9 Entregable 3	113
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
5.1 Conclusiones	126
5.2 Recomendaciones	128
REFERENCIAS	129
ANEXOS	134
Anexo 1: Matriz de consistencia	135
Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	136
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	149
Anexo 4: Instrumento cualitativo	158
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	159
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	162
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	164
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	166
Matriz de respuestas – Gerente general	167
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	172

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización de la categoría problema	48
Tabla 2 Matriz de categorización de la categoría solución	48
Tabla 3 Expertos que valoraron el instrumento	52
Tabla 4 Expertos que valoraron la propuesta	52
Tabla 5 Análisis vertical – Efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2020	54
Tabla 6 Análisis vertical – Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar del 2017 al 2020	56
Tabla 7 Análisis vertical – Cuentas por pagar comerciales terceros del 2017 al 2020	58
Tabla 8 Análisis vertical – De otras cuentas por pagar del 2017 al 2020	59
Tabla 9 Análisis vertical – Total pasivo Corriente del 2017 al 2020	61
Tabla 10 Análisis vertical – Utilidad Operativa del 2017 al 2020	62
Tabla 11 Análisis Horizontal – Otras cuentas por cobrar y otras cuentas por pagar del 2017 al 2020	64
Tabla 12 Análisis Horizontal – Gastos operativos 2017 al 2020	66
Tabla 13 Ratios Financieros – Ratio de liquidez 2017-2020	68
Tabla 14 Ratio financiero – Razón de endeudamiento de estructura de capital y razón de endeudamiento del activo total del 2017 al 2020	70
Tabla 15 Ratio financiero – Razón de gastos operativos sobre los ingresos netos del 2017 al 2020	72
Tabla 16 Ratio financiero – Razón de rentabilidad patrimonial del 2017 al 2020	74
Tabla 17 Ratio financiera – Razón de rentabilidad sobre la venta y ROA del 2017 al 2020	76
Tabla 18 Matriz de direccionalidad de la propuesta	94
Tabla 19 Asiento contable de las entregas a rendir del personal	101
Tabla 20 Asiento contable de la rendición de entregas a rendir	102
Tabla 21 Asiento contable por el descuento de planilla del dinero no rendido	102
Tabla 22 Asiento contable por el castigo de la cuenta por cobrar de las cuentas no rendidas	103

Tabla 23 Calculo de variación de las cuentas por cobrar (entregas a rendir), proyectado de los 5 años en tres escenarios	104
Tabla 24 Calculo de CTS del personal	109
Tabla 25 Calculo de intereses moratorios por no depositar cts.	110
Tabla 26 Comparación de pago de cts dentro de plazo y fuera de plazo	110
Tabla 27 Variación de las cuentas por pagar	111
Tabla 28 Calculo anual de sueldo de los trabajadores	118
Tabla 29 Variación de los gastos operativos acumulados de los 5 años proyectados de los tres escenarios.	122

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variación porcentual del flujo de efectivo en relación con el total del activo	54
Figura 2 Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar relacionadas al total de activo	57
Figura 3 Variación porcentual de las cuentas por pagar comerciales del total del pasivo y patrimonio	58
Figura 4 Variación porcentual de las otras cuentas por pagar del total del pasivo y patrimonio	60
Figura 5 Variación porcentual del total de pasivo corriente en base al total del pasivo y patrimonio	61
Figura 6 Variación porcentual de la utilidad operativa en relación al total de ventas	63
Figura 7 Representa la variación de las otras cuentas por cobrar y pagar en el transcurso de los años	65
Figura 8 Representa la variación de los gastos operacionales: Gasto de venta y distribución y de ventas en el transcurso de cada año.	67
Figura 9 Representa gráficamente la liquidez de la empresa de los periodos 2017 al 2020	69
Figura 10 Representa la razón de endeudamiento de estructura de capital y activo total del 2017 al 2020	71
Figura 11 Representa los gastos operativos sobre los ingresos netos del 2017 al 2020	73
Figura 12 Representa la rentabilidad patrimonial del 2017 al 2020	74
Figura 13 Representa los gastos operativos sobre los ingresos netos del 2017 al 2020	77
Figura 14 Análisis cualitativo de la sub categoría cuentas por cobrar	78
Figura 15 Análisis cualitativo de la sub categoría gasto administrativo y ventas	79
Figura 16 Análisis cualitativo de la sub categoría cuentas por pagar	81
Figura 17 Análisis cualitativo de la sub categoría ratios financieros	82
Figura 18 Análisis cualitativo del emergente control	84
Figura 19 Análisis mixto de la categoría gastos operativos	85
Figura 20 Incremento en las entregas a rendir	88

Figura 21 Incremento de la cts	89
Figura 22 Gastos administrativos y de ventas	90
Figura 23 Diagrama de Gantt objetivo N°1	96
Figura 24 Flujograma de procedimientos para la rendición de cuentas	99
Figura 25 Manual de políticas para la rendición de cuentas por viáticos	100
Figura 26 Variación de las cuentas por cobrar (entregas a rendir)	104
Figura 27 Análisis horizontal de las otras cuentas por pagar (CTS)	105
Figura 28 Diagrama de Gantt objetivo N°2	107
Figura 29 Representación gráfica de los tres escenarios de la variación de las cuentas por pagar	112
Figura 30 Diagrama de Gantt	114
Figura 31 Organigrama actual de la empresa de servicios	115
Figura 32 Funciones de los trabajadores según el puesto de trabajo	116
Figura 33 Reorganización de la empresa de servicios	117
Figura 34 Clasificación de criterios para controlar el gasto	119
Figura 35 Manual de políticas de gastos operacionales	120
Figura 36 Flujograma de proceso para el control de gastos	121
Figura 37 Disminución del indicador gastos operativos	122

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de actividades y cronograma del objetivo N°1	96
Cuadro 2 Cronograma de rendición de cuentas	98
Cuadro 3 Presupuesto de egresos objetivos N° 1	106
Cuadro 4 Matriz de Actividades y cronograma del objetivo N°2	106
Cuadro 5 Cuadro de multa según tipo de empresa	108
Cuadro 6 Cuadro de multa de CTS	109
Cuadro 7 Presupuesto de egresos de objetivo N°2	113
Cuadro 8 Matriz de actividades y cronograma del objetivo 3	113
Cuadro 9 Presupuesto de egresos de objetivo N°3	123

Resumen

El trabajo de investigación titulada “Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020”, tuvo como objetivo principal proponer una adecuada gestión de procesos para el control de gastos operativos dentro de la empresa de servicios, para ello se plantearon tres objetivos fundamentales para minimizar esta problemática dentro de la entidad.

La metodología aplicada en la investigación es de enfoque mixto con un diseño holístico; se utilizó también el método deductivo e inductivo de tipo proyectivo que da como respuesta el desarrollo de propuestas. Para el estudio cuantitativo se desarrolló el análisis de ficha documental de los estados financieros y el de resultado de los periodos 2017 al 2020. En cuanto al análisis cuantitativo se empleó la técnica de entrevista a tres unidades informantes, tales como el gerente general, contador y jefe de ventas. Con los resultados rescatados y de haber aplicado el análisis respectivo se procedió con la triangulación haciendo el uso de la herramienta Atlas. Ti 8.

Los resultados señalan el incremento significativo de las otras cuentas por cobrar que corresponde a las entregas a rendir en base al desembolso otorgado al personal; así mismo se evidenció el incremento de las otras cuentas por pagar que comprende el pago de CTS de los trabajadores, por otra parte, también se identificó un incremento en los gastos operativos de la empresa. De esta manera la propuesta ayudará a tener una gestión de procesos adecuados para controlar los gastos operacionales de la empresa que traerá con ello una mejora en la rentabilidad y utilidad de la empresa generando ingresos para realizar nuevas inversiones que ayuden a crecer a la empresa obteniendo una estabilidad empresarial.

Palabras clave: cuentas por cobrar, cuentas por pagar, ratios de solvencia y rentabilidad.

O resumo

O trabalho de pesquisa intitulado "Gestão de processos para o controle de despesas operacionais de uma empresa de serviços de carga, Lima 2017-2020", teve como objetivo principal propor uma gestão adequada de processos para o controle de despesas operacionais dentro da empresa prestadora de serviços. Para isso, três objetivos fundamentais foram propostos para minimizar este problema dentro da entidade.

A metodologia aplicada na pesquisa é de uma abordagem mista com um design holístico; foi utilizado também o método dedutivo e indutivo, de tipo projetivo que dá como resposta o desenvolvimento de propostas. Para el estudio cuantitativo se desarrolló el análisis de ficha documental de los estados financieros y el de resultado de los periodos 2027 al 2020. En cuanto al análisis cuantitativo se empleó la técnica de entrevista a tres unidades informantes, tales como el gerente general, contador y jefe de vendas. Com os resultados resgatados e aplicada a respectiva análise, procedeu-se à triangulação com recurso à ferramenta Atlas. Ti 8.

Os resultados indicam o aumento significativo de outras contas a receber correspondentes às entregas a realizar com base no desembolso concedido ao pessoal, bem como o aumento de outras contas a pagar que inclui o pagamento de CTS de trabalhadores, por outro lado, também foi identificado um aumento nas despesas operacionais da empresa. Desta forma, a proposta ajudará a ter uma gestão de processos adequada para controlar as despesas operacionais da empresa que trará consigo uma melhoria na rentabilidade e utilidade da empresa, gerando receitas para a realização de novos investimentos que ajudem a empresa a crescer por ter uma estabilidade de negócios.

Palavras chave: contas a receber, contas a pagar, índices de solvência e retabilidade.

Introducción

Actualmente, los gastos operativos dentro de una empresa debe ser tan significativos dentro de las entidades servicios, estos gastos deben de ser gestionados y controlados para poder obtener resultados positivos generando una buena rentabilidad o utilidad empresarial, por esta razón, se presenta esta indagación de una empresa de servicios de carga, debido a que se ve afectada en cuanto a una mala gestión y control de los gastos operacionales y por ende la disminución de la utilidad año a año, lo cual esto no le permite a la empresa a tener una adecuada utilidad empresarial. Así mismo, se realiza un análisis de dichos gastos de una empresa de servicios en la ciudad de Lima debido a que al pasar de los años se observa un incremento en las otras cuentas por cobrar, por pagar y como también gastos operativos relacionados a el área administrativa y de ventas. A consecuencia de esta categoría principal se determinó analizar de forma detallada aquellos gastos operacionales que tenía la empresa. Como subcategoría es las otras cuentas por cobrar que engloba a las rendiciones de cuenta, dicha cuenta nos permitió evaluar y analizar la situación en que se encontraba la empresa a causa de que no realizaban las rendiciones adecuadas de los desembolsos dinerarios entregados a los trabajadores. Por otro lado, las otras cuentas por pagar, ello nos permitió determinar y analizar la deuda que poseía la empresa por no realizar los depósitos de CTS en las fechas establecidas por la norma lo cual incrementaba año tras año. Así mismo, los gastos administrativos y ventas que permitió detectar el mal control en base a las compras realizadas como también el personal contratado, lo cual ello incrementa el costo de venta y por último los ratios financieros que permitió determinar el rendimiento de la empresa. Por otro lado, se encuentra la categoría solución nombrada gestión de procesos para el control, lo cual permitió determinar diferentes alternativas de soluciones con el objetivo de controlar y reducir los gastos operativos.

En el primer capítulo se planteó y formuló el problema general como también los específicos de la empresa, así mismo se determinó el objetivo general y específicos, como también se realizó la justificación teórica, metodológica y práctica, también se determinó las delimitaciones de la investigación tanto como temporales, espaciales y de recursos que se llevaron a cabo en la investigación.

Posteriormente, en el segundo capítulo se desarrolla el problema y se presenta investigaciones como antecedentes en relación con la problemática, estos antecedentes son a nivel internacional y nacional, así mismo se desarrolla las bases teóricas las cuales son aquellas que sustenta tu investigación realizada, finalmente se muestra las bases teóricas definiendo los conceptos importantes de la investigación.

Luego en el tercer capítulo se presenta la metodología de la investigación, por lo que se determinó el enfoque, tipo y diseño de investigación, población, muestra unidades informantes como también el instrumento utilizado para la investigación. En el cuarto capítulo se desarrolló la descripción de los análisis cuantitativos y cualitativos de la investigación, de esta forma se realizó el diagnóstico final de la situación de los gastos operativos, dado ello se planteó las propuestas de solución al problema presentado. Finalmente, en el quinto capítulo, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones relacionadas a la problemática detectada.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según el Fondo Monetario Internacional, la estabilidad financiera ha afectado al sector bancario, que afronta un escenario económico riesgoso durante los próximos cinco años. El FMI sostiene que la rentabilidad ha sido un desafío persistente para el sector bancario desde la crisis financiera mundial y alerta de que la pandemia del COVID y un periodo ampliado de bajos tipos de intereses agregarán mayor presión sobre la rentabilidad del sector en los próximos años consecutivos. Esta problemática que se está viviendo añade un panorama complicado para la recuperación, debido a que los bancos a nivel mundial son muy importantes en la economía para la estabilidad financiera. Asimismo, el fondo indica que es probable que al no generar ganancias los bancos no podrán otorgar préstamos y otros servicios financieros a las empresas y hogares, privando así a la economía del crédito necesario (Georgieva, 2020).

En Latinoamérica está perfeccionando su políticas y herramientas de presupuesto de los transportes públicos lo cual ayuda no solo a facilitar el traslado de personas, sino que influye mucho al control de la economía y desarrollo de sus países. Específicamente en Brasil se han realizado una serie de implementaciones en los presupuestos de los gastos del servicio público como herramienta para incitar el desarrollo urbano en la ciudad con la razón de apoyar a perfeccionar y vigorizar el sistema de transporte en general. En 1972, en la ciudad Curitiba se implementó una red de vías de autobuses e indusio a lo largo de los cinco ejes principales el sistema de desarrollo del suelo de alta concentración y usos mixtos, con la cual estos servirán para encaminar un correcto proceso de desarrollo de la ciudad y así mismo servir como ejemplo de otras ciudades (Rodríguez y Vergel, 2013).

A nivel nacional, el sector del transporte público urbano al no contar con políticas públicas adecuadas, genera una serie de problemas que no contribuyen al desarrollo económico del país. Además, el BID indicó que los ingresos por tarifa que dan los metropolitanos son sumamente

insuficientes para poder cubrir los gastos operativos del sistema como también los planes del gobierno nacional como el de cooperar más líneas Metro de Lima podría poner en peligro la sostenibilidad del metropolitano, que hoy en la actualidad presenta problemas financieros indicó el informe según el diario Gestión (2016).

Además, el Ministerio de la Producción peruano informó que las dificultades generadas, que derivan en un menor aumento y desarrollo de la rentabilidad de las entidades comerciales, se dividen en: operativas, que se describen a la asignación eficiente de recursos; administrativas, que se enlaza con el sistema organizacional y la aptitud de obtener los recursos precisos para el desempeño de la productividad en el mercado y aumentar la rentabilidad para mejorar de manera satisfactoria (Ministerio de la producción, 2015).

Por otro lado, esta problemática no solo suele suceder en empresas de transporte sino también en las cajas peruanas a razón de no tener un adecuado coeficiente que pueda calcular la morosidad, afectando en la disminución de la rentabilidad de las cajas, asimismo, si en el nivel de morosidad se aumenta los ingresos financieros también serán reducidos los elevados índices de morosidad y con esto la rentabilidad crecerá. Del mismo modo el desarrollo empresarial también se verá golpeado en el sentido de que no pudiera recuperar aquellos préstamos entregados en plazos determinados, disminuyendo sus niveles económicos y desarrollo empresarial de las cajas (Gómez, Mena, y Beltrán, 2019). También los problemas se dan en las empresas industriales por la falta de apalancamiento que influye en la rentabilidad debido al precio, margen y gastos operativos que suelen tener las entidades, lo que es una eficiencia en la gestión de recursos económicos, afectando el crecimiento en donde se refleja en las rentabilidades (Casamayou, 2019).

En una investigación sobre los gastos operativos y su efecto en la situación económica de las empresas de transportes, se concluye que, a través de la identificación, recolección de datos sobre los gastos incurridos de la organización, se observa una mejora en el incremento de la utilidad neta en la empresa, esto se dio gracias a las políticas

implementadas para la reducción de los gastos incrementando la rentabilidad. Así mismo esta propuesta logrará múltiples beneficios ya que se tendrá un mayor control de sus ingresos y gastos generando un incremento en la rentabilidad, de esta manera favorece en la toma de decisiones para librarse de costos y gastos innecesarios (Vigo, 2017).

Finalmente, desde el punto de vista local en la empresa privada se encontraron 03 problemas principales: Incremento de las cuentas por cobrar , la falta de un adecuado control en los gastos operativo y un inadecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar, como subcausas tenemos un desacelerado incremento en los gastos operacionales de la entidad por lo que no hay un control adecuado para suministrar aquellos gastos que generan un desequilibrio en la rentabilidad como también no se cuenta con personal capacitado que ayude a evaluar y analizar aquellos gastos. Existe también un aumento en las cuentas por cobrar debido a que no existe una rendición de cuentas por parte de los empleados que justifiquen sus gastos realizados por la operatividad de su trabajo.

Asimismo, la falta de políticas de viáticos en la para la rendición de cuentas dificulta también un incremento en las cuentas por cobrar debido a que no contamos con el personal asignado para la gestión de la cobranza, lo cual ello dificulta el de no tener un flujo de efectivo factible que pueda ayudar a cubrir compromisos financieros como también aquellos desembolsos al personal. También a causa de un inadecuado tratamiento de las otras cuentas específicamente a la CTS al de no realizar el pago como indica la norma, generan gastos por multas e interés, y otras dificultades que se presentan al no realizar el pago de esta obligación. Estas problemáticas afectan al estado de situación financiera ya que al tener una mayor cuenta por cobrar no estaríamos teniendo un activo disponible; y en cuanto al estado de resultados porque los gastos muy elevados afectan a la rentabilidad empresarial y al no contar

con una adecuada rentabilidad estaríamos deduciendo que a efecto de todos los gastos elevados la entidad no está generando una utilidad adecuada, no es rentable y no estaría generando adecuadas ganancias según el rubro del negocio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la gestión de procesos para el control de gastos operativos de la empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de los gastos operativos de una empresa de servicio de carga, Lima 2017-2020?

¿Cuáles fueron los factores de mayor incidencia en el incremento de los gastos operacionales de una empresa de servicio de carga, Lima 2017-2020?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer una adecuada gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la situación de los gastos operativos de una empresa de servicios de carga en Lima, 2017-2020.

Identificar los factores de mayor incidencia en el crecimiento de los gastos operativos de una empresa de servicio de carga en Lima, 2017-2020.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La investigación se aplica con el propósito de analizar aquellos gastos operacionales que afectan a la rentabilidad y utilidad de una institución. Por ello dicha investigación se sustentan en tres teorías, una de ellas es la teoría de la contabilidad, que es muy importante

y útil en la investigación para poder analizar la situación económica y financiera, como también realiza un análisis donde se identifica el estado de cada una de las cuentas dando un resultado para la toma de decisiones.

De esta manera, debe de incluirse la teoría del control para evaluar el proceso dentro de la organización midiendo el desempeño y así poder controlar la sucesión de trabajo actuando de forma deseada para así evitar disminuciones en la rentabilidad empresarial. También la teoría de contabilidad administrativa que se aplicará en la investigación porque ayudará a canalizar y a realizar reportes adecuado a las actividades que genera o realiza la empresa obteniendo un mejor resultado en la generación de aumento de ingresos y minimizar los gastos operativos, obteniendo mejores resultados en la liquidez.

1.4.2 Metodológica

Para la investigación se requiere lograr los objetivos de estudio, ello se justifica metodológicamente, porque se utilizará la metodología sintagma holístico basado en un enfoque mixto que permite tener información cualitativa y cuantitativa para así lograr un diagnóstico que permitan plantear una propuesta. De tal manera se aplica bajo el enfoque proyectivo lo que permite diseñar una alternativa de solución, que puedan dar soluciones a aquellos problemas planteados. La intención de la investigación es obtener información y realizar los análisis correspondientes a la variable de estudio, representados en datos numéricos y porcentuales para luego realizar la triangulación. Por otro lado, se aplicará la técnica del análisis documental que ayudará a mostrar el comportamiento de cada una de las cuentas del estado de situación financiera y el de resultado, ello se calculará mediante análisis vertical y horizontal a través de los ratios financieros de los periodos 2017 al 2020. Asimismo, se utilizan el análisis y entrevistas a 3 integrantes de la empresa de servicios para analizar y canalizar la información y lograr un estudio problemático a mayor amplitud. A su

vez sea demostrado su firmeza y certeza que podrán ser empleados en otros trabajos de investigación.

1.4.3 Práctica

El estudio se realizó con el fin de contribuir con conocimientos necesarios para el desarrollo profesional, como también el de ser utilizada la investigación en antecedentes de otras futuras investigaciones. Así mismo, la gerencia de la empresa de servicio podrá utilizar la investigación para poner en curso el plan de las gestiones de procesos para el control de los gastos operacionales y a la vez minimizarlos, para que así pueda afrontar cambios dentro de la empresa para generar un crecimiento económico adecuado y sostenible. Al poner en curso esta gestión de procesos la entidad realizará un adecuado control de sus gastos para obtener resultados óptimos.

1.5 Limitaciones de la investigación

Para el desarrollo del estudio se tuvieron varias limitaciones, en cuanto al tiempo porque el investigador debía de compartir en los temas laborales y académico sin embargo se superó a través de las vacaciones asignadas. Así mismo, fue financiado por recursos propios lo cual no se necesitó realizar préstamos. Ante la situación de la pandemia se nos limitó acudir a las bibliotecas de forma presencial, pero fue superado a través de las bibliotecas virtuales, libros, páginas web, revistas, informes, etc. En cuanto a la limitación espacial, se desarrolló el trabajo de forma presencial lo cual limitó a realizar el estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Ecuador, Herrera y Suárez (2019), realizó un análisis sobre los gastos operacionales y su incidencia en la rentabilidad en una empresa. El objetivo principal es brindar a la empresa la información precisa sobre el estado actual en que se encuentran los gastos operativos y cómo repercute en sus estados financieros. El estudio tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo; para la recolección de datos se utilizó la técnica de análisis documental. Asimismo, se concluyó que los suministros, materiales y herramientas al cierre están elevados dando como efecto negativo a la rentabilidad de la entidad, estos tienen una mayor relevancia significativa generados por una irregularidad del registro de gastos operativos debido a que no existe un adecuado control. Se recomienda establecer la naturaleza y la procedencia de los gastos realizados para realizar una adecuada contabilización.

En Ecuador, Arizaga (2018), realizó una propuesta para la reducción de costos operativos y gastos generales para la corporación. El objetivo principal del autor es diseñar un plan para la reducción de los costos operacionales y gastos generales, lo cual ayudará a aumentar la rentabilidad mejorando sus ingresos. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo, empleando como instrumento para la recopilación de datos la técnica de la encuesta, cuestionario y entrevista. Por consiguiente, se obtuvo un efecto que el 79% de los participantes de la encuesta manifiestan que nunca están debidamente informados ante el sistema contable. Asimismo, un 47% de los encuestados indicaron que nunca se determinan los costos de producción y un 53% rara vez identifican los costos operativos. Finalmente, se concluye que la entidad no cuenta con un proceso y plan de reducción de costos operativos y gastos generales e incluso los trabajadores no tienen el conocimiento adecuado de cómo

trabajar o aplicar los costos, por lo que es necesario aplicar manual de procedimiento para el presupuesto y mayor control de los gastos realizando capacitaciones a los trabajadores.

En México, Jiménez y Treviño (2016), realizó un estudio de los costos operativos que inciden en el ebitda en la entidad. El objetivo se basa desde lo general hasta lo particular, razonando los aspectos éticos a tomar en cuenta. El tipo de investigación es predictiva, se utilizó análisis documental donde se recurrió a los estados financieros y otros reportes por parte de la entidad. Por consiguiente, se obtuvo como resultado que en los rubros de gastos operacionales que tienen mayor concentración en el ebitda son los gastos de viaje, los honorarios y servicios de arrendamiento. Para lograr que el ebitda de la entidad incremente significativamente se espera invertir en los próximos años.

En Chile, Calbucura y Rojas (2016), realizó un análisis sobre las consecuencias que tienen los gastos operativos y no operativos sobre el pago de impuestos de las entidades consultoras y las sociedades de médicos. El objetivo principal del estudio es examinar aquellos factores que inciden en la devolución de impuestos. El estudio se basó en un enfoque cualitativo, empleando como instrumento las encuestas para recolección de datos e información. Por consiguiente, se obtuvo un efecto que el 44% de los encuestados indican como prioridad a los gastos personales, también se indica que el 44.4% no realizan un control constante sobre los gastos de la empresa, así mismo en la declaración anual a la renta un 22,2% indicó haber obtenido devolución de impuesto a su favor. Finalmente se concluye que la mayoría empresas consultoras tienen una excelente solvencia, también se detectó en la gran mayoría de empresas que no realizan un control adecuado de los gastos lo que genera a tener devolución de impuestos.

En Colombia, Acosta (2015), realizó un análisis para la optimización en los costos de operación de una empresa S.A, iniciando desde el análisis de su actividad empresarial. Su objetivo es analizar la postura actual en que se encuentran los costos de operación de la empresa y qué impactos se da en los estados financieros y medio ambiente con el fin de perfeccionarlos. El estudio se basó en un enfoque mixto abordando aspectos cualitativos y cuantitativos, empleando como instrumento la entrevista para la recolección de la pesquisa. Se obtuvo como resultado que la entidad no optimiza bien sus costos operacionales generando decrementos en la rentabilidad, y para lograr optimizar sus costos la empresa debe de realizar pedidos objetivos de sus detergentes y colocando en marcha un sistema de reciclaje de agua.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Cardenas y Vega (2020) realizaron la tesis sobre los gastos operativos y la relación con los ingresos de las empresas mineras; teniendo como objetivo principal determinar de qué maneras los gastos operacionales se enlazan con los ingresos. El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo de tipo básico. Se ejecutó la técnica de la encuesta y cuestionarios. Asimismo, el 43.33% de los encuestados indicaron que el sueldo administrativo está dentro de los gastos administrativos. Se concluyó que los gastos operativos son vitales para el rubro de las empresas mineras ya que los gastos incurren en la gestión de sus actividades, como también los gastos administrativos se relacionan con los ingresos puesto que no son controladas de forma detallada y correcta lo que genera que los ingresos sean derivados a gastos o costos innecesarios que no benefician a la entidad. Para ello se debe de realizar una planificación y presupuestos de las actividades, brindando información detallada de todos los gastos que puedan incurrir y así poder obtener un buen margen de ganancia a través de un control adecuado.

Reategui (2019) realizó la tesis sobre el sistema de control interno de los gastos operacionales y su incidencia en la gestión administrativa de una empresa; teniendo como objetivo concretar la incidencia del sistema de control interno sobre los gastos operacionales en una adecuada dirección administrativa. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo deductivo, empleando la técnica de la encuesta aplicado a su respectivo cuestionario. Asimismo, un 64% indicó que no se cumplen de forma responsable con el procedimiento interno; el 60% indicó que no permiten gastos propios, el 40% indicó que está en desacuerdo con el procedimiento de los gastos operativos. Se concluyó que la empresa si tiene un adecuado control en los gastos operativos lo cual evita provisiones altas en la partida de gastos operativos. Para ello debe de realizar nuevos procedimientos para la rendición de gastos.

Angeles (2018) en su investigación sobre los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad en una empresa 2017. Su propósito es verificar y analizar como aquellos gastos operacionales afectan a la rentabilidad de la entidad a través de técnicas de contabilidad y procesos. La investigación se basó en un método descriptivo simple ya que se puede indicar la controversia y diferencias existenciales sobre la temática. La población que se analizó es a los trabajadores de la empresa mediante un proceso cualitativo. Las conclusiones relevantes de la investigación fueron determinar aquellos procesos y sistemas de contabilidad que ayuden analizar todos los gastos generados por la empresa y poder detectarlos de forma rápida y precisa. Por lo tanto, la empresa deberá realizar un mayor control y aplicar estrategias para un mejor desempeño de las actividades, evaluando frecuentemente la disminución de sus costos lo cual genera a la empresa a minimizar sus gastos obteniendo un EE. FF adecuado para un apalancamiento financiero que ayudará al desarrollo y crecimiento de la entidad.

Perez (2017) realizó la tesis sobre los gastos operacionales y la relación con la rentabilidad en una empresa de seguridad; teniendo como objetivo determinar si hay una conexión entre los gastos operacionales y la rentabilidad. La investigación se realizó mediante un diseño no experimental retrospectivo longitudinal, empleando el método descriptivo y correlacional. Se ejecutó la técnica del análisis documental para el procesamiento de datos. Se concluyó que los gastos operacionales de la entidad se relacionan de forma conjunta con la rentabilidad lo que significa que cualquier variación afectará a ello, asimismo los gastos de talento humano inciden en la rentabilidad como también aquellos gastos de servicios solicitados a terceros. El autor recomienda implementar una estructura de seguimiento a los gastos operativos como a los del talento humano estableciendo una estrategia de las 5S.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Marco fundamental

La Teoría de la Contabilidad

La teoría de la contabilidad sostiene que están basados en un conjunto de reglas, principios y normas aplicados dentro de una organización, ello también consiste en predecir y explicar la posición actual en que se encuentra la entidad. Por ello, para los autores esta teoría identifica un procedimiento de información basado en pautas pragmáticas con el fin de una implementación de planificación, control y toma de decisiones para la optimización situacional económica de la organización. Por tanto, enfatizan que la empresa realiza una contabilidad que corresponda con sus propias características y utilicen como herramienta de control eficaz para que el departamento de contabilidad incluya a todos los participantes ya que son parte del liderazgo y negociación para mejorar la empresa. Así mismo, sugieren aplicar procedimientos y modelos matemáticos para las posibles situaciones mercantiles. Por

tanto, sus sugerencias se basan en la realización de proyectos y lineamientos matemáticos que tengan un impacto positivo en la gestión y descubrimiento de peligros que puedan afectar a la gestión; de la misma forma con el apoyo de los sistemas de información desarrollado brindar información a los ejecutivos que ayudará a mejorar la gestión económica de la empresa (Ramírez, 2008; Lavine y Wackman, 1992; James, 2005).

La utilidad de esta teoría de la contabilidad se aplica con el objetivo de analizar todos los procesos, políticas y el estado de las cuentas por cobrar. Por ello, estas teorías aportan significativamente en el sustento teórico en la aplicación de aquellas soluciones posibles que ayuden a mejorar.

La Teoría del Control

Así mismo, la teoría del control muestra que medir y ajustar el desempeño ayuda a una empresa a lograr sus planes y objetivos. También describe el proceso de medir, evaluar la efectividad organizacional de los componentes y tomar acciones correctivas según sea necesario. Esto supervisará todas las actividades y garantizará que todo lo que se haga en el trabajo se realice de acuerdo con el plan. Asimismo, la teoría de control ayuda a una organización a tener un adecuado control en los gastos y analizar para poder reducirlos, lo cual aumentará la rentabilidad (Stoner, 1996 y Katsuhiko, 2010; Koontz, 1994).

Para el estudio de investigación dicha teoría de control es muy importante porque ayuda a la entidad analizar, identificar aquellos sucesos de recursos que consume la organización, así como también la información de situación financiera que existe.

Teoría de la contabilidad administrativa

La teoría de la contabilidad administrativa permite analizar, informes financieros y no financieros que ayudan a la empresa a tomar soluciones para lograr sus objetivos dentro de la organización y permite usar información sobre el uso de información administrativa con fines administrativos estratégicos. Las ideas elementales de contabilidad fueron elaboradas por contadores de entidades manufactureras y sin embargo estas opiniones se desarrollaron para aplicar todo tipo de organizaciones e instituciones, incluyendo aquellos que prestan servicios. Asimismo, la contabilidad administrativa indica la información importante sobre el uso del sistema de información, indicando los requisitos necesarios de administración para proporcionar las funciones de preparación, control y la toma de soluciones, de esta manera se facilita la toma de decisión en una entidad para corto y largo plazo en las características distintivas de los niveles de administración (Horngren, Datar, y Rajan, 2016; Ramírez, 2008; Sundem, y Stratton, 2006).

Para este trabajo la teoría de la contabilidad administrativa es fundamental porque es la herramienta administrativa que facilitará analizar adecuadamente todos los movimientos que realiza la entidad, y de esta manera se podrán obtener resultados factibles que serán de gran importancia y de beneficio para la empresa, generando incremento en los ingresos y minimizando los gastos, para así afectar en el incremento de la liquidez de la organización.

2.2.2 Marco conceptual Gestión de procesos

Una gestión es la interacción con distintas áreas de una empresa, institución, organizaciones, se entiende además a toda actividad asignada y dirigida de los recursos

inevitables para el cumplimiento de los objetivos de una empresa. Así mismo, se entiende por gestión a la herramienta que enlaza pasos para el desarrollo propio de la administración, logrando así obtener recursos de diferentes naturalezas. En cuanto a proceso es una serie de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para cumplir objetivos definidos.

Uno de los ámbitos de la gestión de las instituciones u organizaciones es la gestión de proceso, lo cual ello se basa en las siguientes fases : reconocer los procesos, con el reconocimiento de las costumbres importantes de la empresa; diseñar proceso, con el bosquejo de procedimiento, indicadores y la documentación de cada fase; implementar los procesos, con la automatización de aquellos procesos diseñados; revisar los procesos; mejorar los procesos para lograr obtener la eficiencia de la empresa. De esta manera, una gestión de proceso está conformada como una técnica o como área de conocimiento para tomar el camino de la excelencia (Brull, 2015).

La gestión de procesos busca frecuentemente la eficiencia en todo el proceso productivo, razón por la cual evalúa e incorpora medidas que aporten a un objetivo tal como el optimizar y corregir aquellos procesos dentro de una organización. Esto se realiza a través de la gestión de los procesos que se deben de diseñar, organizar, documentar y optimizar de forma continua, el cual remite al cambio operacional de una empresa, al migrar de una operación tradicional a una operación administrada por procesos (Weske, Montali, y Brocke, 2018).

La importancia de la gestión de procesos reside en que los resultados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y los recursos relacionados gestionan como un proceso, lo cual agrupa la atención de cada proceso en el resultado; así mismo, facilita ciertas

ventajas como el reparar la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas; ayuda ejecutar actividades de una empresa, permite realizar el control y rastreo como también ayuda a construir objetivos de mejora y la consecución de los mismos (Zaratiegui, 2000).

Según Valdés (2009), los procesos se clasifican en tres, tales como: procesos estratégicos, que permiten desarrollar, especificar estrategias y objetivos de la empresa; procesos claves, inciden de forma directa con la satisfacción al cliente, en ello interviene en la misión de la empresa y por último los procesos de apoyo, en este tipo se enmarcan los procesos relevantes para el control y el perfeccionamiento del sistema de gestión como por ejemplo control de la documentación.

Gastos operativos

Los gastos operacionales de una entidad se denominan en aquellos que representan la suma de todos los costos incurridos por la empresa para desarrollar las funciones del día a día con el fin de generar ingresos. Esos gastos denominados operativos pueden ser desde el alquiler de una oficina hasta el pago de sueldo de los trabajadores, equipo de oficina, servicios públicos cancelados debido al uso incluso por parte de los lugareños. Teniendo en cuenta lo que el autor comenta los gastos operacionales son aquellas salidas de dinero que se designan para el desarrollo de una empresa en un periodo determinado (Apaza, 2013).

Asimismo, los gastos operativos que genera una organización son aquellos egresos de dinero en concepto por la realización de diferentes actividades desarrolladas. Entre lo más comunes son: pagos alquiler de oficina o local, pagos de las remuneraciones al personal y adquisición de suministros. Estos gastos también se dividen en gastos de administración que engloban con la planilla de sueldos como los servicios de oficina; los gastos hundidos son aquellos que se hacen al inicio de las operaciones y los gastos financieros que se generan por

la obtención de financiamiento empresarial que se determinan a través de pagos o cuotas mensuales (Ross, 2012).

Se entiende también por gastos operativos que son los costos en que la organización efectúa como parte del desarrollo de las actividades del negocio, sin incluir los costos de los bienes que se venden; estos gastos comprenden también los administrativos, como también los suministros utilizados por la empresa y las remuneraciones al personal de administración. Estos gastos al no ser evaluados de forma correcta o de ser controlados puede generar una disminución en la rentabilidad, lo cual para evitar estas contingencias es recomendable realizar presupuestos de gastos de operación (Lecca y Rosa, 2018).

Uno de los objetivos basados en los gastos operacionales es que las organizaciones requieran reducirlos de tal manera que afiance un flujo de caja económico mayor. Así de esta forma se procurará consecuentemente en la búsqueda de otras formas de esquivar la necesidad, haciendo variantes que ganen a estos gastos no tan útiles. El desarrollo de este sistema tiene una función muy importante porque involucra un adecuado uso de los recursos existentes y de una disminución del uso de servicios del exterior (Angeles, 2018).

La diferencia de los gastos operativos y operacionales son aquellos donde una organización tiene como parte de sus procesos, para evitar los costos por bienes vendidos, incluyendo el total de los costos administrativos, salario a los empleados, suministros y los gastos operacionales generales tales como servicios de alquiler y público. Estos costos no operacionales son aquellos gastos que no involucran a la operación de la empresa, como los préstamos de efectivo, gastos necesarios para la adquisición de nuevos activos o bienes que requieren la empresa (Horngren, Harrison, y Bamber, Contabilidad, 2003)

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se fijan dentro de los activos corrientes, considerando que la recuperación no supere un año. Este tipo de partida es generado por los créditos otorgados a clientes o también a la entrega de dinero al personal como entregas a rendir. El no recuperar esta cuenta conlleva un riesgo empresarial, por lo que la empresa al no hacer efectivo ese dinero estancado no podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Carrera, 2017).

Por otro lado, las cuentas por cobrar son aquellos derechos que posee la empresa ante una persona natural o jurídica, son aquellas deudas que tiene por cobrar por haber otorgado una venta o la entrega de dinero a sus empleados. Así mismo, son obligaciones con los accionistas por concepto de préstamos o entregas de dinero para cumplir un fin específico lo cual deberán ser rendidos adecuadamente. Esta cuenta pertenece al activo corriente lo cual se espera recuperar el dinero en un plazo menor a un año (Horngr, 2004).

Gastos administrativos

Los gastos administrativos son ocasionados por el desarrollo principal que la empresa realiza, son también aquellos valores que incurren durante el ejercicio económico que va directamente conectado con la gestión administrativa, sujeta a la dirección, organización y planeación de las políticas dadas para el desarrollo operativo. Se dividen bajo el grupo de gastos operativos de administración, por aquellas definiciones tales como, alquileres, honorarios, seguros, impuestos (Medina, 2011).

Así mismo, los gastos de administración son aquellos que incurran dentro de una organización para para que se lleve a cabo el desarrollo de gestión o control, no estando relacionados con el área de producción, estos gastos pueden ser, gastos por planilla, materiales de oficina, alquiler de local, aportes para la seguridad social. Es importante

indicar que se deben de tener en cuenta que gastos administrativos están relacionados con lo comercial (Court, 2012).

Para Núñez (2020), los gastos administrativos son todo aquellos que se relacionan de forma directa con la administración del negocio, y a sus actividades operativas. Estos gastos no corresponden a la venta o los costos de producción. Esto incluye los sueldos de los directores ejecutivos, secretarías, contables, comerciantes, suministros de oficina, suministros y equipos de la tienda, etc. Esta categoría no incluye los costos que deben vincularse adecuadamente a una transacción de facturación de mercado. Por lo general, esto incluye los costos de contratación y selección.

Gastos de ventas o distribución

Los gastos de venta son aquellos que inciden para publicitar y comercializar los servicios o productos hacia los clientes. Estos gastos pueden incorporarse desde presentaciones en tiendas y campañas publicitarias, hasta el envío de mercancías a los clientes. Por lo tanto, se considera un gasto de venta aquellos que están relacionados con la venta de un bien o la prestación de un servicio. Son uno de los tres tipos de gasto que comprenden los gastos operacionales de una empresa. Los otros son los gastos generales y administración (Corvo, 2018).

Por otro parte, estos gastos comprenden aquellos que se relacionan de forma directa con las ventas y la entrega de la mercadería como, por ejemplo, gastos como entrega como sueldo, los gastos de publicidad, gasolina, depreciación de equipo de reparto, salario a los gerentes de venta, gastos de oficina de venta, gastos de viaje para los vendedores, gastos de los edificios que son destinados a la venta y gastos de embarques. Estos gastos se pueden

dividir en gastos directos e indirectos que van asociados con la venta de un bien o servicio (Rondan, 2017).

Los gastos de venta son aquellos que se relacionan con la elaboración y almacenamiento de las mercaderías para la venta o distribución, es decir están relacionados directamente a la venta, entrega del servicio o bien. Entre estos gastos se encuentran los de publicidad, gastos de salario del área de venta, entre muchos más. Los gastos de venta se pueden desglosar en directos e indirectos. Los directos son cuando se comercializa el productos o servicio, tales como, gastos de entrega, comisión de ventas, viajes, alojamiento o suministros del envío; los indirectos son aquellos gastos que se consideran como el dinero que es utilizado para generar ventas, tales como la publicidad, mercadeo de un servicio o producto, gastos de viaje, sueldos del personal administrativo de ventas y facturas telefónica (Mañas, 2014).

Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar son aquellas obligaciones originadas desde la adquisición de un servicio o bien relacionados a la operación y actividad que realiza la empresa; así mismo, estas cuentas también derivan de los beneficios por pagar del trabajador como la CTS, AFP y entre otras. Estas partidas se deben de mostrar en los estados financieros presentados por la empresa (CONASEV,2011). Así mismo, se tiene en cuenta que las cuentas por pagar son acreedores de financiamiento a plazo corto, de las cuales casi siempre son espontáneas y baratas; lo importante es realizar los pagos lo más tarde posible, pero también se debe tener cuidado porque esto puede afectar el historial de crédito de la empresa.

Ratios financieros

Los ratios financieros es una proporción de dos números. Representan un grupo de índices, el resultado de la correlación de dos cuentas en el balance o cuenta de pérdidas y ganancias. Los índices proporcionan información que permite a los interesados en una empresa tomar las decisiones correctas, ya sean propietarios, banqueros, consultores, formadores, gobierno, etc. Estas razones financieras se distribuyen en cinco rangos; razones de liquidez, actividad, rentabilidad, deuda y mercado. Las razones de actividad, liquidez y deuda miden el riesgo que posee la empresa. Las razones de mercado determinan tanto el entorno como el riesgo. Para este análisis se requiere del estado de pérdida y ganancia y el balance general (Carlos, Gabriel, y Rodríguez, 2016).

Los ratios financieros son llamados también indicadores o razones financieras, son aquellas que proporcionan unidades financiera o contables de manera comparativa y de medida, a través de la relación de dos datos financieros directos, permitiendo analizar o evaluar el estado en que se encuentra una organización ya sea en lo actual o pasado, en función a categorías óptimas delimitados para ella (Herrera & Betancourt, 2016).

Robles (2012) afirma que para realizar este método se tiene que analizar los dos estados financieros que posee la empresa, es decir el estado financiero y de resultado, mediante una combinación de partidas contables de un solo estado financiero o de ambas. Estos análisis son comparativos con las de competencia y tienden a concluir a una reflexión y análisis de la ejecución frente a sus competidores. Es por ello, que este método de ratios financieros es una herramienta muy importante para realizar una evaluación financiera de una organización aproximando sus valores.

Entregas a rendir

La entrega a rendir cuenta es aquella disposición del efectivo que se le otorga al personal de la entidad para que pueda cumplir determinados encargos que la empresa lo faculta, esto es en el corto o inmediato plazo. Estos encargados, generan gastos para la entidad. Una vez terminado ello, el trabajador responsable del dinero a rendir deberá presentar un informe, declaración jurada o liquidación del dinero a rendir añadido a ello el documento que sustente el gasto realizado, para ser aprobado y revisado contablemente (Arellano, Cerrón, y Ramón, 2017).

Remuneración

Las remuneraciones o salarios son un elemento importante de una relación laboral. El salario puede ser atribuido en tres escenarios: social, jurídica y económica. En lo social porque es la fuente principal de un trabajador; en lo económico, es el valor que tiene el trabajo, es decir su costo, y en lo jurídico es la contraprestación debida por el contratante o empleador por la asignación de su trabajo. (Pasco, 1994).

Compras

Para Sangri (2014), las compras es la acción de adquirir la posesión de una cosa, estas deben ser bien planeadas para reeditar a la entidad ahorros en efectivo o liquidez, por ello la empresa debe de adquirir las compras de acuerdo con su funcionamiento. Así mismo, es una actividad donde se produce el intercambio donde interviene el dinero, el cual se adquiere un bien o servicio de calidad adecuada, al precio, lugar y tiempo pactado.

Compensación por tiempo de servicio

La CTS representa a una remuneración independiente del sueldo, a la que el trabajador tiene derecho anualmente debido al uso ineficaz de la energía en un periodo

determinado, remuneración que no se paga al final de cada año, pero se pospone en el momento de la terminación del contrato de trabajo y cuyo valor es determinado en base a la cantidad del sueldo o salario y el tiempo de servicio entregado. Este beneficio al trabajador que se encuentra en planilla, el depósito es cada quincena de mayo y noviembre (Alvarez, 2015).

Ratio de solvencia

Esta ratio indica sobre la capacidad que tiene la empresa o medios que tiene a corto plazo para cumplir con sus pasivos corrientes. Este resultado debe ser mayor a uno, si es lo contrario la empresa no puede cumplir con sus obligaciones por lo que deberá suspender los pagos. De modo que, para atender a la entrega de los créditos, la empresa deberá vender una parte de sus activos o aumentar su capital para el desarrollo adecuado de su actividad empresarial. Así mismo, el ratio es considerado como el más representativo de la liquidez que posee la empresa, dependiendo a la rotación de las cuentas por pagar y cobrar (Gallizo, 2017).

Ratio de gasto operativo

Es un indicador donde se toma en cuenta los gastos operativos de la empresa dividido en sus ingresos. Los gastos operativos son aquellos costos que van asociados con la administración día a día de las operaciones que realiza la empresa. Por lo tanto, cuanto más bajos sean los gastos de operatividad de una entidad será más rentable. Con el pasar del tiempo se ha deducido que una empresa puede incrementar sus ventas sin aumentar sus gastos operativos (Sánchez, 2013).

Ratio de rentabilidad económica

Esta razón permite evaluar y valorar las ganancias que la organización haya obtenido con relación a sus ventas, activos o la inversión que dan los dueños. Asimismo, mide la rentabilidad obtenida de un periodo específico es decir al cierre del año o ejercicio económico que van en función a sus propios recursos que genera la empresa. Es por ello que los dueños fijan minuciosamente esta razón financiera ya que permite calcular si la empresa está generando ganancia adecuada para hacer frente a sus obligaciones (gastos y otros aportes) (Marsano, 2013).

Para Sánchez (2016), esta rentabilidad tiene la finalidad de calcular la eficiencia de la entidad en el uso de sus inversiones, realizando una comparación del indicador de beneficio ante el activo total. A su vez, esta razón se desagrega en dos componentes, rotación y margen, que son multiplicados y divididos por la cifra de negocios. También este ratio es una de las diferentes variantes del ROI, donde se formula de forma algo distinta a la inversión que se opta por lo que siempre se utiliza como numerador el beneficio antes de impuestos, dado que el ratio infiere como una medida de la eficiencia en cuanto al sentido económico, es decir que no están financiados con los activos.

Por otra parte, la rentabilidad en una entidad es la clave para valorar y comparar entidades o proyectos de inversión, por lo que permite medir la capacidad de generar retornos de las inversiones realizadas, que son representadas en porcentajes y son medidas en un horizonte temporal de un año. Por ello, para la empresa de servicios es muy importante generar una rentabilidad adecuada que permita realizar nuevas inversiones que ayuden a incrementar sus ingresos de esta forma también abriendo nuevas sucursales y posicionándose en el mercado con la prestación de un servicio único y diferente a los competidores.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Inductivo-deductivo

El método inductivo-deductivo consta de dos técnicas inversas: inducción y deducción. La inducción es una manera de razonamiento en la que una persona pasa del conocimiento de casos particulares para un entendimiento más general, que refleja lo que es común en fenómenos separados. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad; encontrar similitudes en un grupo específico para sacar conclusiones sobre aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones obtenidas tienen una base empírica hipotético deductivo (Rodríguez & Pérez, 2017).

Por consiguiente, la aplicación del método inductivo será útil porque ayudará a desarrollar el análisis de la investigación de lo particular a lo más generalizado, con el propósito de obtener conclusiones de los resultados precisos debidamente fundamentados que respalden dicha posición. En cuanto al método deductivo permitirá a la investigación describir lo analizado en base a tres teorías afectadas a la línea de investigación, para lo cual puede ser afianzada cómo construir y concretar las conclusiones en base a los resultados obtenidos.

3.2 Enfoque

Mixto

Este enfoque se define como la sinergia correspondiente de procedimientos, enfoques, conceptos cuantitativos y cualitativos para responder a un enfoque de investigación; también abarca el pluralismo metodológico que permite una investigación en profundidad para comprender una amplia gama de objetos de estudio en lugar de trabajar exclusivamente ambos enfoques, así mismo este enfoque tiene la finalidad de integrar

sistemáticamente ambos métodos (Arias,2012; citado por Carhuancho, Nolazco, Monteverde, Guerrero, y Casana, 2019).

La investigación fue desarrollada en base un enfoque mixto debido a que se adapta al planteamiento de la problemática establecida en el estudio; para ello se recopilaron datos según el proceso cualitativo y cuantitativo, para así erigir resultados y conclusiones al término de la investigación.

3.3 Tipo de investigación Proyectiva

Una investigación proyectiva trata o consiste en desarrollar propuesta, plan o procedimiento, para dar solución a un problema o necesidad de carácter práctico, ya sea una institución o en área de conocimiento específica basada en un diagnóstico preciso a necesidades actuales, procesos explicativos y futuras tendencias. Este tipo de investigación propone aquellas soluciones a un problema en base a una situación que está fijada a un proceso previo de la investigación; ocupándose también de cómo deberían ser las cosas para poder alcanzar los propósitos y ejecutarlo adecuadamente (Hurtado, 2000).

Este estudio será de gran importancia en la investigación porque extenderá juicio de recolección de diferentes autores que hacen referencia a los gastos operativos de la empresa de servicio, por ello será útil para poder analizar y reconocer todos los gastos relacionados a la operatividad de la empresa, con el objetivo de plantear una gestión de proceso para el control de gastos operativos como una alternativa de solución a la problemática establecida.

Sintagma

El sintagma es observado como un proceso de exploración e investigación direccionadas hacia interacciones inalterables recurrentes. Por ello, el sintagma requiere estudio, pesquisa, apertura y comprensión que permita generar posibilidades de mejora de la comprensión mediante investigaciones oportunas

3.4 Diseño de la investigación

No experimental

El diseño no experimental es basado sin manipular las variables, se realiza fundamentalmente en la visualización de aquellos fenómenos tal como se dan en su entorno natural para después analizarlo. En este diseño se toma en cuenta el tiempo para la recolección de datos, estos son: el diseño transversal, aquí se adjuntan todos los datos basados en un único momento y en tiempo único; y el diseño longitudinal, donde se toma en cuenta el tiempo (periodos o puntos) para la recolección de datos, y hacer ilación respecto a las consecuencias, cambios y determinantes (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

Población

La población es aquellas unidades de visualización que requieren ser estudiados y observados en el estudio de forma individual; la población posee características comunes las cuales son estudiados y dan un origen a aquellos datos de una investigación; para la obtención de datos amerita definir una unidad de análisis que puede ser una entidad u organización quienes brindaran la información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La población está en función a la aplicación del instrumento cuantitativo. La población del estudio estuvo establecida por los documentos contables como el estado de

situación financiera, el estado de resultado, reportes y otros documentos para la aplicación del análisis de cuatros años 2017 al 2020.

Muestra

Una muestra es aquel subconjunto de una población que será estudiada, se utiliza para sacar aquellas conclusiones basadas en la investigación, para seleccionar una muestra se requiere utilizar la técnica o el procedimiento llamado muestreo. Hay dos tipos principales muestreo: probabilístico y no probabilístico, cada uno de ellos están basados en elementos integrados a la muestra (Arias, 2012).

La investigación se llevó a cabo mediante un análisis de documentos cuantitativos por lo que no se aplica encuesta si no como muestra poseemos la documentación contable, sin embargo, para la aplicación de la entrevista se tomó específicamente como muestra a tres empleados de la área administrativa y venta, que serán de gran ayuda para la elaboración del análisis cuantitativo.

Unidades informantes

Según Hernández (2018), la unidad de análisis son aquellos sujetos que van a ser cuantificados. Esta compete a la entidad superior o peculiar de lo que va a ser materia de análisis de estudio en una mensuración e indica a qué o quién será materia de conveniencia en un estudio de investigación. Por ejemplo, debe estar expresamente preciso en un registro de indagación y el indagador debe conseguir la información a partir de la conformidad que haya sido clara como tal, aun cuando, para ceder a ella, haya debido recorrer pasos interrumpidos.

Así mismo, se consideró a las unidades informantes de dicha investigación, al gerente general: de género masculino, con 43 años, y experiencia en el puesto de 12 años; contador: género masculino, de 49 años con una experiencia en el puesto de 17 años, por último, el jefe de ventas: género masculino, con 34 años y con una experiencia en el puesto de 6 años. La elección de los colaboradores fue de manera conveniente por lo que se elige aquellos que tienen mayor accesibilidad en la información direccionada al área de importancia para ejecutar la investigación.

3.6 Categoría y subcategoría

Los gastos operativos, se refieren a los gastos incurridos por las actividades operativas de una empresa. En otras palabras, los gastos operativos son los costos en los que debe incurrir una empresa para llevar a cabo sus actividades operativas. Las actividades operativas cubren principalmente las actividades comerciales de la empresa. Por ejemplo, la principal actividad operativa de una empresa de fabricación es producir el producto a partir de materias primas, mientras que para una empresa comercial es comprar productos del proveedor y venderlos a los usuarios finales (Oliveira, 2014).

Las cuentas por cobrar se fijan dentro de los activos corrientes, considerando que la recuperación no supere un año. Este tipo de partida es generado por los créditos otorgados a clientes o también a la entrega de dinero al personal como entregas a rendir. El no recuperar esta cuenta conlleva un riesgo empresarial, por lo que la empresa al no hacer efectivo ese dinero estancado no podrá cumplir con sus obligaciones a corto plazo (Carrera, 2017).

Los gastos administrativos son ocasionados por el desarrollo principal que la empresa realiza, son también aquellos valores que incurren durante el ejercicio económico que va directamente conectado con la gestión administrativa, sujeta a la dirección,

organización y planeación de las políticas dadas para el desarrollo operativo. Se dividen bajo el grupo de gastos operativos de administración, por aquellas definiciones tales como, alquileres, honorarios, seguros, impuestos (Medina, 2011).

Las cuentas por pagar son aquellas obligaciones originadas desde la adquisición de un servicio o bien relacionados a la operación y actividad que realiza la empresa; así mismo, estas cuentas también derivan de los beneficios por pagar del trabajador como la CTS, AFP y entre otras. Estas partidas se deben de mostrar en los estados financieros presentados por la empresa (CONASEV,2011). Así mismo, se tiene en cuenta que las cuentas por pagar son acreedores de financiamiento a plazo corto, de las cuales casi siempre son espontáneas y baratas; lo importante es realizar los pagos lo más tarde posible, pero también se debe tener cuidado porque esto puede afectar el historial de crédito de la empresa.

Los ratios financieros son llamados también indicadores o razones financieros, son aquellas que proporcionan unidades financiera o contables de manera comparativa y de medida, a través de la relación de dos datos financieros directos, permitiendo analizar o evaluar el estado en que se encuentra una organización ya sea en lo actual o pasado, en función a categorías óptimas delimitados para ella (Herrera y Betancourt, 2016).

Para el proceso de análisis en la indagación se ejecutó el análisis de ratios financieros para constatar la problemática en la que se encontraba la entidad y así mismo el poder comparar con los años anteriores para poder ver el inicio y razones de ello.

Tabla 1.
Matriz de categorización de la categoría problema

Categoría	Subcategoría	Indicadores
C1. Gastos operativos	C1.1 Cuentas por cobrar	C.1.1.1. Entregas a rendir C.1.1.2. Remuneraciones
	C1.2 Gastos administrativos y ventas	C.1.2.2. Compra
	C1.3 Cuentas por pagar	C.1.3.1. Compensación por tiempo de servicio
	C1.4 Ratio financiero	C.1.4.1. Ratio de solvencia C.1.4.2. Ratio de gasto operativo C.1.4.3. Ratio de rentabilidad económica

La gestión de procesos busca frecuentemente la eficiencia en todo el proceso productivo, razón por la cual evalúa e incorpora medidas que aporten a un objetivo tal como el optimizar y corregir aquellos procesos dentro de una organización. Esto se realiza a través de la gestión de los procesos que se deben de diseñar, organizar, documentar y optimizar de forma continua, el cual remite al cambio operacional de una empresa. (Weske, Montali, & Brocke, 2018).

Tabla 2
Matriz de categorización de la categoría solución

Categoría	Problema	Objetivo
C.2 Gestión de procesos para el control de gastos operativos	C2.1 Incremento en las cuentas por cobrar (rendición de cuentas).	Objetivo 1. Controlar y reducir las otras cuentas por cobrar (entregas a rendir)
	C2.2 Inadecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar.	Objetivo 2. Ejecutar adecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar.
	C2.3 Incremento en los gastos operativos.	Objetivo 3. Reducir los gastos operativos un 10% para incrementar la rentabilidad.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de la entrevista es una interacción oral o verbal que está formada por dos o más personas, ello es una conversación donde interviene el entrevistador quien obtiene información de aquellas personas que serán entrevistados basados a un rol de preguntas a una situación o un tema en concreto, esta técnica se centra en obtener información por parte del indagador (Hurtado, 2000).

Así mismo, en el estudio se aplicó la técnica de la entrevista lo cual fue ejecutada a tres trabajadores de la empresa de servicio para poder recolectar mayoy información y posibilidad de indagar sucesos o hechos como motivos, punto de vista, apreciaciones y entre otros.

El análisis del documento consta de dos etapas: uno que consiste en definir el significado general del documento y transformación de la información contenida en el mismo; y el otro es el cumplimiento de la descripción y el diseño formales y externos de estrategias y métodos de investigación. El análisis de documentos se caracteriza por ser dinámico en el entendimiento de que permite que el contenido del documento se presente de manera diferente al original, creando así un nuevo documento. También por ser social, ya que tiene como objetivo facilitar los servicios de información que se brindan a los usuarios (Peña y Pirela, 2007).

Por otro lado, en el estudio se realizó el análisis de documentación lo cual fue de mucha importancia en la investigación porque con ello se estudió el comportamiento de los saldos contables, para ello se procedió a realizar un análisis a los estados financieros de los periodos 2017-2020 ejecutando el análisis vertical, horizontal y ratios financieros que aporten a la investigación.

3.7.2. Instrumento

La guía de entrevista contiene preguntas, temas que ayudan en la ejecución de un plan de acción para manejar una entrevista, en esta guía debe contener todos los datos generales de la persona quien será entrevistado. Esto debe ser chequeado y comparado con el objetivo que tiene una investigación (Hurtado, 2000).

Por lo tanto, se aplicó en el estudio una guía de entrevista a los colaboradores de la empresa, que contenía preguntas en base a la problemática de la investigación para luego ser analizados y dar posibles soluciones.

El registro documental es la recolección de datos mediante documentación físico mediante un sistema cronológico, este instrumento ayuda a registrar información suministrada en las fuentes donde se puedan consultar datos de manera inmediata para así facilitar lo requerido y realizar el reporte de investigación. Existen dos instrumentos para la investigación documental, la primera es, las fichas de identificación, aquí señala todos los datos que refieren a la fuente de información, por último, la ficha de investigación, aquí se registran aquellas notas que serán presentadas en el marco referencial (Gomez, 2012).

En consecuencia, en la investigación se aplicó el registro documental que fue muy útil para poder recolectar datos mediante la aplicación de los análisis al estado financiero y estado de resultado.

3.7.3. Descripción

Una guía de entrevista ayuda a la investigación de varias maneras. Ello es simplemente una lista de los temas de alto nivel que planea cubrir en la entrevista con las

preguntas de alto nivel que desea responder bajo cada tema. Por lo general, se limita la guía a una página para que sea fácil de consultar y para asegurarnos de que no estamos bajando demasiado. El proceso de creación de una guía de este tipo puede ayudar a enfocar y organizar su línea de pensamiento y, por lo tanto, cuestionar. Al realizar la entrevista, siempre traemos una copia nueva de la guía para que podamos tachar fácilmente las preguntas o temas a medida que se tratan. La guía de entrevista debe contener datos generales de la persona entrevistada (Lazar, Feng, y Hocheheiser, 2017).

El registro documental se basa en buscar y organizar las citas no textuales y textuales de libros y entre otros documentos relevantes al estudio. No se realizan críticas, análisis, comparaciones ni contrastación de ideas, metodologías o conceptos. Así mismo ello consiste en la búsqueda de información ya sea en artículos u otros documentos para ejecutar el estado del arte frente a un contenido, organizando dicha información en categorías (Rajni y Garg, 2014).

Ficha técnica: Cualitativa/cuantitativa

Nombre: Cuestionario

Año: 2021

Autor: Tarqui Campos Mariangelica

Objetivo del instrumento: Medir los gastos operativos de la empresa de servicios de carga.

Subcategorías: Cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gastos operativos y ratios financieros.

3.7.4. Validación

Para Cabero y Llorente (2013), el juicio de expertos se basa en solicitar a un grupo de personas un juicio sobre un tema, instrumental, material educativo o su opinión sobre un aspecto específico. También es una estrategia que presenta ventajas, como : el nivel de

profundidad de la evaluación que se nos ofrece, su sencillez de puesta en acto, la no obligación de condiciones humanas y técnicos para su elaboración, el utilizar diferentes estrategias para recolectar la información es de gran ayuda para definir el conocimiento sobre contenidos y temas difíciles, poco evaluadas, complejas o novedosas, y la posibilidad de detener una información sumamente detallada sobre un tema basado a un estudio, para lo cual es útil tener diferentes tipos de expertos.

Por lo tanto, el proceso de validación fue a través de tres expertos profesionales con conocimiento metodológico y temático para así validar la utilización de los registros y documentación contable adquirida por la investigación.

Tabla 3.
Expertos que evaluaron el instrumento

Apellido y Nombres	Especialidad	Opinión
Nolazco Labajos, Fernando Alexis	Licenciado Educación	Aplicable
Carhuancho Mendoza, Irma Milagros	Licenciada Administración	Aplicable
Manrique Linares Cynthia Polett	Contador Público Colegiado	Aplicable

Tabla 4.
Expertos que evaluaron la propuesta

Apellido y Nombres	Especialidad	Opinión
Vera Norma	Contador Público Colegiado	Aplicable
Julca Paola Corina	Contador Público Colegiado	Aplicable
Manrique Linares Cynthia Polett	Contador Público Colegiado	Aplicable

3.8 Procesamiento y análisis de datos

En primera instancia se construyó el documento con el apoyo del asesor teórico, luego se validó y aprobó el instrumento por el asesor y temático. Así mismo, se realizó el análisis de registro documental mediante análisis vertical y horizontal para luego proceder con tabulación de gráficos realizados en Excel. Por otro lado, se solicitó permiso a la empresa para realizar la entrevista. Se aplicó la entrevista a los tres colaboradores asignados, luego de haber recopilado la información se procedió a vaciar toda lo recolectado al Atlas Ti para proceder con el análisis cualitativo y poder ejecutar la triangulación y lograr la interpretación respectiva.

3.9 Aspectos éticos

La investigación se aplicó bajo la cita textual del APA, se deberá respetar los derechos de auditoría de artículos, libros, tesis, revistas científicas y aquellos otros documentos que hayan sido usados como también consultados en el proceso de la investigación. Así mismo, la muestra seleccionada en la investigación fue bajo aquellos parámetros de la metodología de estudio donde se mantendrá en reserva individual las respuestas de las personas encuestadas como también la confidencialidad individual.

En cuanto a la data, se deberá mostrar todos los resultados de forma auténtica sin ningún cambio que cause alteraciones a los resultados. Por último, toda la información adjuntada es verídica, de tal manera que se extrajeron información de fuentes confiables, estos fueron citados de manera correcta.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Análisis vertical

Para el análisis vertical, se tomó aquellas cuentas que tienen mayor significancia con relación a la categoría de estudio de los periodos 2017,2018,2019 y 2020 respectivamente. Este análisis estudia la situación en que se encuentra la empresa en un determinado momento, abstrayendo los montos que tengan mayor magnitud relativa y absolutos, realizando una comparación de cifras de un solo año en forma vertical.

Tabla 5

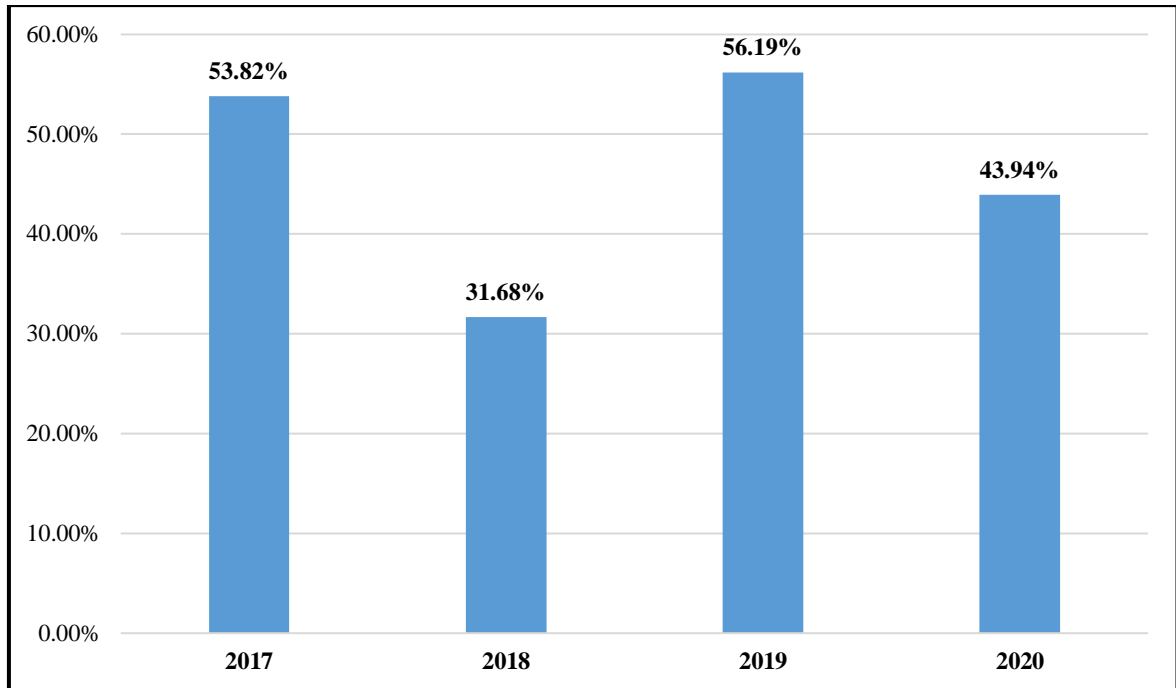
Análisis vertical – Efectivo equivalente de efectivo del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
2017		Efectivo Y Eq. De Efectivo	74,795.00
		Total Activo	138,983.00
			53.82%
2018	Vertical	Efectivo Y Eq. De Efectivo	48,877.00
		Total Activo	154,306.00
			31.68%
2019		Efectivo Y Eq. De Efectivo	130,189.00
		Total Activo	231,711.00
			56.19%
2020		Efectivo Y Eq. De Efectivo	224,123.00
		Total Activo	510,050.00
			43.94%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 1

Variación porcentual del flujo de efectivo en relación con el total del activo.



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 5 y figura 1, se analizó la cuenta contable del efectivo, en el cual se observó que el efectivo y equivalente de efectivo en relación al total de activos está representado por un 53.82% para el año 2017, mientras que para los periodos 2018, 2019 y 2020 están representados por un 31.68%, 56.19% y 43.94% respectivamente, esta partida suele ser muy importante dentro del estado de situación financiera; la variación de la disminución para el periodo 2020 es a causa de la inadecuada gestión de las cuentas por cobrar en la rendiciones de cuentas de los trabajadores, así mismo, cabe recalcar que para el periodo 2020 la empresa adquirió un financiamiento elevando su efectivo y equivalente de efectivo, esto quiere decir que el dinero recaudado no es netamente por las ventas realizadas. Sin embargo, se analizará detenidamente la cuenta para comprender la situación de la liquidez de la empresa.

Tabla 6

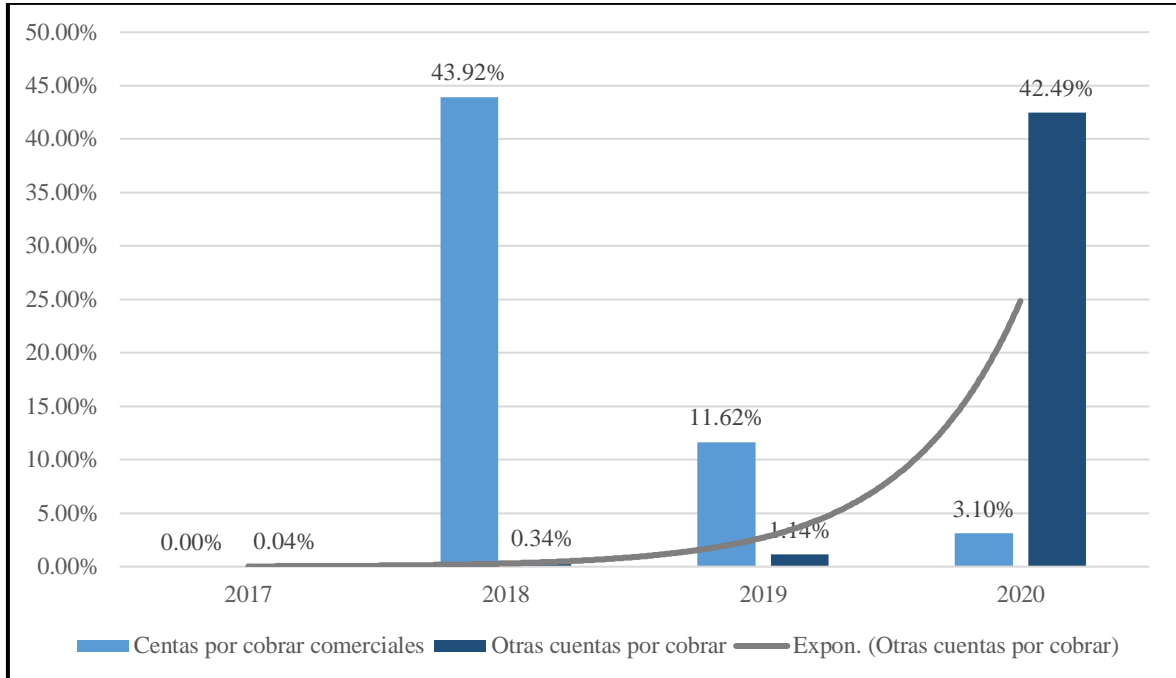
Análisis vertical – Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
2017			0.00%
		Ctas. Por Cobrar Comer.	0.00
		Total Activo	138,983.00
	Vertical	Otras Ctas. Por Cobrar	62.00
	Total Activo	138,983.00	0.04%
2018			43.92%
		Ctas. Por Cobrar Comer.	67,765.00
		Total Activo	154,306.00
		Otras Ctas. Por Cobrar	524.00
	Total Activo	154,306.00	0.34%
2019			11.62%
		Ctas. Por Cobrar Comer.	26,936.00
		Total Activo	231,711.00
		Otras Ctas. Por Cobrar	3,346.00
	Total Activo	231,711.00	1.44%
2020			3.10%
		Ctas. Por Cobrar Comer.	15,787.00
		Total Activo	510,050.00
		Otras Ctas. Por Cobrar	216,742.00
	Total Activo	510,050.00	42.49%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 2

Variación porcentual de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar relacionadas al total de activo.



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 6 y figura 2, se analizó las cuentas por cobrar comerciales en relación con el total de los activos, esta cuenta contable está representado en porcentajes de 0.00%, 43.92%, 11.62% y 3.10% respectivamente para el periodo 2017, 2018, 2019 y 2020, cabe recalcar que para el año 2020 se realizaron los cobros de manera moderada a los clientes a diferencia de los años anteriores. Con respecto a otras cuentas por cobrar se representa los siguientes periodos 2017,2018,2019 y 2020 con sus respectivos porcentajes de un 0.04%, 0.34%, 1.44% y 42.49% en base al total del activo, en el año 2020 hubo salidas de socio que no fueron sustentadas como también no hay sustento en base a los gastos en viáticos que por lo general están considerados en las otras cuentas por cobrar como entregar a rendir.

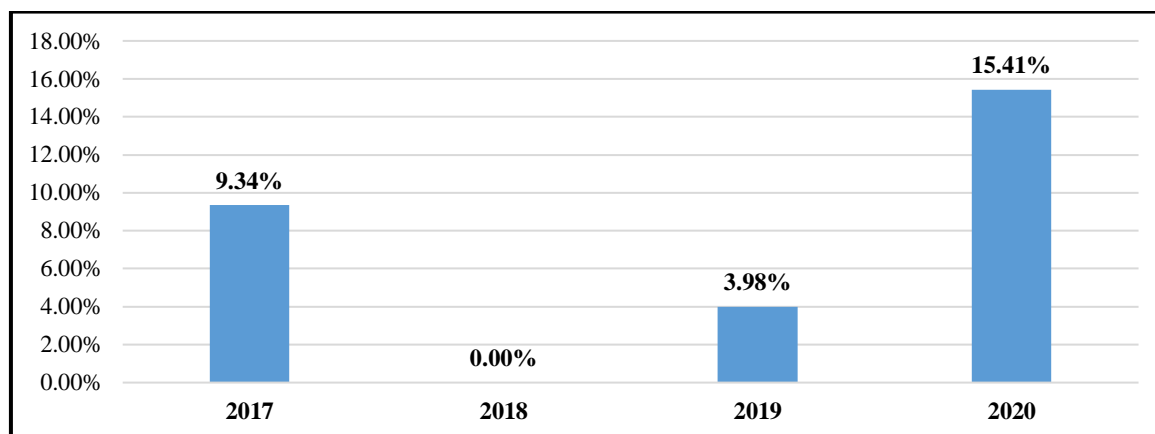
Tabla 7
Análisis vertical – Cuentas por pagar comerciales terceros del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
2017			9.34%
		<u>Cuentas por Pagar Comerciales</u> 12,975.00	
		Total Pasivo Y Patrimonio 138,983.00	
2018	Vertical		0.00%
		<u>Cuentas por Pagar Comerciales</u> 0.00	
		Total Pasivo Y Patrimonio 154,306.00	
2019			3.98%
		<u>Cuentas por Pagar Comerciales</u> 9,224.00	
		Total Pasivo Y Patrimonio 231,711.00	
2020			15.41%
		<u>Cuentas por Pagar Comerciales</u> 78,574.00	
		Total Pasivo Y Patrimonio 510,050.00	

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 3

Variación porcentual de las cuentas por pagar comerciales del total del pasivo y patrimonio.



Fuente: Elaboración propia (2021)

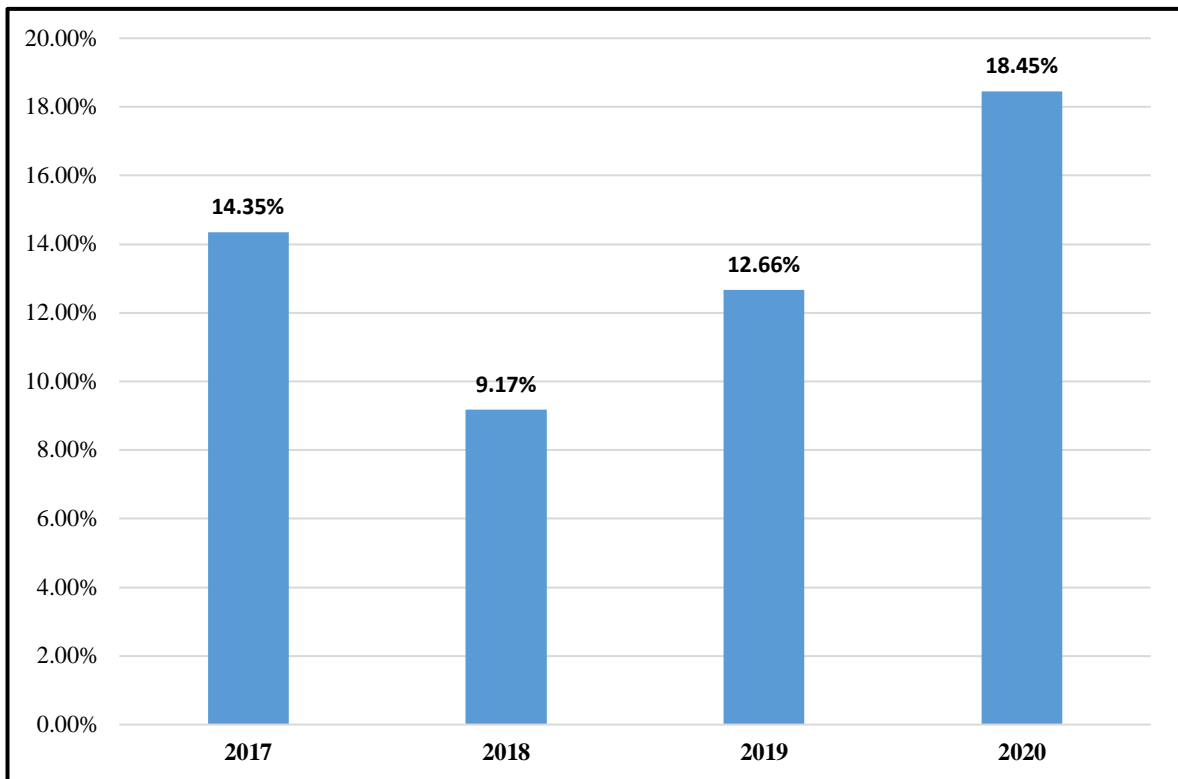
Según la tabla 7 y figura 3, se puede observar que las cuentas por pagar en relación con el pasivo y patrimonio está representado en un 9.34%, 0.00%, 3.98% y 15.41% respectivamente de los periodos 2017,2018,2019 y 2020. Se observa que al pasar de los años las cuentas por cobrar van aumentando de manera progresiva, esto se debe que la empresa cuenta con proveedores fijos y le dan crédito, estos también que tienen sus propias políticas de cobranza. Cabe recalcar que la empresa a pesar del incremento de las cuentas por pagar a comparación del año anterior no compromete el patrimonio y pasivo con sus obligaciones comerciales.

Tabla 8
Análisis vertical – De otras cuentas por pagar del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
2017		Otras Cuentas por Pagar	19,939.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	138,983.00
2018	Vertical	Otras Cuentas por Pagar	14,143.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	154,306.00
2019		Otras Cuentas por Pagar	29,330.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	231,711.00
2020		Otras Cuentas por Pagar	94,100.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	510,050.00

Figura 4

Variación porcentual de las otras cuentas por pagar del total del pasivo y patrimonio.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 8 y figura 4 se puede observar que las otras las otras cuentas por pagar son representadas del total pasivo y patrimonio en 14.35%, 9.17%, 12.66% y 18.45% respectivamente de los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020. Se observa que al pasar de los años las otras cuentas por van incrementado, en este rubro se detalla el incremento en base a que no se realizan el depósito de CTS a los trabajadores por la cual año a año se van acumulando. Cabe recalcar que, pese a que esta cuenta incrementa en cada año, la empresa no compromete al patrimonio y pasivo con las otras cuentas que tiene por pagar en función al beneficio social de los trabajadores.

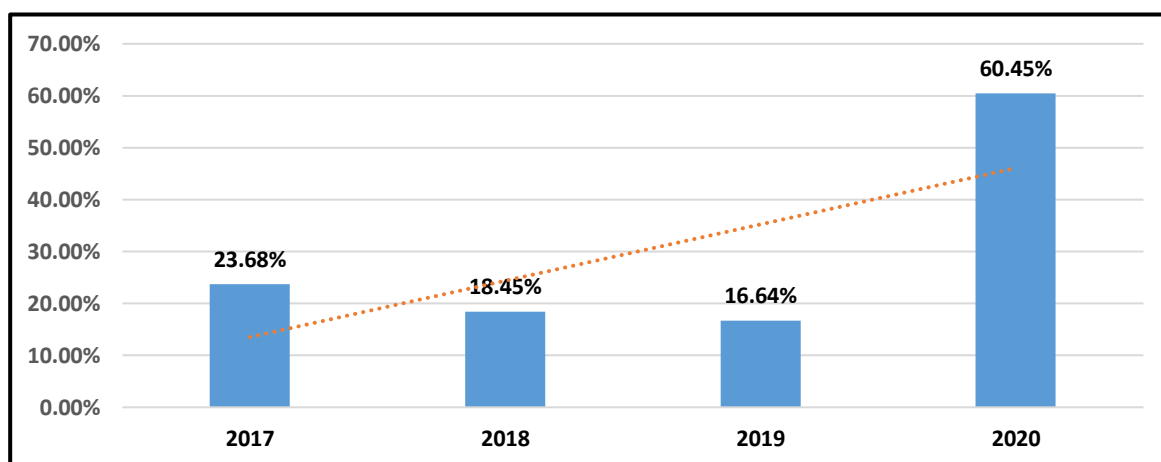
Tabla 9
Análisis vertical – Total pasivo Corriente del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
2017			23.68%
		<hr/> Total Pasivo Corriente	32,914.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	138,983.00
2018	Vertical		18.45%
		<hr/> Total Pasivo Corriente	28,473.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	154,306.00
2019			16.64%
		<hr/> Total Pasivo Corriente	38,554.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	231,711.00
2020			60.45%
		<hr/> Total Pasivo Corriente	308,327.00
		Total Pasivo Y Patrimonio	510,050.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 5

Variación porcentual del total de pasivo corriente en base al total del pasivo y patrimonio.



En la tabla 9 y figura 5, según la aplicación análisis vertical, se observa la representación que tiene los pasivos corrientes entre el pasivo y patrimonio, la cual dichos porcentajes se muestran en un 23.68%, 18.45%, 16.64% y 60.45% para los periodos 2017 al 2020 respectivamente, el mayor porcentaje se concentra en el año 2020 ya que la empresa obtuvo un financiamiento de una entidad financiera, como también que al finalizar el año 2020 la empresa no canceló a sus proveedores y se incrementó las otras cuentas por pagar que refleja en dicha cuenta el depósito de CTS. Así mismo, se puede decir que para el último año la empresa estaría comprometiendo sus deudas con el patrimonio.

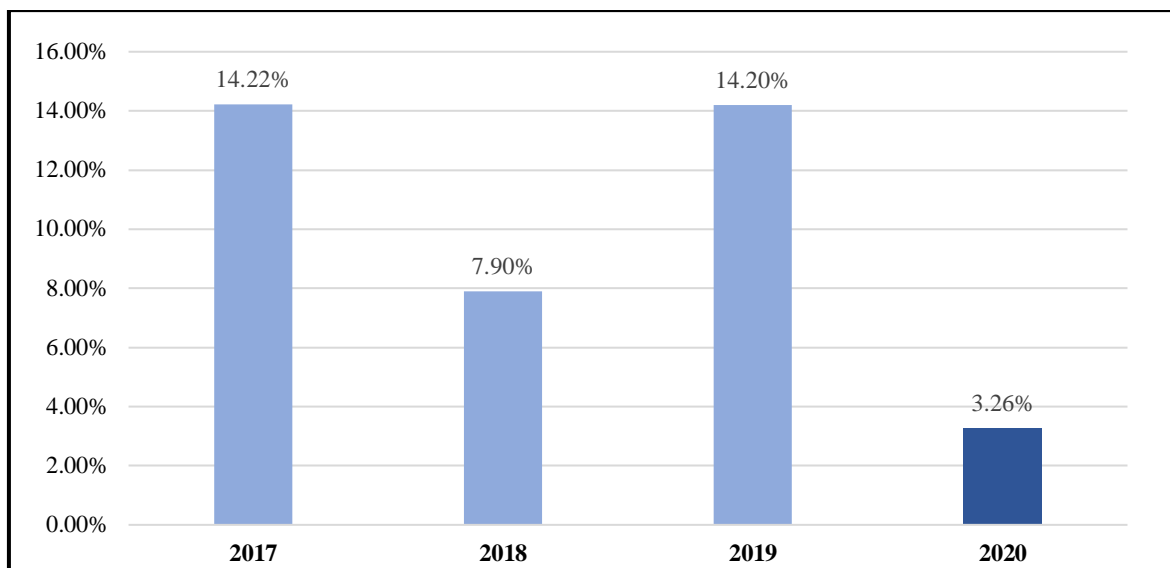
Tabla 10
Análisis vertical – Utilidad Operativa del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación	
2017		Utilidad Operativa	69,068.00	14.22%
		Ventas Netas	485,664.00	
2018		Utilidad Operativa	28,363.00	7.99%
		Ventas Netas	355,071.00	
2019	Vertical	Utilidad Operativa	69,502.00	14.20%
		Ventas Netas	489,576.00	
2020		Utilidad Operativa	16,325.00	3.26%
		Ventas Netas	501,048.00	

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 6

Variación porcentual de la utilidad operativa en relación al total de ventas



Fuente: Elaboración propia (2021)

Con respecto al análisis vertical empleado en el estado de resultados de los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020 se tomó como muestra la cuenta más relevante a la categoría de estudio, según la tabla 10 y figura 6, se refleja la utilidad operativa 2020 en relación con las ventas netas que está representado con un porcentaje de 3.26% debido a la empresa ha generado un alto gasto operativo (administrativo y venta), lo cual ha reducido la rentabilidad de la empresa; para los años 2017, 2018 y 2019 representan 14.22%, 7.90% y 14.20% respectivamente. Esto también implica en un alto nivel de costo de venta que se representa en un 69.90%, 66.41%, 61.88% y 53.79% de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 respectivamente del total de las ventas realizadas, en donde se refleja que para el año 2020 la empresa redujo su costo de venta en un 8.09%, pero aún sigue siendo elevando sus costos. Por lo tanto, es lógico que para el año 2020 haya disminuido la utilidad operativa en comparación a los años anteriores debido al aumento de gastos operativos que incurren para la prestación del servicio como también influye la carga del personal que tiene.

4.1.2 Análisis horizontal

Este análisis horizontal calcula la variación relativa y absoluta comparando dos periodos consecutivos; detecta que partidas del balance han sufrido algún cambio, así mismo determina el aumento o disminución de un periodo determinado logrando determinar si el comportamiento anual de la organización fue bueno, regular o malo para la toma de decisiones y cambios.

Tabla 11

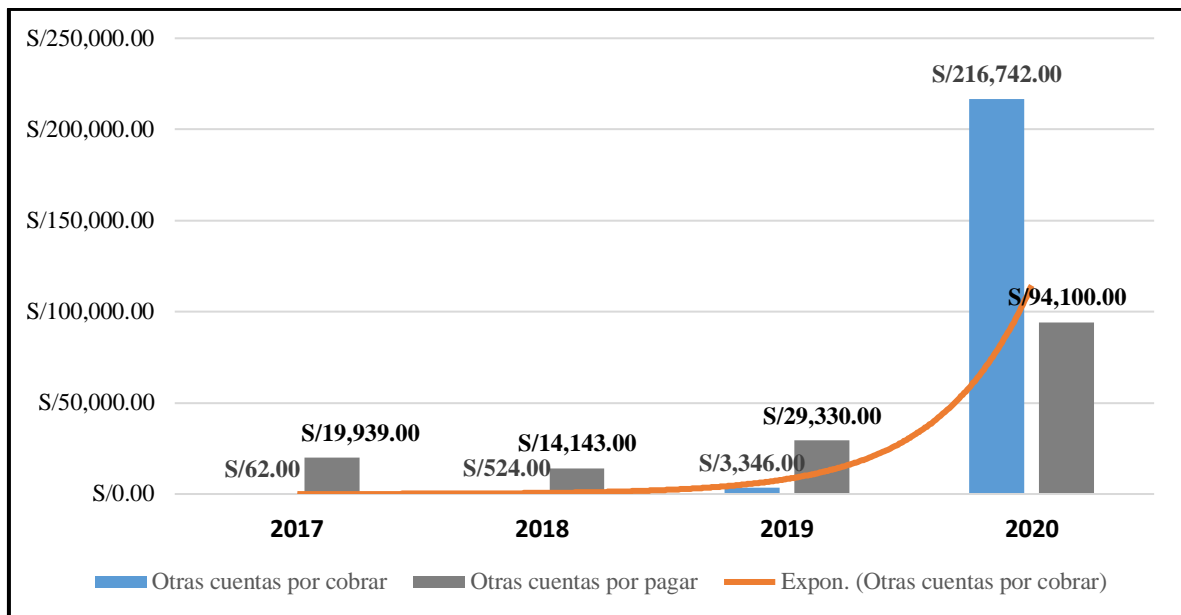
Análisis Horizontal – Otras cuentas por cobrar y otras cuentas por pagar del 2017 al 2020

Análisis	Partida	Fórmula		Variación
Horizontal	Otras Ctas. Por Cobrar	2017 S/62.00	2018 S/524.00	S/462.00
	Otras Ctas. Por Cobrar	2018 S/524.00	2019 S/3,346.00	S/2,822.00
	Otras Ctas. Por Cobrar			
	Otras Ctas. Por Pagar	2019 S/3,346.00	2020 S/216,742.00	S/213,396.00
	Otras Ctas. Por Pagar	2017 S/19,939.00	2018 S/14,143.00	-S/5,796.00
	Otras Ctas. Por Pagar	2018 S/14,143.00	2019 S/29,330.00	S/15,187.00
	Otras Ctas. Por Pagar	2019 S/29,330.00	2020 S/94,100.00	S/64,770.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 7

Representa la variación de las otras cuentas por cobrar y pagar en el transcurso de los años



Este análisis horizontal permite comparar rubros iguales de los estados financieros en periodos consecutivos, así mismo evalúa a las razones financieras a través del tiempo, dando como resultado si dicha partida ha incrementado, disminuido o permanecido constante.

Con respecto al análisis horizontal se tomó como muestra el aumento o disminución de las otras cuentas por pagar en donde se muestra en la tabla 9 y figura 7, donde se exponen la diferencia del año 2017-2018 en el cual los resultados detectaron que la diferencia es de S/5,796.00 es decir las cuentas por pagar disminuyeron; en el periodo 2018-2019 la diferencia fue de S/15,187 es decir aumentaron las cuentas por pagar y cuánto al año 2019-2020 la diferencia fue S/64,770, se observa que va aumentando a partir del año 2018 debido a que no se realizan los pagos a los proveedores pero ello es a razón que son compras otorgadas al crédito y que dichos proveedores cuentan con sus políticas de cobro, así mismo,

cabe recalcar que la empresa no ha realizado pago de la CTS en los plazos establecido lo cual ha generado un incremento año a año.

Por otro lado, la diferencia en relación de la partida de las cuentas por cobrar de los años 2017-2018 existe un aumento de S/462, para el año 2018-2019 el incremento fue de S/2,822 y en relación con el año 2019-2020 incrementaron a S/213,396, debido a que no existe un control del desembolso del dinero entregado a los trabajadores y propios socios para cumplir con un fin específico. Cabe recalcar que la empresa entrega dinero a los empleados por viáticos y estos no le rinden adecuadamente. Por otra parte, se considera que desde el año 2019 la empresa no ha solicitado a SUNAT la devolución del pago de IGV en exceso.

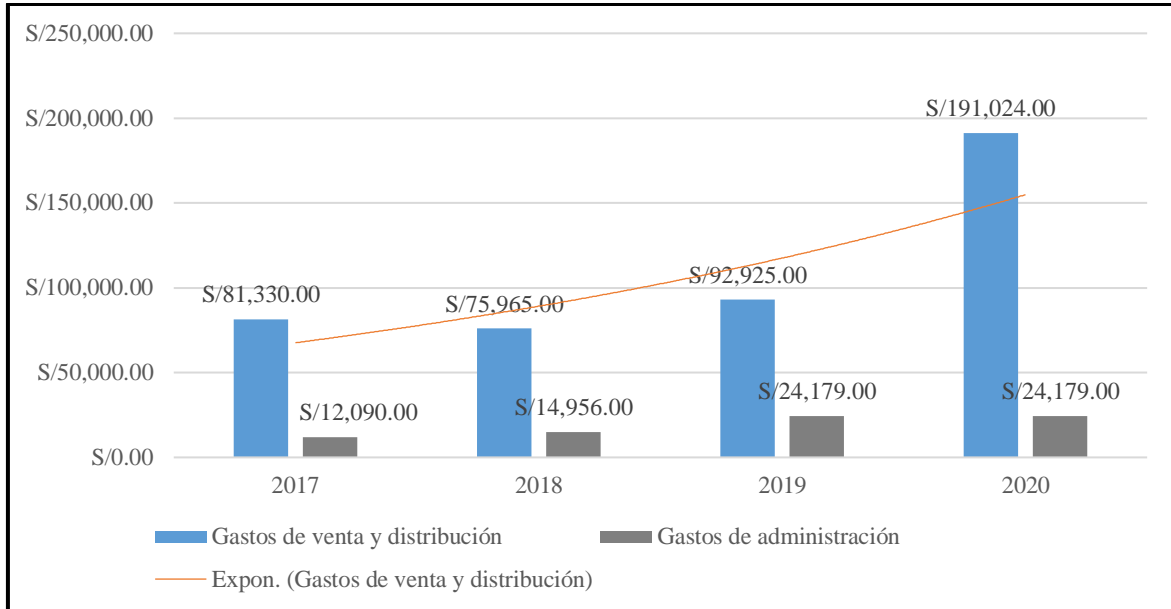
Tabla 12
Análisis Horizontal – Gastos operativos 2017 al 2020

Análisis	Partida	Fórmula		Variación
	Gastos de venta y distribución	2017 S/81,330.00	2018 S/75,965.00	-S/5,365.00
	Gastos de venta y distribución	2018 S/75,965.00	2019 S/92,925.00	S/16,960.00
Horizontal	Gastos de venta y distribución	2019 S/92,925.00	2020 S/191,024.00	S/98,099.00
	Gastos administrativos	2017 S/12,090.00	2018 S/14,956.00	S/2,866.00
	Gastos administrativos	2019 S/24,179.00	2020 S/24,179.00	S/9,223.00
	Gastos administrativos	2018 S/14,956.00	2019 S/24,179.00	S/00.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 8

Representa la variación de los gastos operacionales: Gasto de venta y distribución y de ventas en el transcurso de cada año



Con respecto a la tabla 12 y figura 8, el análisis horizontal de las variaciones de los gastos de venta y como también los gastos administrativos, se observa que para el periodo 2017-2018 los gastos de venta y distribución disminuyeron por S/5,365, en el periodo 2018-2019 aumentaron los gastos en S/16,960 y con respecto al año 2019-2020 aumentaron en S/98,099, se puede apreciar que partir del año 2018 los gastos de ventas y distribución van aumentando cada año consecutivo debido a que ingresaron nuevos trabajadores a planilla, así como también aquellos gastos incurridos en dicha rubrica.

Por otro lado, la diferencia en relación de la partida de los gastos administrativos del año 2017-2018 existe un aumento de S/2,866, para el periodo 2018-2019 aumentó en S/9,223, y en relación al año 2019 y 2020 no aumentó ni disminuyó los gastos administrativos, es decir se mantiene constante.

4.1.3 Ratios financieros

Los ratios o coeficientes financieros constituyen una de las principales herramientas de análisis de la situación financiera, económica, patrimonial y comercial de una entidad. El uso correcto de estos indicadores ayuda a tomar decisiones muy importantes para el futuro de la organización, abarcando temas de nivel de endeudamiento sin dañar las obligaciones financieras de la entidad, hasta la capacidad de mejorar la gestión para incrementar su nivel de ingreso (Caballero, 2009).

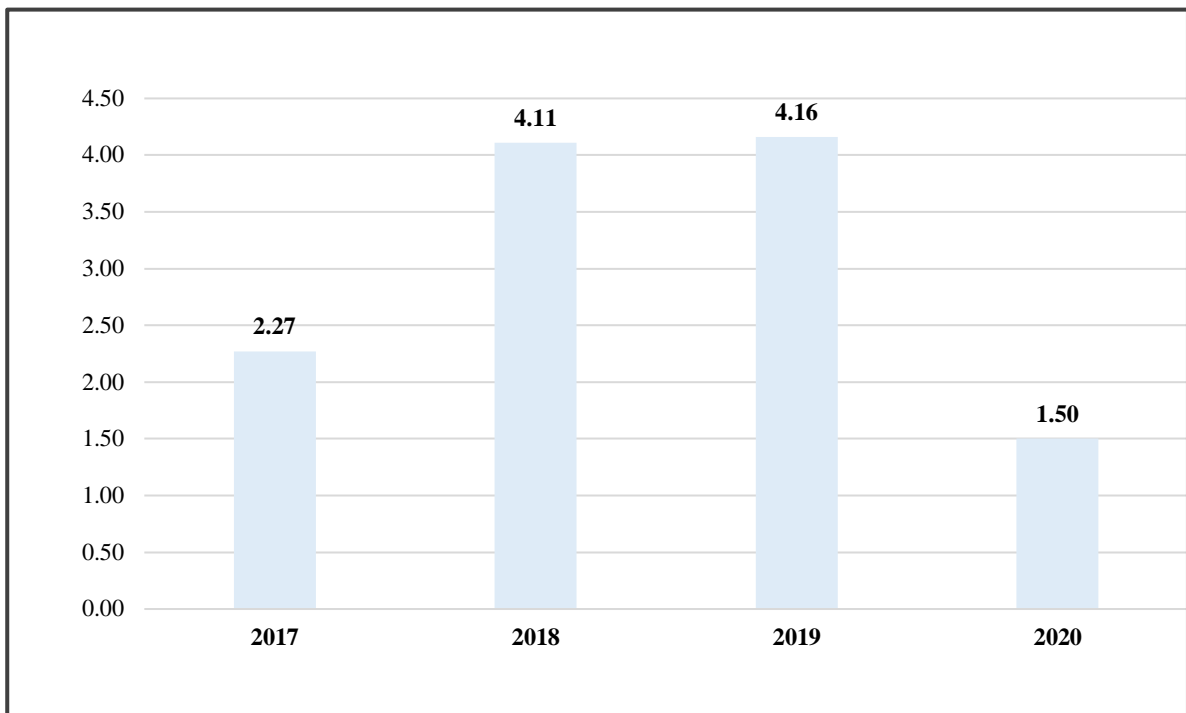
En la investigación se analizó de manera importante la ratio de liquidez que permite analizar el grado en el cual los activos pueden respaldar o cubrir los pasivos, es decir de cuánto dinero dispone la empresa para cubrir sus obligaciones a corto y mediano plazo, si el valor de este resultado es mayor a 1 estaríamos determinado una buena capacidad de pago, igual a 1 cubre apenas los pagos y si es inferior a 1 tendríamos una mala capacidad de pago.

Tabla 13
Ratios Financieros – Ratio de liquidez 2017-2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
2017			2.27veces
	Liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
		74,857.00	
		32,914.00	
2018			4.11 veces
		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
		117,166.00	
		28,473.00	
2019			4.16 veces
		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
		160,471.00	
		38,554.00	
2020			1.50 veces
		$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
		463,744.00	
		308,327.00	

Figura 9

Representa gráficamente la liquidez de la empresa de los periodos 2017 al 2020.



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 13 y la figura 9, se ha podido confirmar que el monto que tiene dispone la empresa para poder cubrir las deudas a corto y mediano plazo es de 2.27, 4.11, 4.16 y 1.50 por cada unidad monetaria (sol) que tiene de los años 2017, 2018, 2019 y 2020. Entonces cabe recalcar que para el año 2020 la empresa si puede cumplir con sus obligaciones por cada sol de deuda o por cada unidad monetaria, también quiere decir que el activo corriente es 1.50 veces más grande que el pasivo corriente. Sin embargo, hay que tener en cuenta que para el año 2020 la empresa recibió un abono en cuenta corriente de la empresa sobre un financiamiento del reactiva Perú por el monto de 135,653.00; al no existir este ingreso la empresa no hubiese cubierto su obligación con terceros, por lo que dicho ingreso incrementa su activo corriente.

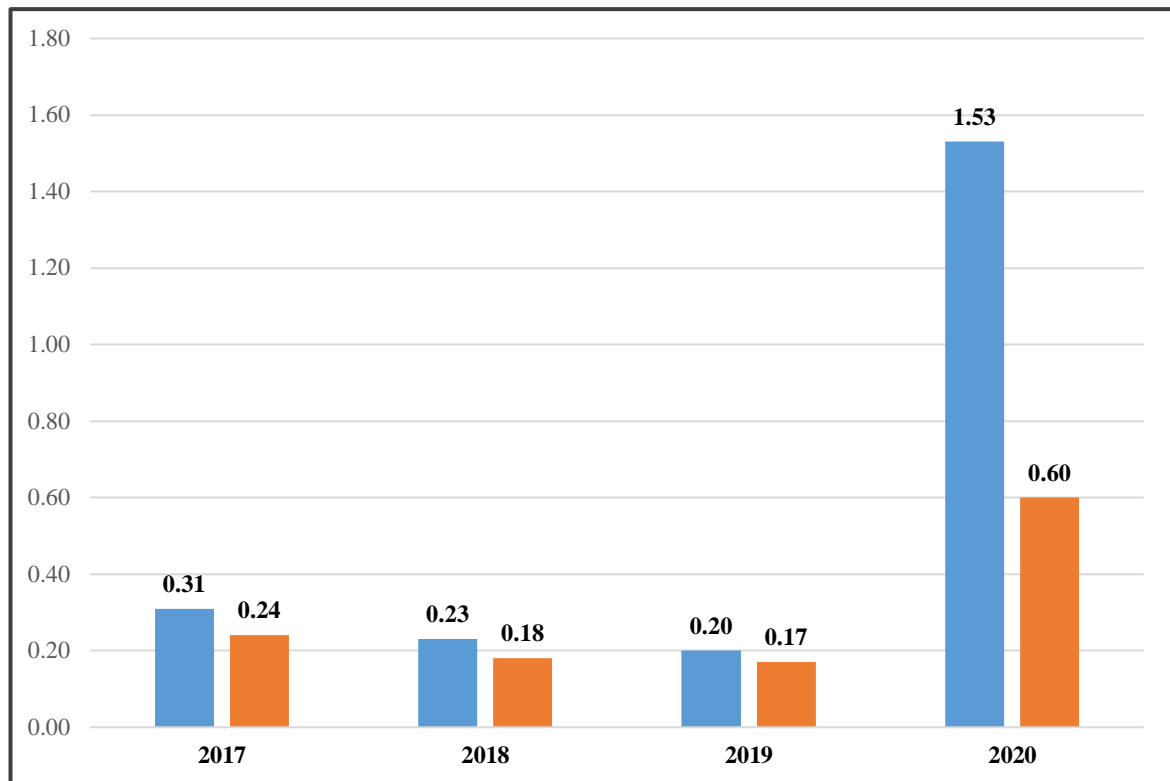
Tabla 14

Ratio financiero – Razón de endeudamiento de estructura de capital y razón de endeudamiento del activo total del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula	Variación
			0.31
2017	Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{32,914.00}{106,069.00}$
			0.24
	Endeudamiento Activo total	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$\frac{32,914.00}{138,983.00}$
			0.23
2018	Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{28,473.00}{125,833.00}$
	Endeudamiento Activo total	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$\frac{28,473.00}{154,306.00}$
			0.18
			0.20
2019	Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{38,554.00}{193,157.00}$
	Endeudamiento Activo total	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$\frac{38,554.00}{231,711.00}$
			0.17
			1.53
2020	Endeudamiento Patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	$\frac{308,327.00}{201,723.00}$
	Endeudamiento Activo total	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	$\frac{308,327.00}{510,050.00}$
			0.60

Figura 10

Representa la razón de endeudamiento de estructura de capital y activo total del 2017 al



2020

Fuente: Elaboración propia (2021)

La razón de solvencia mide la capacidad de endeudamiento que tiene una entidad y explica el respaldo dinerario del cual posee para poder afrontar sus obligaciones disponiendo una idea de la autonomía financiera de la misma. En otras palabras, cuánto dinero puede adquirir o solicitar como préstamo, protegido por su patrimonio y activo. Esta razón evalúa el impacto que tiene el pasivo total relacionado al patrimonio, la teoría dice si el resultado es mayor a 1 se debe a una mala capacidad de pago de la empresa, igual a 1 quiere decir que cubre apenas el pago de cuotas y finalmente si es inferior a 1 manifiesta una buena capacidad de pago por parte de la empresa. Por ello en la tabla 14 y figura 10, se observa que para los años 2017, 2018, 2019 y 2020 los índices fueron 0.31, 0.23, 0.20 y 1.53; dado los resultados para el 2020 la empresa tiene una mala capacidad de pago a sus pasivos, debido a que

adquirió un financiamiento lo cual ni el patrimonio podría cubrir el gasto. Respecto al endeudamiento del activo total, infiere que el 0.24 de sus activos para el 2017 están comprometidos por las obligaciones del dicho año; en el año 2017 y 2020 presentan resultados favorables tales como el 0.18 y 0.17 lo que indica que sus activos no se encuentran comprometidos a sus obligaciones. Sin embargo, para el año 2020 presenta un 0.60 lo que implica que la empresa ha asignado casi más de la mitad a capital tercero para su financiamiento.

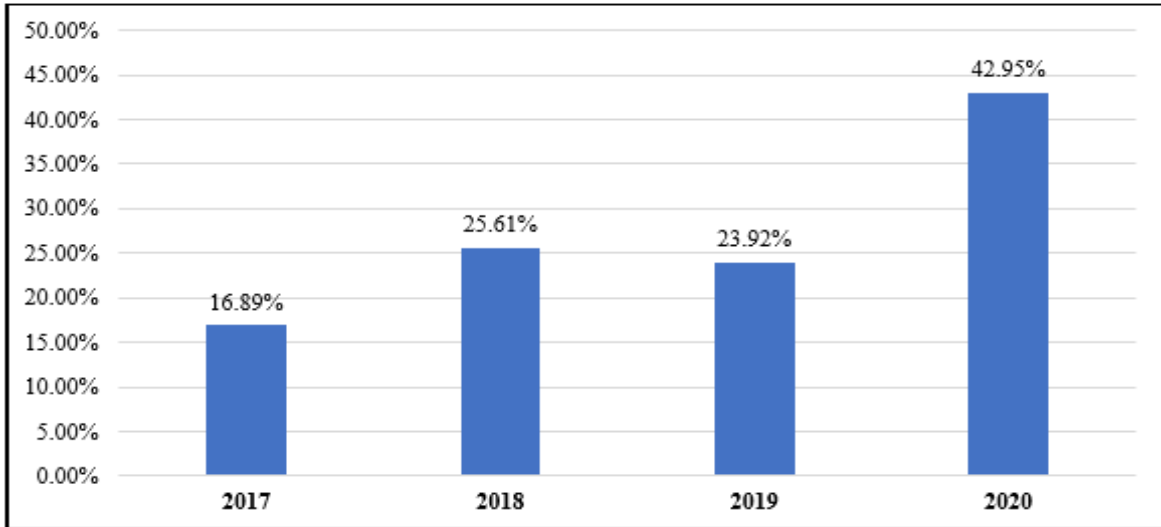
Tabla 15
Ratio financiero – Razón de gastos operativos sobre los ingresos netos del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula		Variación
2017	Ratio de gasto			
	operativo	$\frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{82,020.00}{485,664.00}$	16.89%
2018	E Ratio de gasto			
	operativo	$\frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{90,921.00}{355,071.00}$	25.61%
2019	Ratio de gasto			
	operativo	$\frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{117,104.00}{489,576.00}$	23.92%
2020	Ratio de gasto			
	operativo	$\frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{215,203.00}{501,048.00}$	42.95%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 11

Representa los gastos operativos sobre los ingresos netos del 2017 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

El ratio de gastos operativos mide el porcentaje de gastos en relación con las ventas, lo que quiere decir que estos gastos son el desembolso que realiza la empresa para el desarrollo de sus actividades, dichos gastos infieren al sueldo de trabajadores según el área, alquileres de local, compra de suministro y entre otros; según el análisis realizado en la tabla 15 y figura 11, se observa que la empresa obtuvo un 16.89%, 25.61%, 23.92% y 42.95% para los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020 respectivamente. Tal análisis demuestra el aumento y variación con respecto a cada año; para el año 2020 se observa que los gastos operativos se elevaron demasiado lo cual disminuye a la rentabilidad, lo que requiere decir que del total de sus ingresos los gastos operativos representan un 42.95%. Dado los resultados se demuestra que la empresa no cuenta con una política de control de gastos lo cual ello podría afectar a su rentabilidad empresarial y no lograr los objetivos o expectativas esperados.

Tabla 16

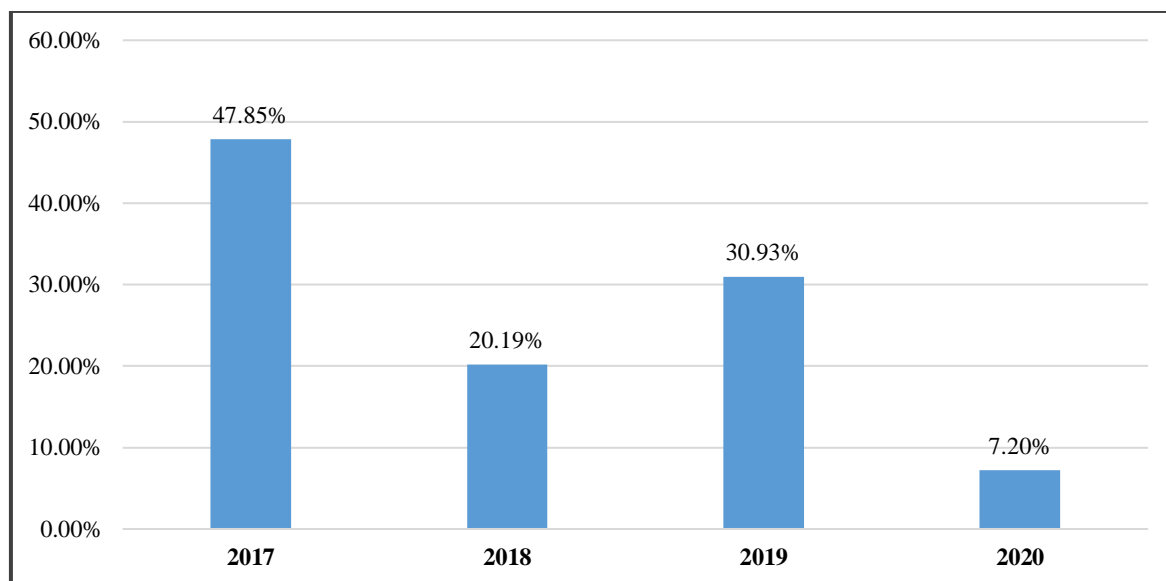
Ratio financiero – Razón de rentabilidad patrimonial del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula		Variación
2017				47.85%
	Rentabilidad patrimonial	Utilidad Neta	50,756.00	
		Patrimonio	106,069.00	
2018				20.19%
	Rentabilidad patrimonial	Utilidad Neta	25,403.00	
		Patrimonio	125,833.00	
2019				30.93%
	Rentabilidad patrimonial	Utilidad Neta	59,748.00	
		Patrimonio	193,157.00	
2020				7.2%
	Rentabilidad patrimonial	Utilidad Neta	14,527.00	
		Patrimonio	201,723.00	

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 12

Representa la rentabilidad patrimonial del 2017 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Esta razón financiera nos indica la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista. Según la tabla 16 y figura 12, luego de haber realizado el análisis se obtuvo los siguientes porcentajes del 47.85%, 20.19%, 30.93 y 7.20% de los periodos 2017,2018, 2019 y 2020 respectivamente. Ello quiere decir que para el año 2020 la empresa solo obtiene el 7.20% de la rentabilidad ante su patrimonio, es decir que por cada unidad monetaria de los socios invertido solo obtiene dicho porcentaje. Cabe recalcar que la empresa tiene una capacidad del 7.20% para poder generar utilidades con su propio fondo patrimonial, en comparación a los años anteriores, en el 2020 existe un decremento muy significativo.

La rentabilidad sobre el patrimonio más conocido como el ROE es una ratio de mucha eficiencia que es utilizado para poder evaluar la capacidad que tiene una empresa en generar beneficios a partir de aquellas inversiones que han desembolsado los dueños o accionistas de la entidad empresarial. Asimismo, es muy importante que este ratio debe ser evaluado o comprado con otras razones financieras que tengan en cuenta la deuda de la empresa, ya que en ocasiones suelen ser una trampa a razón que muestra buenas rentabilidades cuando las empresas se encuentran excesivamente en deuda.

Por ello la rentabilidad sobre el patrimonio es muy importante porque permite conocer el desempeño y la posibilidad de obtener beneficios de la operatividad de la entidad, así mismo determina la tasa de crecimiento o incremento de las ganancias obtenidas por la empresa; también se utiliza esta razón para evaluar aquellos beneficios esperados a futuros que se puedan presentar antes de consolidarse.

Tabla 17

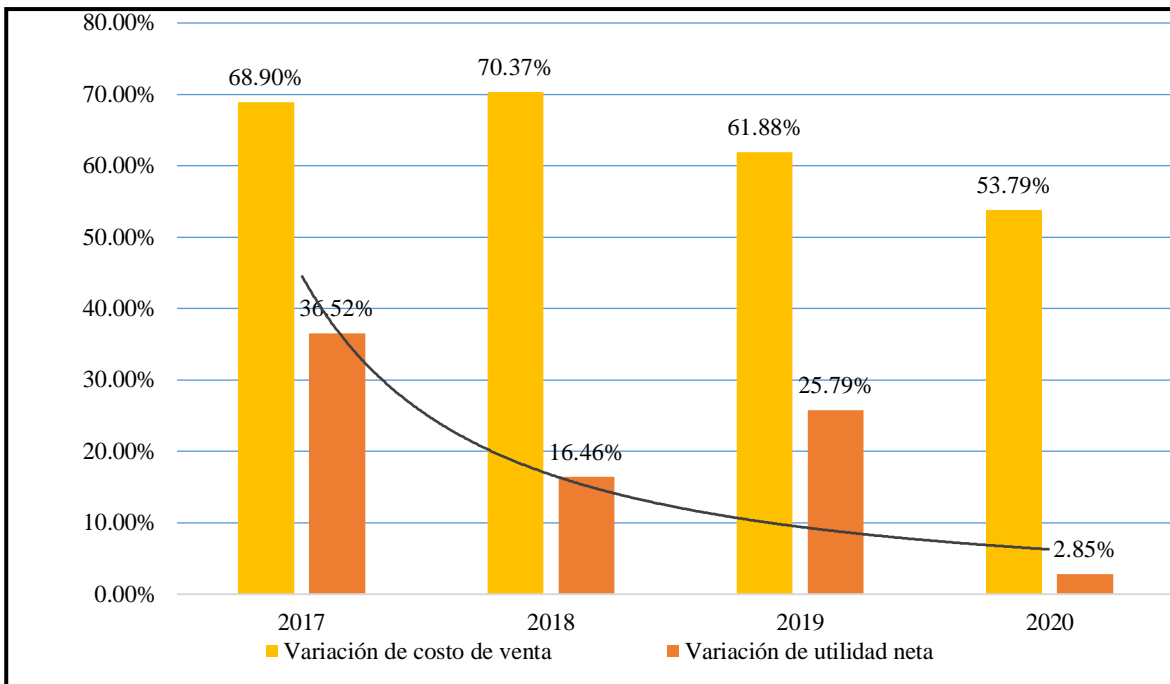
Ratio financiera – Razón de rentabilidad sobre la venta y ROA del 2017 al 2020

Periodo	Análisis	Fórmula		Variación
2017	Rentabilidad de venta	Costo de venta	334,606.00	68.90%
		Venta	485,664.00	
	Rentabilidad de activos	Utilidad Neta	50,756.00	36.52%
		Activo total	138,983.00	
2018	Rentabilidad de venta	Costo de venta	235,787.00	70.37%
		Venta	335,071.00	
	Rentabilidad de activos	Utilidad Neta	25,403.00	16.46%
		Activo total	154,306.00	
2019	Rentabilidad de venta	Costo de venta	302,970.00	61.88%
		Venta	489,576.00	
	Rentabilidad de activos	Utilidad Neta	59,748.00	25.79%
		Activo total	231,711.00	
2020	Rentabilidad de venta	Costo de venta	269,520.00	53.79%
		Venta	501,048.00	
	Rentabilidad de activos	Utilidad Neta	14,527.00	2.85%
		Activo total	510,050.00	

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 13

Representa los gastos operativos sobre los ingresos netos del 2017 al 2020



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la tabla 17 y figura 13, el análisis muestra que los costos de ventas de los años 2017, 2018, 2019 y 2020 fueron 68.90%, 70.37%, 61.88% y 53.79% respectivamente para cada año, cabe recalcar que dentro de los costos de ventas de la empresa de servicio de carga se consideran aquellos como combustible, peajes, estacionamiento como también la mano de obra directa de los choferes, este punto también es muy importante ya que al obtener un elevado costo de venta hace que la utilidad bruta disminuye. Asimismo, en cuanto a la rentabilidad ante los activos para los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020 se obtuvieron los siguientes resultados del 36.53%, 16.46%, 25.70% y 2.85% respectivamente, lo que quiere decir que para el año 2020 la empresa solo está recuperando el 2.85% de los activos que tiene invertido, es decir la empresa no aprovecha bien sus activos para generar beneficios adecuados en comparación de otros años.

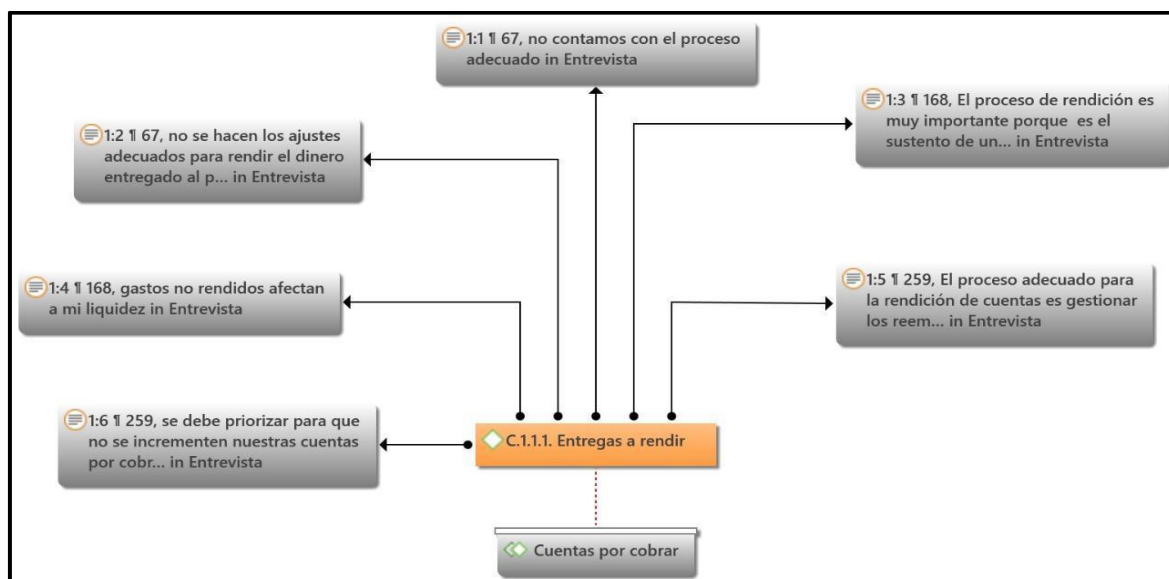
4.1 Descripción de resultados cualitativos

Para el proceso y análisis de triangulación se realizó la técnica de la entrevista a los colaboradores de la entidad, se entrevistó al gerente general, contador y al jefe de área de venta ya que están relacionados directamente a la problemática de la investigación y al manejo de las informaciones. En base a las respuestas entregadas, se realizó la triangulación de los datos, esta metodología ayudó a realizar el cruce de información de la categoría y subcategorías a través de redes que permitió analizar la relación y coincidencia de la categoría principal de la investigación.

4.2.1 Cuentas por cobrar

Figura 14

Análisis cualitativo de la subcategoría cuentas por cobrar



Fuente: Elaboración propia (2021)

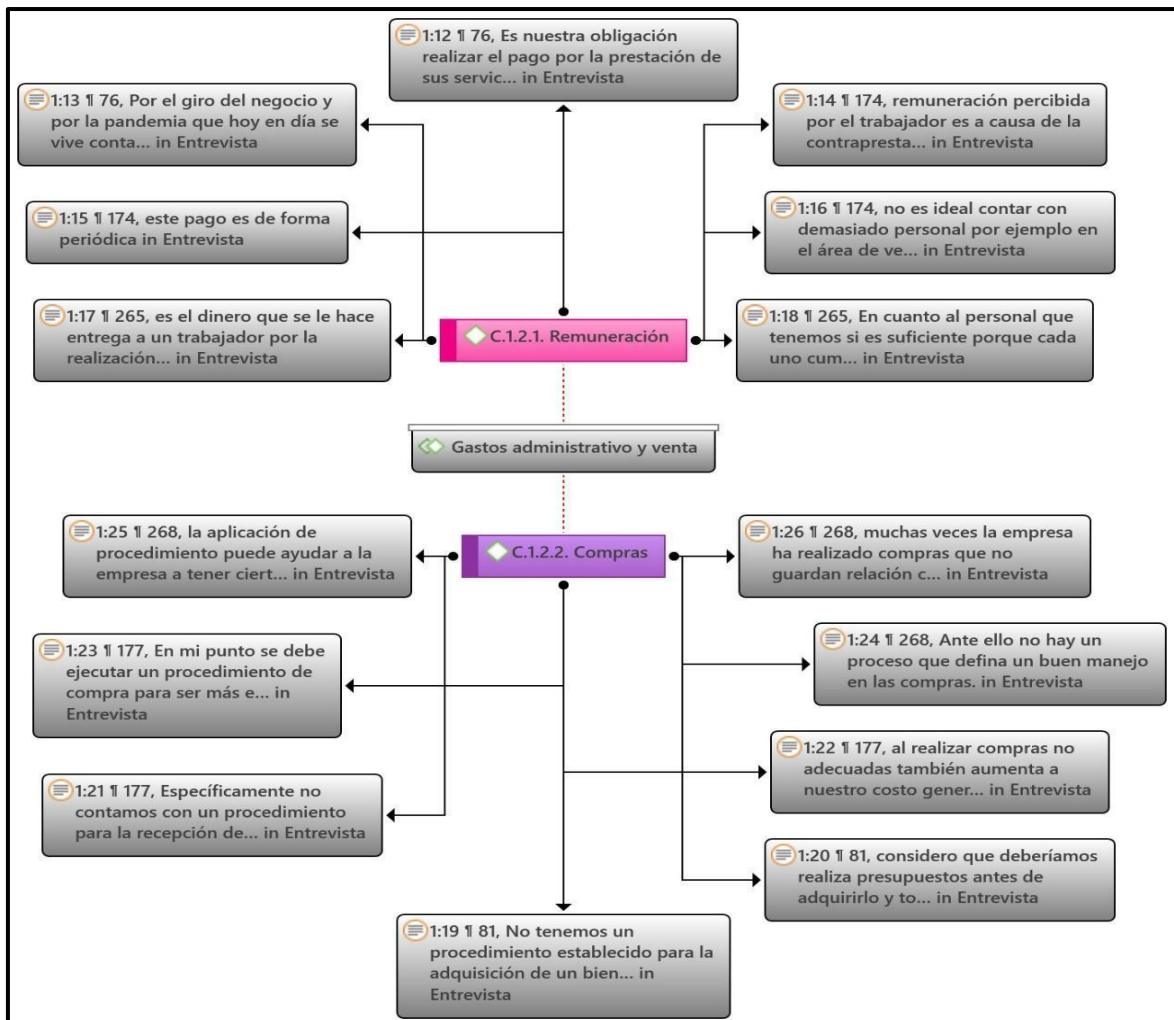
Asimismo, en la subcategoría cuentas por cobrar lo conforma su indicador entregas a rendir. Con respecto al indicador entregas los entrevistados indicaron que no se realizan un adecuado proceso para la rendición de cuentas, además no se realizan ajustes adecuados para rendir el dinero que se entrega al personal para que puedan realizar sus funciones , es

por ello que al tener gastos que no son rendidos afectan a la liquidez, ya que el dinero queda al aire, estas salida de dinero debe ser sustentado mediante facturas , boletas que indiquen el gasto realizado, por ello se deben priorizar para que no genere un incremento en las cuentas por cobrar a causa de ello, . Es importante contar con un procedimiento y ejecutar el reembolso.

4.2.2 Gasto administrativo y venta

Figura 15

Análisis cualitativo de la subcategoría gasto administrativo y ventas



Fuente: Elaboración propia (2021)

El análisis de gasto administrativo y ventas se sostiene de los indicadores: remuneración y compras. Con respecto a la remuneración los entrevistados indicaron que es una obligación de realizar el pago por la prestación de sus servicios y por la función específica que cumplen, este pago se da de forma periódica, así mismo, el pago de las remuneraciones es considerado un aparte como costo y gasto; costo porque influye mucho la mano de obra directa por la prestación del servicio; en cuanto al personal, contamos con el personal suficiente porque cada uno cumple su función pero en ocasiones se ha observado que la alta demanda del personal afecta a nuestros gastos por lo que hay funciones en la que no se necesita de varios trabajadores para cumplirlo.

En cuanto a las compras no tienen un procedimiento establecido para la adquisición de un bien o servicio por lo cual muchas veces realizan compras en exceso generando gastos inadecuados; por tal sentido es importante contar un presupuesto para tomar una adecuada decisión al momento de adquirirlo.

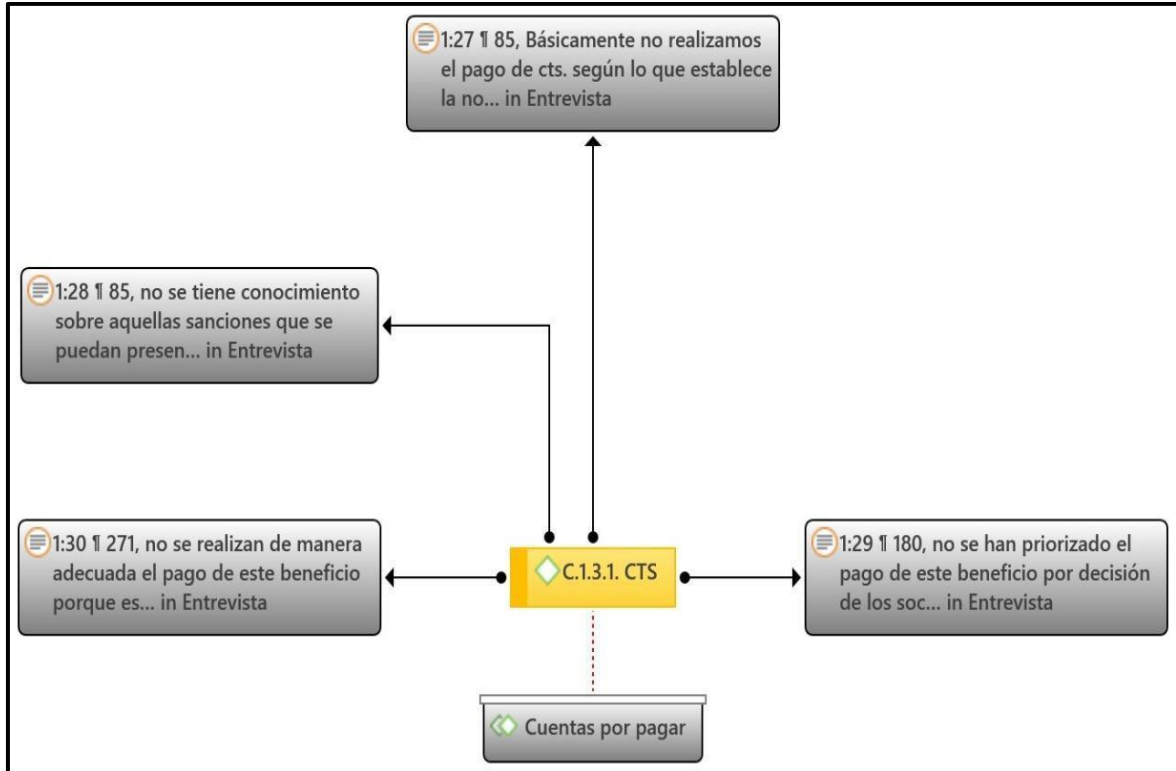
Por otro lado, al realizar compras inadecuadas es decir aquellas que no guardan relación con el giro de negocio afecta a la utilidad de la empresa, por ello se debe ejecutar un procedimiento adecuado para las compras que se realizan en la empresa para ser eficientes y equilibrar los gastos, como también tener consideraciones antes de ejecutarlos.

Los gastos administrativos son ocasionados por el desarrollo principal que la empresa realiza, son también aquellos valores que incurren durante el ejercicio económico que va directamente conectado con la gestión administrativa, sujeta a la dirección, organización y planeación de las políticas dadas para el desarrollo operativo (Medina, 2011).

4.2.3 Cuentas por pagar

Figura 16

Análisis cualitativo de la subcategoría cuentas por pagar



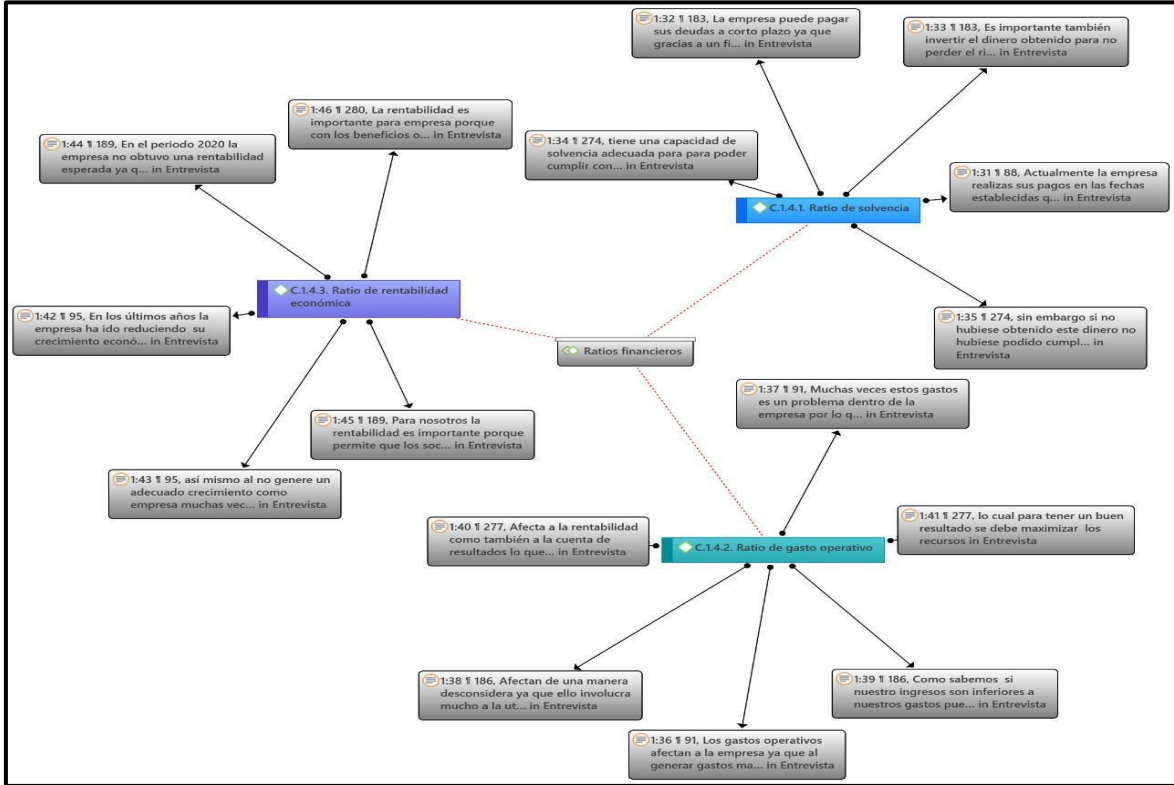
Fuente: Elaboración propia (2021)

Con respecto a la figura 16, en el análisis de la subcategoría cuentas por pagar se basa del indicador compensación por tiempo de servicio (CTS), este es un beneficio que le corresponde por ley a los trabajadores, el depósito se realiza dos veces al año. De esta manera los encuestados tiene otra perspectiva de este beneficio por la cual ellos indicaron que no realizan el depósito en los plazos establecidos por la norma dado que el desembolso para estos pagos quita liquidez a la empresa, ante ello no se tiene conocimiento de aquellas sanciones las cual puede afectar a la empresa. Sin embargo, realizando el análisis vertical se concluyó que es una de las cuentas que tiene mayor relevancia.

4.2.4 Ratios financieros

Figura 17

Análisis cualitativo de la subcategoría ratios financieros



Fuente: Elaboración propia (2021)

El análisis de los ratios financieros se basa en los indicadores: Ratio de solvencia, ratio de gasto operativo y rentabilidad económica. Con respecto al ratio de solvencia mide la habilidad y capacidad que tiene la empresa para hacer posible al pago de sus obligaciones en mediano y largo plazo, por ello los entrevistados indicaron que la empresa tiene una adecuada capacidad de solvencia por lo que puede hacer frente a su obligaciones con terceros, esta capacidad se da por el financiamiento que se le otorgó al finalizar el año, sin embargo si no hubiese concedido este apoyo del reactiva Perú contaba con menos de un sol para asumir su responsabilidad como consumidor, cabe recalcar que hay proveedores que le otorgan servicios al crédito dándole facilidad para poder cancelarlos en los plazos pactados.

Así mismo tener una alta capacidad de solvencia no es tan factible si no se invierte para el giro del negocio, por lo que el dinero pierde su valor con el pasar de los días, mes.

En cuanto al ratio de gasto operativo indica la implicación de los gastos operacionales con respecto a las ventas, estos son reflejados en el estado de resultado; ante ello los entrevistados indicaron que los gastos operacionales que se realizan dentro de la empresa afecta a la utilidad, esto se da porque no existe un control adecuado para la realización de los gastos para poder e incluso muchas veces puede la empresa caer en pérdida por no tener el control en sus gastos que realiza para la operatividad de su empresa por ello se debe tener en cuenta que estos egresos no deben ser superiores a los ingresos, de tal manera para obtener un resultado factible es importante maximizar los recursos de la empresa.

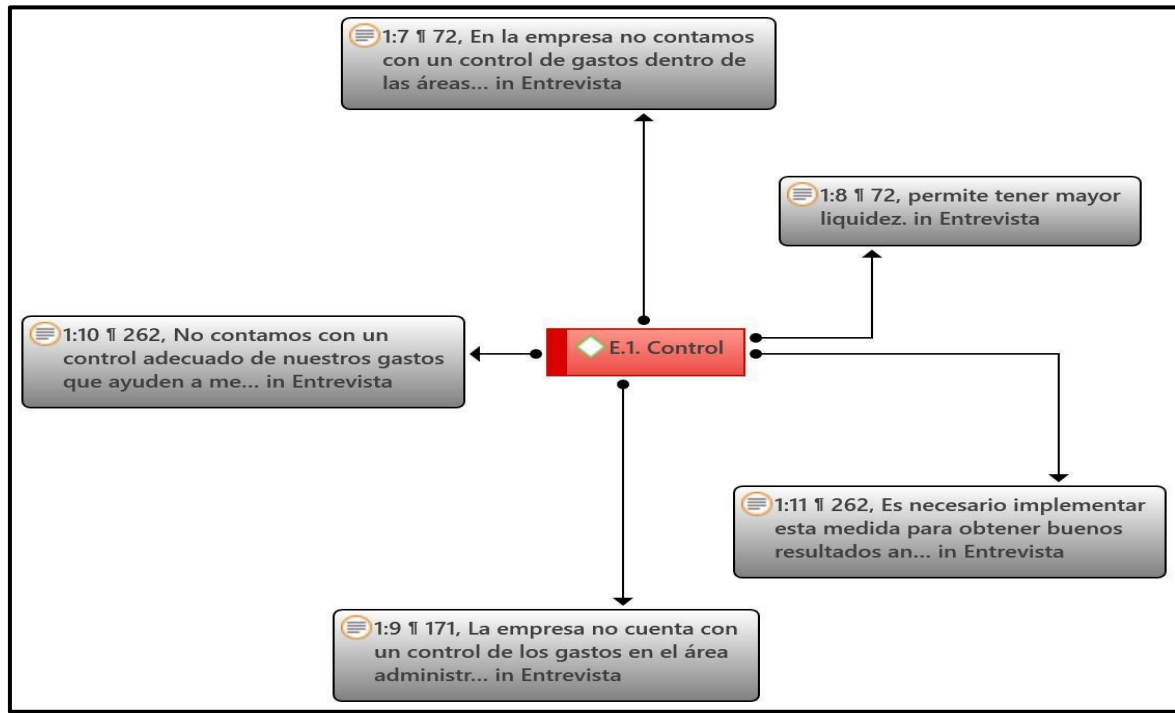
Finalmente el ratio de rentabilidad económica es importante ya que nos indica el crecimiento de la empresa para poder medir los recursos suficientes pagando sus costos y generar ganancia a los empresarios; la empresa no tuvo una buena evolución en los últimos años por lo que ha reducido su crecimiento económico, en el año 2020 la empresa no generó una adecuada utilidad por lo mismo que sus costos y gastos son muy elevados lo que ocasiona esto una baja utilidad para el servicio que presta, así mismo, al generar una adecuada rentabilidad económica da la suspicacia que la empresa está encaminado bien , de esta forma poder realizar inversiones generando un crecimiento adecuado.

Los ratios financieros son llamados también razones financieros, son aquellas que proporcionan unidades financiera o contables de manera comparativa y de medida, a través de la relación de dos datos financieros directos (Herrera y Betancourt, 2016).

4.2.5 Control

Figura 18

Análisis cualitativo del emergente control



Fuente: Elaboración propia (2021)

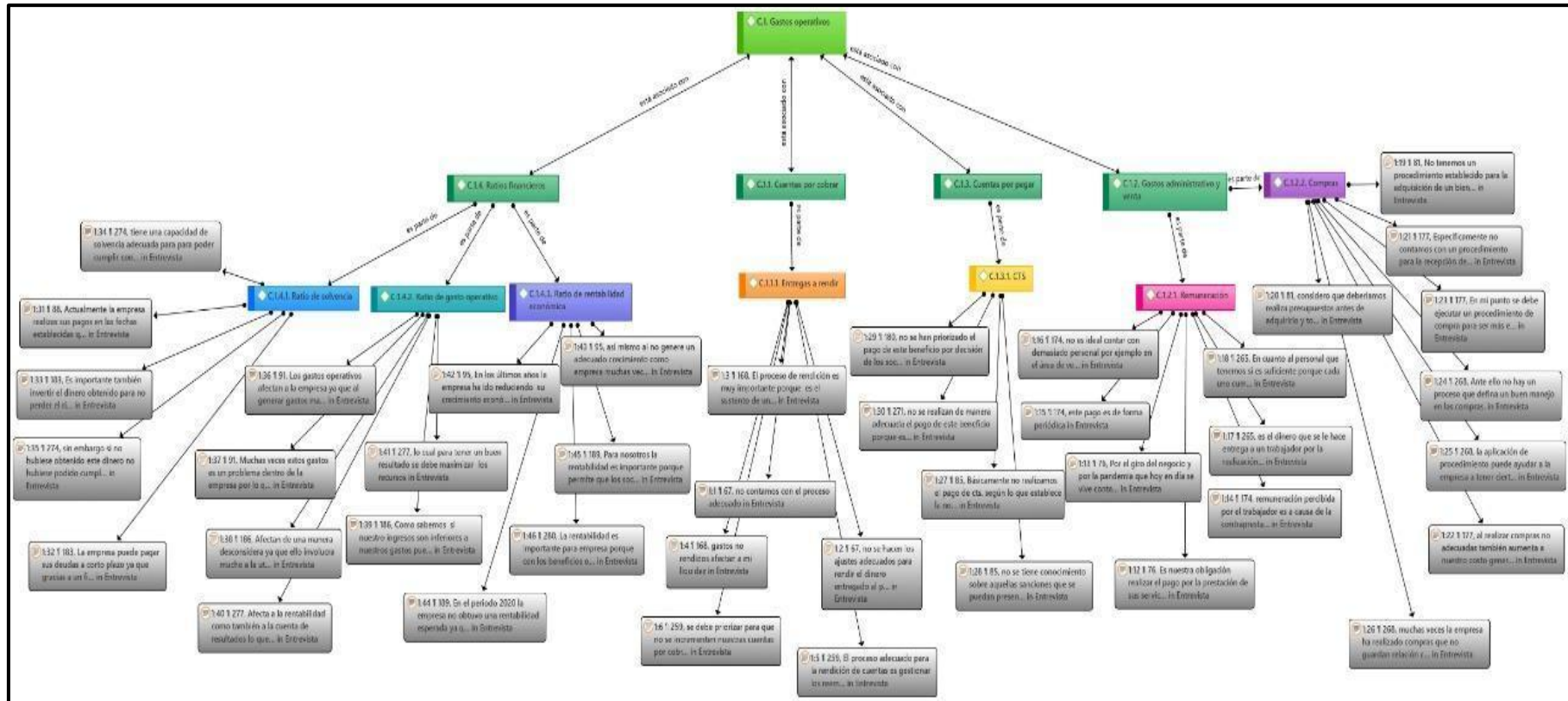
El control en una empresa hace referencia a la verificación, revisión que permite realizar correcciones para lograr los objetivos adecuados que permitan llegar al éxito, así mismo asegurar que las actividades ejecutadas se cumplan y completen de tal manera que ayuden al logro de la meta organizacional.

Con respecto al análisis cualitativo del emergente control, los encuestados indicaron que dentro de la empresa no se realiza un adecuado control de gastos por lo cual ello implica mucho en el cumplimiento de los objetivos como empresa; así mismo los gastos realizados por la empresa son según al giro del negocio o actividad que realiza la empresa, tener gastos elevados y no poder controlarlos hace que la utilidad disminuya y no tengamos un adecuado rendimiento económico en el mercado.

4.3 Diagnóstico

Figura 19

Análisis mixto de la categoría gastos operativos



La empresa objeto principal de la investigación, es una entidad dedicada a prestar servicio de transporte para la entrega de mercaderías a nivel nacional; el problema de estudio son los gastos operativos, para ello se utilizó el análisis cuantitativo y cualitativo, como también la aplicación de análisis vertical, horizontal y ratios que forman herramientas significativas y favorables para la realización del análisis, que se obtuvo de los estados financieros y de resultado de los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020, de esta forma se analizó el desempeño de la entidad. Para el estudio se utilizó el análisis vertical y horizontal como también los ratios financieros.

Con referente a la subcategoría cuentas por cobrar que se relaciona a las entregas a rendir no son controladas mediante un proceso de rendición, además no se realizan ajustes adecuados para rendir el dinero que se entrega al personal para que puedan realizar sus funciones, es por ello por lo que al tener gastos que no son rendidos afectan a la liquidez de tal forma estas salidas de dinero deben ser sustentado mediante un comprobante de pago. Esto se rectifica en la en la figura N°7, donde se identificó la problemática que se desencadena en el año 2020; se realizó una evaluación a través del análisis vertical y horizontal donde se pudo observar que los resultados variaron en gran diferencia con otros años anteriores, este incremento se debe a que no existe un control ni procedimientos adecuados para los sustentos de las entregas a rendir por parte de los trabajadores. Para Horngren (2004) las cuentas por cobrar son aquellos derechos que posee la empresa ante una persona natural o jurídica, son aquellas deudas que tiene por cobrar por haber otorgado una venta o la entrega de dinero a sus empleados. Así mismo, son obligaciones con los accionistas por concepto de préstamos o entregas de dinero para cumplir un fin específico lo cual deberán ser rendidos adecuadamente. Esta cuenta pertenece al activo corriente lo cual se espera recuperar el dinero en un plazo menor a un año.

Por otro lado, en cuanto a la subcategoría gasto administrativo y venta, el pago de las remuneraciones es considerado un aparte como costo y gasto, costo porque influye mucho la mano de obra directa por la prestación del servicio; asimismo existe demasiado personal en planilla lo cual no es necesario por el movimiento de la empresa. Para Pasco (1994) las remuneraciones o salarios son un elemento importante de una relación laboral. El trabajo, por definición y contenido, es un trabajo remunerado y en este aspecto, que es objeto de Derecho Laboral, para quien las formas de trabajo humano no remunerado, ya sea esclavitud o servidumbre, rechazadas por la Ley, son extrañas ya sea una actividad altruista o recreativa. Por otro lado, las compras realizadas muchas veces no pertenecen al giro del negocio lo que hace que incrementen los gastos, también al momento de adquirirlo no se realizan una búsqueda de presupuesto adecuado, esta realidad muchas veces afecta a la utilidad. Estos dos indicadores de las sub categoría se rectifican en la figura 5; luego de haber aplicado el ratio de gastos operativos, se identificó la problemática que desencadena en el año 2020 donde se pudo observar que los resultados varían en gran diferencia en comparación a otros años , lo cual indicó que el 42.95% representa a los gastos operativos del total de las ventas, debido que no existe un adecuado control de los gastos operaciones de la empresa y así mismo no maximizan sus recursos de manera eficaz. Para Sangri (2014), las compras es la acción de adquirir la posesión de una cosa, estas deben ser bien planeadas para redituar a la entidad ahorros en efectivo o liquidez, por ello la empresa debe de adquirir las compras de acuerdo con su funcionamiento.

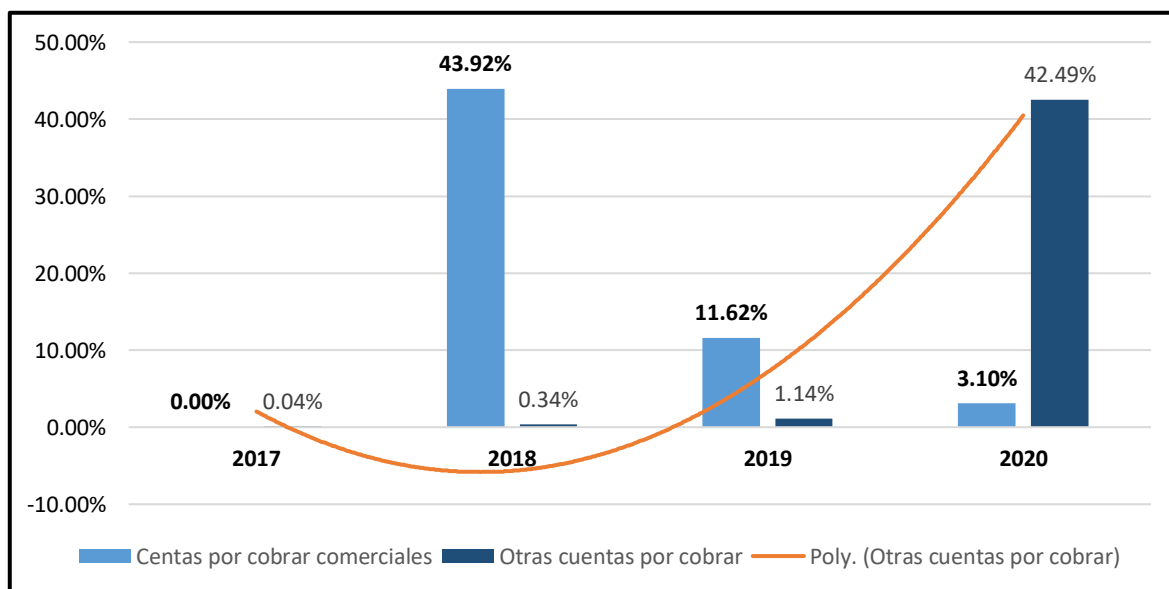
Finalmente, en cuanto a las cuentas por pagar que refiere a los beneficios de los trabajadores no otorgados como la CTS, los encuestados afirman que no realizan el depósito de este beneficio en las fechas establecidas por la norma, así mismo no tienen conocimiento

de aquellas sanciones que están sujetas por el incumplimiento; también consideran que este es un desembolso que le empresa realiza lo cual se convierte en un gastos por esta razón la empresa no prioriza el pago que corresponde por lo que es considerado como un gasto, esto se rectifica en la tabla 8 y figura 4 donde muestra el incremento anualmente por el no pago de la CTS a los trabajadores. Para Álvarez (2015) la CTS representa a una remuneración independiente del sueldo, a la que el trabajador tiene derecho anualmente debido al uso ineficaz de la energía en un periodo determinado, remuneración que no se paga al final de cada año, pero se pospone en el momento de la terminación del contrato de trabajo y cuyo valor es determinado en base a la cantidad del sueldo o salario y el tiempo de servicio entregado

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Figura 20

Incremento en las entregas a rendir



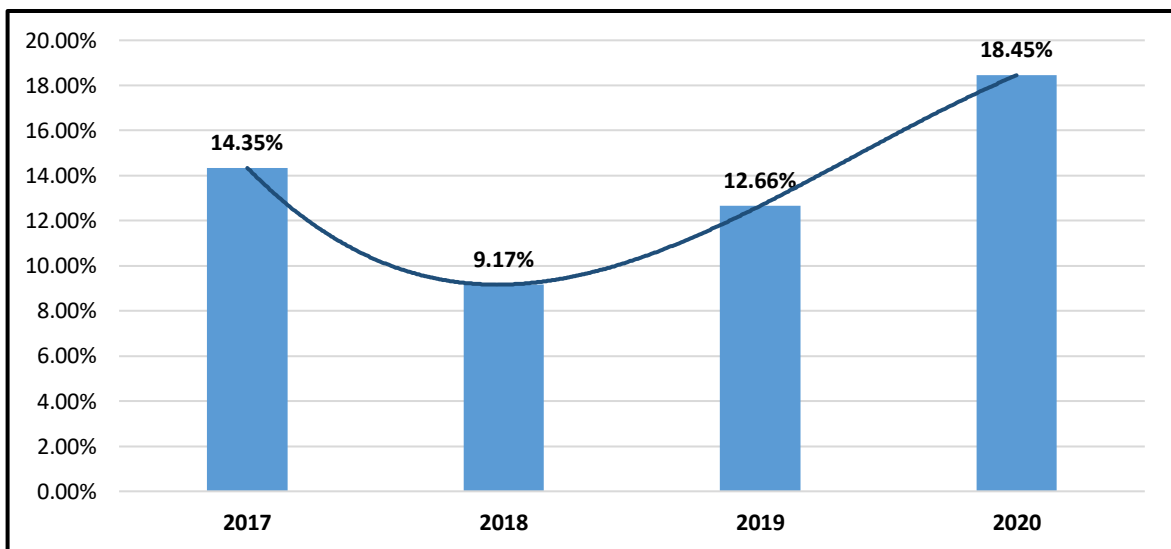
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 20, se puede observar uno de los primeros factores de mayor relevancia que inciden en el incremento en los gastos operativos que es la partida de las otras cuentas

por cobrar, este incremento se presenta causa de la mala gestión en cuanto al control de las entregas a rendir de los trabajadores, por el dinero entregado para cumplir sus funciones específicas, lo cual este no es rendido en debido momento, lo cual no se ejecuta la cobranza o devolución receptiva afectando a la liquidez lo cual causa un desbalance en los estados financieros.

Figura 21

Incremento de la CTS

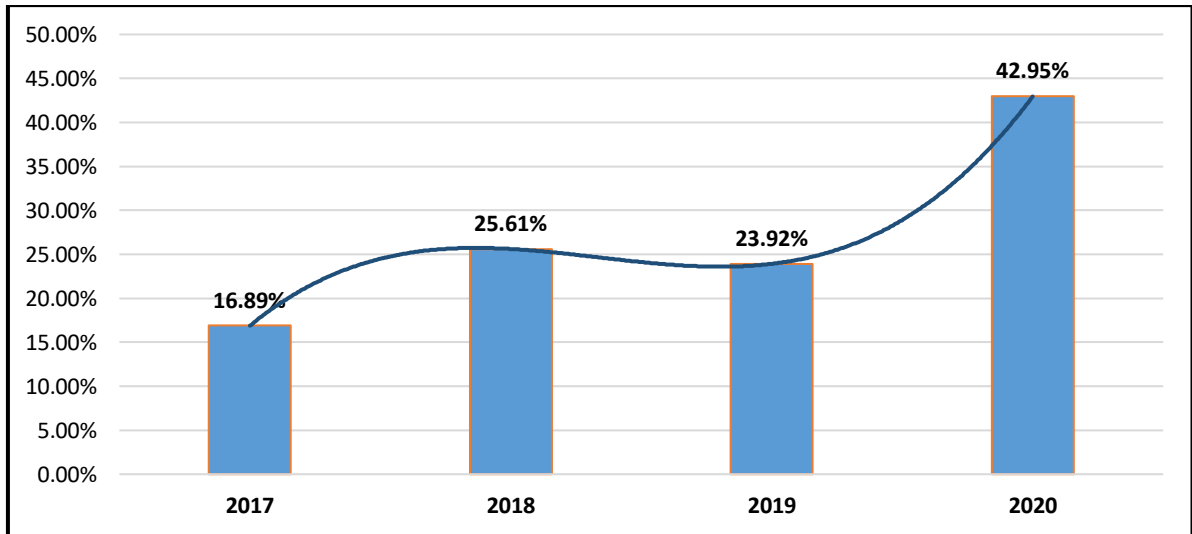


Fuente: Elaboración propia (2021)

Así mismo en la figura 21, encontramos al factor de las otras cuentas por pagar que se relacionan con la cuenta de CTS, por lo que la empresa no realiza el depósito de este beneficio en el debido momento lo cual ello trae como consecuencia pago de multas e intereses que se identifican como gastos operacional, lo cual perjudica a la rentabilidad de la empresa ya que estos gastos por pago de multas no son deducibles ante el impuesto a la renta anual lo cual deberá ser adicionado y paga el impuesto a la renta por el total.

Figura 22

Gastos administrativos y de ventas



Fuente: Elaboración propia (2021)

Por último en la figura 22, están los gastos operacionales realizados de la empresa, que se consideran dentro de ello los gastos de administración y de ventas es considerado uno de los factores determinante ya que el incremento afecta a la utilidad de la empresa, esto se debe a que la empresa no realiza un adecuado control de sus gastos, realizando así compras inadecuadas que no pertenecen al giro del negocio; por otro lado ello también elevaba el personal que tenía a cargo en función en cada área lo cual para el giro del negocio y por lo movimiento que realiza la empresa contaba con un alto volumen en cuanto a talento humano.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Luego de haber realizado los análisis cuantitativos aplicado el análisis de los estados financieros y los análisis cualitativos aplicado a las entrevistas, se identificaron los problemas más notables y priorizados referentes a los gastos operacionales de la empresa y son los siguientes:

Problema 1. Incremento en las cuentas por cobrar (rendición de cuentas)

Problema 2. Inadecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar.

Problema 3. Incremento en los gastos operativos.

4.5.2 Consolidación del problema

En la empresa de transporte que brinda el servicio de traslado de mercancías por encargo se identificaron 3 problemas muy importantes que tienen una gran relevancia en los gastos operacionales mostrando un aumento en dicha partida del estado de resultado; a) Incremento en las cuentas por cobrar, esto se debe que la empresa no tiene un control adecuado para las rendiciones de cuentas con los empleados por lo que muchas veces se realizan desembolsos de dinero entregado al personal para cumplir una función específica solicitada por la empresa, sin embargo al no realizar esta proceso de rendiciones, el personal no se ve obligado a sustentar dichos gastos realizados, esto afecta mucho a la liquidez de la empresa por lo que aparentemente es un dinero que figura en la cuenta de activos pero no se da la validez que ese dinero retorne, así mismo perjudica a la razonabilidad de los estados financieros, por ello para el 2020 esta partida aumentó en un 221% en comparación al año anterior la diferencia era considerable por la cual se analizó dicha cuenta. b) inadecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar, mediante el análisis vertical y horizontal se pudo observar que la empresa no ejecutaba un tratamiento contable con respecto al pago de cts. de los trabajadores; dentro de esta problemática los empleadores no realizaban el pago de la cts. a tiempo según la norma establecida, además se debe tener en cuenta al no llevar un adecuado tratamiento contable y laboral puede generar gastos adicionales afectando a la empresa económicamente tales como sanciones , interés y otros. c) Incremento en los gastos operativos, esto se originó debido que la empresa no maneja políticas de gastos y un adecuado control del mismo, por lo que muchas veces suelen tener compras que no pertenecen al giro del negocio, las compras en exceso o aquellas indebidas por lo que genera

un incremento en los gastos operativos, asimismo también dentro de esta partida influye mucho lo que con los pagos de planilla de los trabajadores que corresponde al área administrativo y de ventas, debido a que la empresa tiene mucho personal en planilla la cual no corresponde por el movimiento que realiza, ello genera altos costos y gastos.

4.5.3 Categoría solución

Después de haber priorizado los problemas y consolidado toda la información que posee la empresa mediante un diagnóstico final de la indagación, se determinaron posibles soluciones a los problemas encontrados en la empresa luego de haber realizado el análisis cualitativo y cuantitativo, es así, como para el desarrollo de esta propuesta se plantea una gestión de procesos de control.

La gestión de procesos de control permitió plantear actividades de diferentes objetivos a cumplir, así como políticas que se van a realizar para lograr esta gestión de procesos de control teniendo como objetivo de realizar una adecuada gestión, para llevar un control adecuado de las cuentas por cobrar de las entregas a rendir del personal como las cuentas por pagar, de esa forma poder reducirlos de manera prolongada con las consideraciones de los criterios propuestos, así se pretende emplear políticas y procedimiento para tener una adecuada gestión y control en ambos casos. Esto permitirá a la empresa a mejorar sus gastos como también tener una utilidad adecuada que le permita realizar nuevas inversiones como también tener la razonabilidad en los estados financieros.

4.5.4 Objetivo general de la propuesta

De acuerdo con el problema que atraviesa la empresa de servicios se planteó un objetivo general lo cual es tener una adecuada gestión de los procesos para el control de los gastos operativos, de esta forma reducir los gastos operativos, controlar las entregas a rendir

del personal y tener un mayor control en cuanto los pagos del beneficio social que es la CTS, de esta forma permite a la empresa obtener una mejor utilidad y rentabilidad empresarial llevando una adecuada gestión y control.

4.5.5 Impacto de la propuesta

La investigación está sustentada por la teoría de la contabilidad, donde se sostiene que están basados en normas, principios aplicados a una entidad, de esta forma conocer la posición que tiene la empresa, la cual repone procedimientos de información basados en la planificación, control y toma de decisiones para optimizar la situación económica empresarial. Como parte principal del objetivo general de tener una adecuada gestión de procesos para controlar los gastos operativos, esta teoría permitió una eficaz gestión de control en las cuentas por cobrar y pagar para así afrontar situaciones de riesgos y obligaciones de corto plazo, por ello que la contabilidad conlleva a todos los integrantes ser parte de una adecuada gestión para obtener un rendimiento y mejora en la entidad. La utilidad de esta teoría de la contabilidad se aplica con el objetivo de analizar todos los procesos, políticas y el estado de las cuentas por cobrar. Por ello, estas teorías aportan significativamente en el sustento teórico en la aplicación de aquellas soluciones posibles que ayuden a mejorar.

Así mismo, la teoría del control, sostiene que el llevar una medida adecuada y ajustar el desempeño ayuda a lograr objetivos y los planes propuestos, de esta forma mediante la aplicación de procesos ayudará a medir, evaluar la efectividad dentro de la organización, tomando medidas correctivas y supervisando las actividades realizadas mediante un plan; bajo este argumento la teoría permitió tener un mayor control en los gastos buscando la forma correcta de reducirlos mediante planes supervisados ante actividades realizadas y la creación de procedimientos para llevar a cabo el control.

Para el estudio de investigación dicha teoría de control es muy importante porque ayuda a la entidad analizar, identificar aquellos sucesos de recursos que consume la organización, así como también la información de situación financiera que existe.

Por otro lado, la teoría de la contabilidad administrativa sostiene ejecutar procedimientos de información eficaz con el fin de realizar un control, planificación y la toma de decisiones con el objetivo de optimizar la situación económica de la entidad. Esta teoría permitió analizar adecuadamente todos los procedimientos y movimientos que realiza la empresa, generando resultados factibles, de esta manera incrementando los ingresos y minimizando los gastos, afectando en el incremento de la liquidez de la organización.

La teoría de la contabilidad administrativa permite analizar, informes financieros y no financieros que ayudan a la empresa a tomar soluciones para lograr sus objetivos dentro de la organización y permite usar información sobre el uso de información administrativa con fines administrativos estratégicos. Las ideas elementales de contabilidad fueron elaboradas por contadores de entidades manufactureras y sin embargo estas opiniones se desarrollaron para aplicar todo tipo de organizaciones e instituciones, incluyendo aquellos que prestan servicios

Por esta razón el impacto de la propuesta es controlar los egresos para tener una mayor ganancia y realizar nuevas inversiones tomando decisiones manera apropiada y trasladando las acciones económicas del negocio por un buen camino generando mayor rentabilidad, así evitar pérdidas que pueden ser generadas por no tener una adecuada gestión y control en la empresa.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Tabla 18

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Objetivo 1. Controlar y reducir las otras cuentas por cobrar (entregas a rendir).	Actividades 1	Inicio:01/07/2021	Ingreso S/.	Cuentas por cobrar/ total activo Análisis horizontal de las entregas a rendir	Manual, Proceso entregas a rendir.
	Analizar las cuentas por rendir.	Fin:02/07/2021	Egresos S/.25		
	Analizar el motivo del retazo.	Inicio:07/07/2021	Ingreso S/.		
	Coordinación para la elaboración de políticas gastos nos rendidos.	Fin:05/07/2021	Egresos S/.25		
Objetivo 2. Ejecutar un adecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar.	Actividades 2	Inicio:10/07/2021	Ingreso S/.	Análisis vertical 2017-2020 Cuentas por pagar/ total pasivo y patrimonio	Hoja de cálculo
	Diagnosticar la situación de la cuenta por pagar(cts.)	Fin:12/07/2021	Egresos S/.10		
	Analizar los años de incremento	Inicio:12/07/2021	Ingreso S/.		
	Cálculo de las sanciones por obligación no pagada.	Fin:13/07/2021	Egresos S/.100		
	Difundir a la gerencia el cálculo de sanciones.	Inicio:17/07/2021	Ingreso S/.		
Objetivo 3. Reducir los gastos operativos 10% para incrementar La utilidad	Diagnosticar la situación de gastos	Fin:20/07/2021	Egresos S/. 25	Gasto operativo/ venta	Manual de políticas y Procesos.
	Evaluar la causa del crecimiento	Inicio:20/07/2021	Ingreso S/.		
	Coordinación para la simplificación de funciones	Fin:22/07/2021	Egresos S/. 25		
	Coordinación para definir las políticas de control de gastos	Inicio:22/07/2021	Ingreso S/.		
	Diseño del manual de política de control de gastos.	Fin:25/07/2021	Egresos S/. 120		
	Coordinación para definir las políticas de control de gastos	Inicio:25/07/2021	Ingreso S/.	Gasto operativo/ venta	Manual de políticas y Procesos.
	Diseño del manual de política de control de gastos.	Fin:27/07/2021	Egresos S/. 100		
		Inicio:27/07/2021	Ingreso S/.		
		Fin:30/07/2021	Egresos S/. 450		

4.5.7 Entregable 1

Cuadro 1

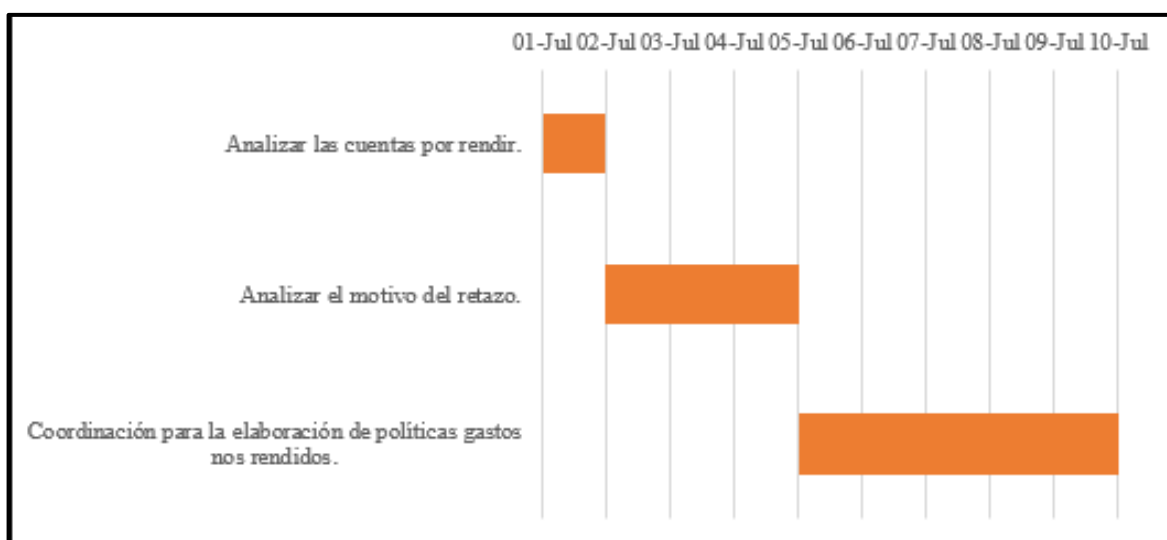
Matriz de actividades y cronograma del objetivo N°1

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Controlar y reducir un 15% las otras cuentas por cobrar (entregas a rendir)	Analizar las cuentas por rendir.	Inicio:01/07/2021 Fin:02/07//2021	Ingreso S/. Egresos S/.25	Variación de la cuenta por cobrar: cuenta por cobrar (rendición de cuenta) / total activo	Manual de política de control y proceso de rendición de cuenta a rendir-
	Analizar el motivo del retazo.	Inicio:02/07/2021 Fin:05/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.25		
	Coordinación para la elaboración de políticas gastos nos rendidos.	Inicio:05/07/2021 Fin:10/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.670		

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 23

Diagrama de Gantt objetivo N°1



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 23, se observa la programación de las actividades que se van a realizar para cumplir con el objetivo N°1 que se planteó, controlar y disminuir las otras cuentas por cobrar para aumentar la liquidez.

Debido a que la empresa incrementó cada año las cuentas por cobrar generando la disminución en la liquidez, por lo que es un dinero que no estaba rendido se planteó como primer objetivo controlar y disminuir las otras cuentas por cobrar (entregas a rendir) para generar liquidez eficiente y relevante a la empresa, al realizar los análisis correspondientes se evidenció que la empresa contaba con 1.50 por cada 1 sol de deuda es decir si podía cumplir con sus deudas a corto plazo, cabe recalcar que en su efectivo equivalente de efectivo para el año 2020 ingresó un préstamo del reactiva, lo cual le permitiría afrontar sus pagos a corto plazo, sin embargo la empresa no hubiese obtenido ese préstamo a penas hubiese cumplido con sus obligaciones, por esta razón considerando que la empresa tiene altos incrementos al pasar de los años en la cuenta por cobrar porque tanto como trabajadores como propios dueños de la empresa no rinden las cuentas adecuadamente esto puede afectar a su liquidez en futuros años, por lo que es un dinero que se encuentra estancado; es por ello que se plantea controlar y disminuir las otras cuentas por cobrar, por ende, la única forma de volver líquido ese dinero es ejecutando una políticas de cobranza de rendición de cuentas y una directiva interna.

Para poder controlar las entregas a rendir se va a realizar un manual de políticas y flujograma con todos los procedimientos de rendición de cuentas. Para poder disminuir las cuentas por cobrar se van a realizar cobranza a los trabajadores que tienen pendiente de rendición, si el trabajador ya no se encuentra laborando se procederá con el castigo de la

entrega a rendir; si el trabajador se encuentra laborando y ya no tiene la posibilidad de rendir el dinero se procederá con el descuento.

Cuadro 2:

Cronograma de rendición de cuentas

Cronograma de rendición de cuenta			
Beneficiario	Documento para entregar.	Plazo para la rendición	Descuento salarial
Gerente general	Declaración jurada.	48 horas después de haber otorgado el dinero.	100% del total del dinero no rendido.
Trabajadores			

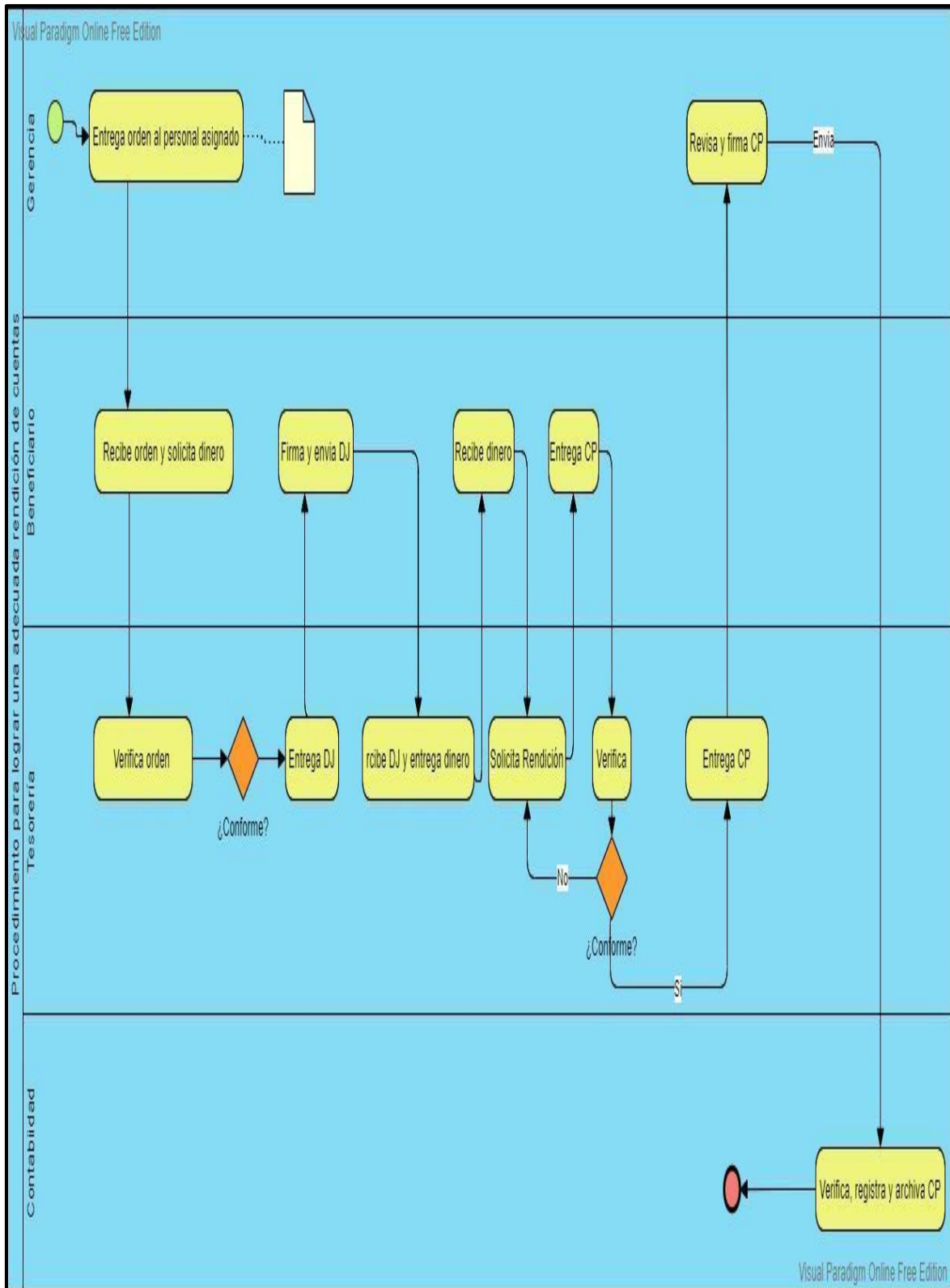
Fuente: Elaboración propia (2021)

En el cuadro 2 se refleja el documento a entregar al beneficiario quien recibe el dinero; en primera instancia el trabajador deberá recibir por parte del tesorero una declaración jurada la cual deberá ser firmada por el beneficiario, asimismo, dicho beneficiario deberá rendir el dinero en 48 horas luego de haberle otorgado el desembolso, por lo tanto, si el trabajador no rinde dicho dinero este será descontado al sueldo del cien por ciento del dinero no rendido.

Asimismo, el circuito para proceder a ejecutar lo anteriormente dicho una vez analizado, verificado y aprobado por el gerente general se plasmó un manual de políticas de cobranza para la rendición de cuentas, en donde también se visualiza el procedimiento mediante un flujograma.

Figura 24

Flujograma de procedimientos para la rendición de cuentas



Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 25

Manual de políticas para la rendición de cuentas por viáticos



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 25, está representado el manual de políticas de rendición de cuentas por viáticos, cabe recalcar que la empresa no cuenta con un manual físico para entregar a los trabajadores involucrados del proceso de rendición y estos ejecuten las políticas realizadas. Toda la elaboración fue bajo criterios de la gerencia y personal encargado de entregar el dinero, es por ello, que se propuso este manual de políticas de rendición. Asimismo, dentro del manual está el flujograma que indica todo el proceso para la rendición según la figura 16 que deben considerar y respetar para cumplir con la rendición de la empresa de servicio.

Asimismo, la aplicación de la propuesta para el objetivo N°1 tiene persecución en el ámbito contable y tributario debido a que las cuentas no rendidas de deberá castigar por lo tanto se enviará al gasto, lo que percute que los gastos operativos aumenten y disminuyan la utilidad, esto es en el contable, en el ámbito tributario no se considera como un gasto aquello que no tiene documento de sustento, lo cual deberá ser reparado o adicionado en el estado de resultado. Esto generará un aumento en la utilidad lo cual se deberá tributar en base a ello y pagar el impuesto a la renta resultante. Este incremento en la utilidad genera un gasto en el momento que desembolsará el dinero el contribuyente para pagar el impuesto a la renta anual.

A continuación, se presentan los asientos contables para la rendición o castigo de las cuentas por cobrar.

Tabla 19
Asiento contable de las entregas a rendir del personal.

Cod	Descripción	Debe	Haber
14	Personal		
1413	Entregas a rendir cuenta	S/.380	
10	Efec. Equivalente de efectivo		
1011	Caja		S/.380
	x/x Por el otorgamiento de la entrega a rendir del personal		

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 19, se muestra el registro contable de las entregas a rendir al personal, por el desembolso entregado para que pueda cumplir el personal con sus funciones establecidas.

Tabla 20

Asiento contable de la rendición de entrega a rendir.

Cod	Descripción	Debe	Haber
42	Cuentas por pagar comerciales terceros		
4212	Emitidas	S/.380	
14	Personal		
1413	Entregas a rendir cuenta x/x Por la rendición del trabajador		S/.380

Fuente: Elaboración propia (2021)

En la tabla 20 se puede observar el registro contable de la rendición de cuenta del empleado mediante un comprobante de pago que es la factura. Así mismo como se recalcó dentro de las políticas todos los trabajadores podrán sustentar dichos gastos con un comprobante de pago sea factura, boleta, tickets o boletas de viaje.

Tabla 21

Asiento contable por el descuento de planilla del dinero no rendido.

Cod	Descripción	Debe	Haber
14	Personal		
1413	Entregas a rendir cuenta	S/.380	
10	Efec. Equivalente de efectivo		
1011	Caja x/x Por el descuento de planilla de dinero no rendido		S/.380

Fuente: Elaboración propia (2021)

Así mismo, como se recalca en el manual de políticas de rendición que al perder todos los medios posibles para realizar el cobro o rendición. Se procederá con el castigo de dicha cuenta, así mismo ello repercute en el estado de situación financiera por lo que se

estaría perdiendo la liquidez en cuentas de activo y en el estado de resultado por lo que generaría un gasto.

Tabla 22

Asiento contable por el castigo de la cuenta por cobrar de las cuentas no rendidas.

Cod	Descripción	Debe	Haber
65	Cuentas por pagar comerciales terceros		
659	Gastos sin sustento	S/.380	
14	Personal		S/.380
1413	Entregas a rendir cuenta		
	X/X Por el castigo de las cuentas por rendir.		
9411		S/.380	
7911	Gastos administrativos		S/.380
	Cargas imputables		
	X/X Por el destino del gasto		

Fuente: Elaboración propia (2021)

Objetivo 1: Controlar y disminuir las otras cuentas por cobrar (entregas a rendir) incrementando el efectivo.

Indicador 1: Ratio de liquidez

Fórmula: Variación de cuentas por cobrar = $\frac{\text{Cuentas por cobrar (entregas a rendir)}}{\text{Total activo}}$

Tabla 23

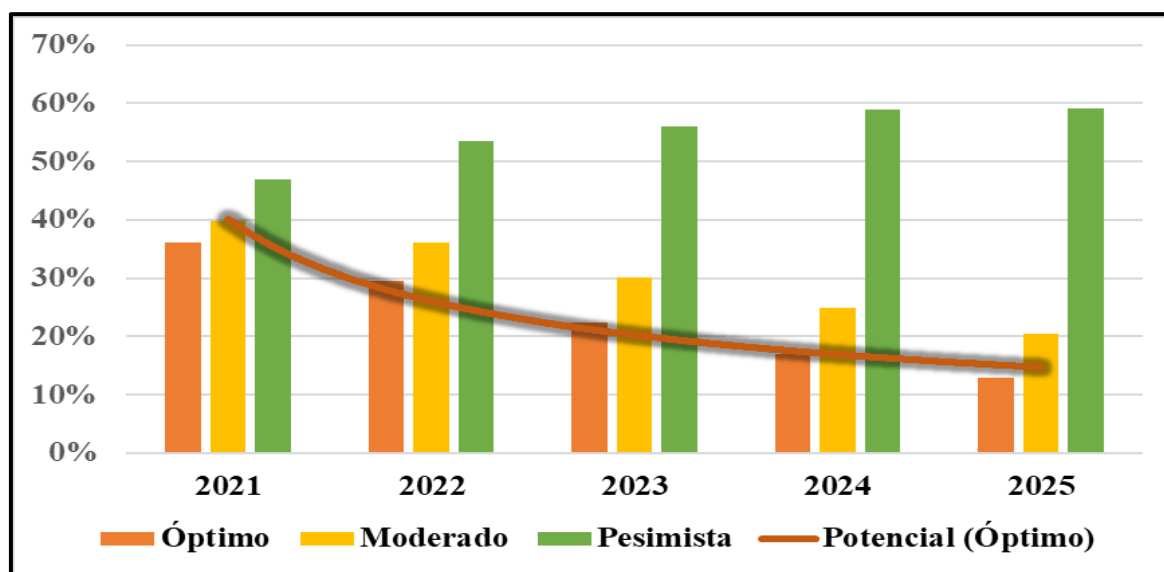
Cálculo de variación de las cuentas por cobrar (entregas a rendir), proyectado de los 5 años en tres escenarios.

KPI 1: Variación de las cuentas por cobrar (entregas a rendir)			
	Óptimo	Moderado	Pesimista
2021	36%	40%	47%
2022	30%	36%	53%
2023	22%	30%	56%
2024	17%	25%	59%
2025	13%	21%	59%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 26

Variación de las cuentas por cobrar (entregas a rendir)



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la figura 26, se muestra los tres escenarios aplicados para las cuentas por cobrar de las entregas a rendir, con respecto al escenario optimo está basado en una buena aplicación de las política propuesta para el desarrollo y proceso de las entregas a rendir del personal, cual objetivo fue controlar y reducir las cuentas por cobrar de las entregas por

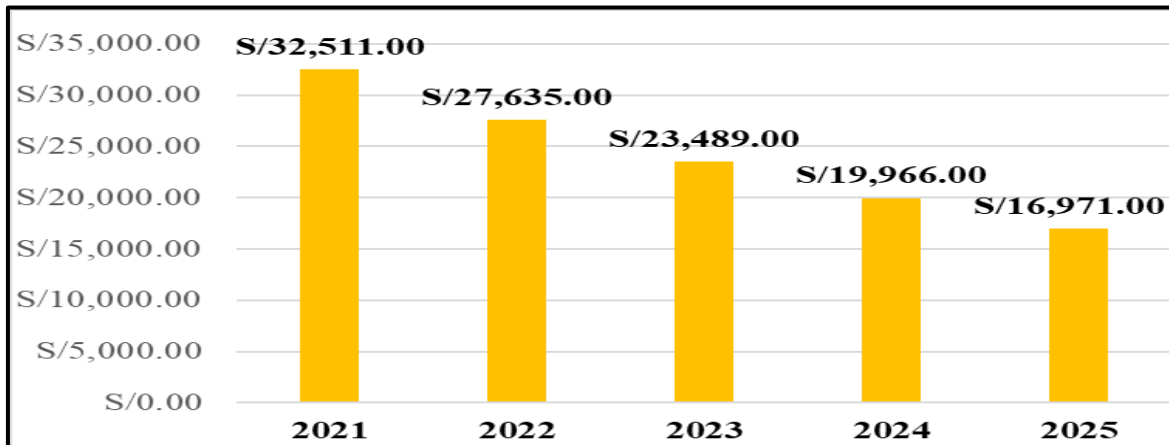
rendir, esta partida representaba en los estados financieros un porcentaje significativo con respecto al total de activo total, así mismo, si no se aplica debidamente las políticas y no se cumplan todo el proceso adecuado para controlar y reducir esta partida, esta crecerá de forma continua trayendo problemas de liquidez por la cual no podrán cumplir con sus obligaciones a corto plazo, tal como se muestra en el escenario pesimista.

Indicador 2: variación del análisis horizontal 2021-2015

Formula: Análisis horizontal

Figura 27

Análisis horizontal de las otras cuentas por cobrar de las entregas a rendir



En la figura 27, se puede observar la reducción de las otras cuentas por pagar en cuanto a la rendición de cuentas, para cada año disminuyó en un 15% luego de haber aplicado toda la gestión adecuada en cuanto a la guía de un flujograma y el plan de política donde establece criterios importantes para la rendición de esta cuenta, al llevar un control de esta partida podemos reflejar un estado financiero razonable en cuanto al estado de la liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Presupuesto

Para realizar el objetivo N°1 se incurrió en los siguientes gastos:

Cuadro 3

Presupuesto de egresos objetivos 1

Descripción	Monto
Útiles de oficina	S/ 50.00
Reunión para la definición de las políticas	S/ 220
Contrato de diseñador gráfico para la elaboración del manual	S/ 100.00
Impresión de manual	S/ 350.00
Total	S/720.00

4.5.8 Entregable 2

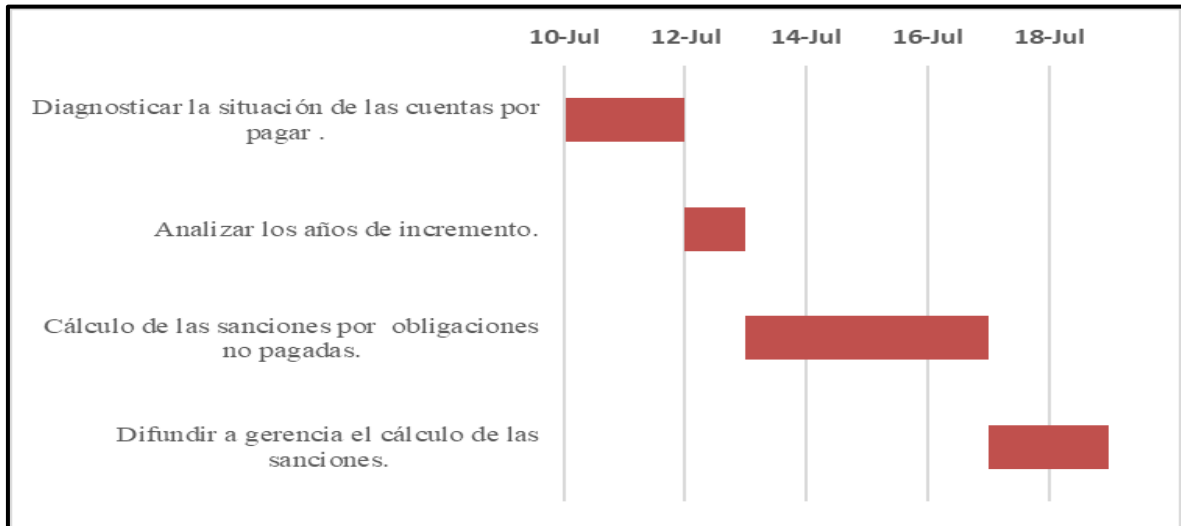
Cuadro 4

Matriz de Actividades y cronograma del objetivo N°2

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Ejecutar un adecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar	Diagnosticar la situación de las cuentas por pagar .	Inicio:10/07/2021 Fin:12/07//2021	Ingreso S/. Egresos S/.10	Análisis vertical 2017-2020 Ratio = Cuentas por pagar / total pasivo y patrimonio	Hoja de cálculo.
	Analizar los años de incremento.	Inicio:12/07/2021 Fin:13/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.10		
	Cálculo de las sanciones por obligaciones no pagadas.	Inicio:13/07/2021 Fin:17/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.100		
	Difundir el cálculo.	Inicio:17/07/2021 Fin:19/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.150		

Figura 28

Diagrama de Gantt objetivo N°2



En la figura 28, se observa la programación de las actividades a realizar para poder cumplir el objetivo propuesto N°2, que es reducir las cuentas por pagar, mediante un cálculo de todas las sanciones que se sometería al no cumplir con el pago de la CTS en los plazos establecidos.

Debido a que la entidad incrementó las cuentas por pagar al no realizar el depósito de la CTS en el tiempo establecido por la norma se realizó el análisis vertical que se puede observar en la figura N° 11 donde el 18.45% representa la cuenta por pagar del total de mi pasivo y patrimonio, por ello se planteó como segundo objetivo reducir las cuentas por pagar, asimismo se realizará el cálculo de las sanciones que podría pagar al no depositar este beneficio. También, se realizará un cuadro comparativo para representar en cuanto puede afectar a la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, con este objetivo se quiere lograr evitar sanciones por parte de Sunafil y evitar aquellas multas que puedan afectar a la rentabilidad de la empresa.

Por consiguiente, si la empresa es detectada mediante un procedimiento de inspección por parte de Sunafil y este a través de su verificación valida que la empresa ha incumplido con el pago de este beneficio hacia sus trabajadores, este tomará medidas y procederá con la sanción respectiva. Para ello Sunafil estableció medidas mediante la gravedad de infracción del no depósito de CTS, para ello se dividieron en tres grupos leves, cuando los incumplimientos afecten a obligaciones únicamente formales, graves, cuando las omisiones o actos sean diferentes a los derechos de los empleados o se incumplan las obligaciones que derivan del ámbito únicamente formal, y muy graves. Esto también dependerá del número de trabajadores afectados y al tipo de régimen laboral que pertenece.

Cuadro 5

Cuadro de multa según tipo de empresa

Microempresa										
Gravedad de infracción	Número de trabajadores afectados									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 y más
Leves	0.045	0.05	0.07	0.08	0.09	0.11	0.14	0.16	0.18	0.23
Graves	0.11	0.14	0.16	0.18	0.20	0.25	0.29	0.34	0.38	0.45
Pequeña empresa										
	1 a 5	6 a 10	11 a 20	21 a 30	31 a 40	41 a 50	51 a 60	61 a 70	71 a 99	100 a más
Leves	0.09	0.14	0.18	0.23	0.32	0.45	0.61	0.83	1.01	2.25
Graves	0.45	0.59	0.77	0.97	1.26	1.62	2.09	2.43	2.81	4.40
Muy graves	0.77	0.99	1.28	1.64	2.14	2.75	3.56	4.32	4.95	7.65
No Mype										
	1 a 10	11 a 25	26 a 50	51 a 100	101 a 200	201 ^a 300	301 a 400	401 a 500	501 a 999	1000 y más
Leves	0.26	0.89	1.26	2.33	3.10	3.73	5.30	7.61	10.87	15.52
Graves	1.57	3.92	5.22	6.53	7.83	10.45	13.06	18.28	20.89	26.12
Muy graves	2.63	5.25	7.88	11.56	14.18	18.39	23.64	31.52	42.03	52.53

Cuadro 6

Cuadro de multa de CTS

Tipo de empresa	N° trabajadores afectados	Multa	Multa S/.	Gradualidad
Pequeña empresa	10	0.59 UIT	2,596.00	259.60

Fuente: Elaboración propia (2021)

En el cuadro 6, se observa la multa que aplica la Sunafil por no haber realizado el pago o depósito de la cts. que corresponde por ley a los trabajadores. Esta multa es aplicada según al número de trabajadores que fueron afectados por este beneficio, también por el pago voluntario y de subsanación se acogen al 90% de gradualidad, de esta forma se realizará el cálculo.

Asimismo, al no realizar el pago de cts. se genera intereses lo cual este importe dependerá según el banco que la empresa seleccione para realizar el depósito.

Tabla 24
Cálculo de CTS del personal

<i>Trabajador</i>	<i>Sueldo</i>	<i>Mes computable</i>	<i>Gratificación 2020</i>	<i>1/6 Gratificación</i>	<i>Total</i>	<i>CTS</i>
	2,000.00			333.33		
TRA_01		6	2000.0		2333.33	1166.67
TRA_02	1,600.00	6	1600.0	266.67	1866.67	933.33
TRA_03	1,300.00	6	1300.0	216.67	1516.67	758.33
	1,023.00			170.50	1193.5	
TRA_04		6	1023.0		0	596.75
TRA_05	1,023.00	6	1023.0	170.50	1193.50	596.75
TRA_06	1,023.00	6	1023.0	170.50	1193.50	596.75
TRA_07	1,200.00	6	930.0	200.00	1085.00	700.00
TRA_08	930.00	6	930.0	155.00	1085.00	542.50
TRA_09	930.00	6	930.0	155.00	1085.00	542.50
TRA_10	930.00	6	930.0	155.00	1085.00	542.50
					<i>Total</i>	<i>6,976.08</i>

Fuente: Elaboración propia (2021)

Tabla 25
Cálculo de intereses moratorios por no depositar cts.

CTS	Intereses	Total a depositar
1166.67	48.83	1,215.50
933.33	39.07	972.40
758.33	31.74	790.08
596.75	24.98	621.73
596.75	24.98	621.73
596.75	24.98	621.73
542.50	29.30	729.30
542.50	22.71	565.21
542.50	22.71	565.21
542.50	22.71	565.21
Total: 6,976.08	292.01	7,268.09

Fuente: Elaboración propia (2021)

La aplicación de la propuesta para el objetivo 2, tiene efecto en lo contable y tributario de la empresa de servicio. En lo tributario según el marco legal tributario de la ley del impuesto a la renta estos gastos por pago de multas, intereses moratorios y entre otros que menciona la ley no son deducibles para la determinación del impuesto a la renta anual. En el ámbito contable se considera como un gasto, pero en la determinación de la renta anual deberá ser reparado.

Tabla 26
Comparación de pago de CTS dentro de plazo y fuera de plazo

Comparación del cálculo			
Pago dentro de plazo		Pago fuera de plazo	
CTS	S/6,976.08	CTS	S/6,976.08
		Intereses	S/ 292.01
		Multa	S/ 257.00
Gasto Total:	S/6,976.08	Gasto Total:	S/7,525.09
Diferencia	-S/549.01		

En la tabla 26, se puede observar la diferencia en ambas situaciones planteadas, donde se muestra que al dejar de pagar este beneficio a los trabajadores que por ley que les corresponde estaríamos incrementando los gastos debido a las multas e interese moratorios generados por la sanción, por ello se le presenta estos dos escenarios a los responsables de la empresa para que analicen, determinen y tomen en consideración evitando pagar montos elevados por el incumplimiento.

Objetivo 2: Ejecutar un tratamiento contable de las cuentas por pagar

Indicador: Variación de las cuentas por pagar (CTS)

Fórmula: $\frac{\text{cuentas por pagar (cts.)}}{\text{Total pasivo y patrimonio}} = \text{variación de las cuentas por pagar}$

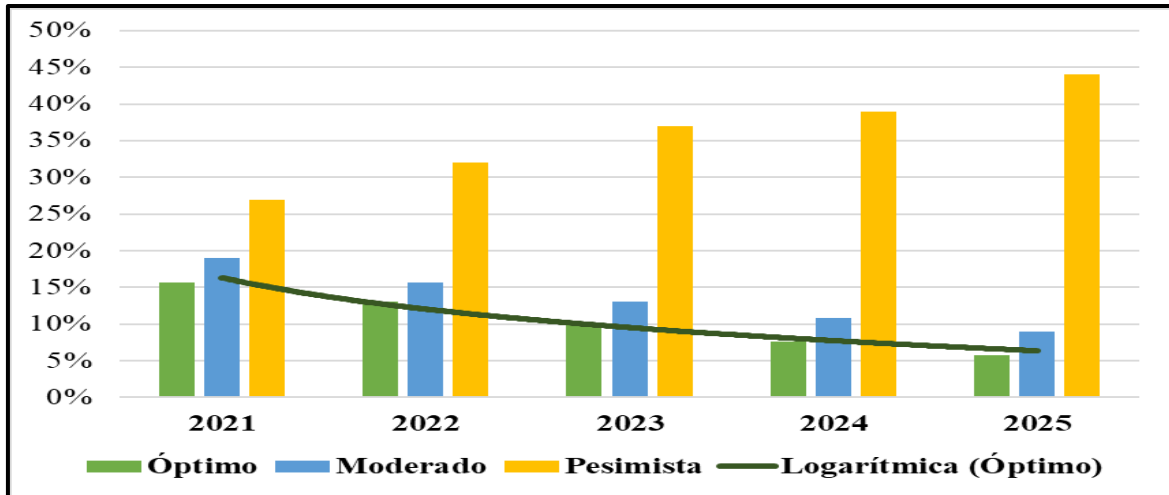
Tabla 27
Variación de las cuentas por pagar

KPI 1: Variación de las cuentas por pagar (CTS)			
	Óptimo	Moderado	Pesimista
2021	16%	19%	27%
2022	13%	16%	32%
2023	10%	13%	37%
2024	8%	11%	39%
2025	6%	9%	44%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 29

Representación gráfica de los tres escenarios de la variación de las cuentas por pagar (CTS)



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 29 , se puede observar los tres escenarios de aplicación, en cuanto a los escenario óptimo se aplicó el KPI de la variación de las cuentas por cobrar (CTS) para ello se estableció un decremento del 15% anual en función a un adecuado tratamiento contable, así mismo mediante un cálculo de las sanciones como interés que podrían afectar a la empresa económicamente, por ello se plantearon varios escenarios en cuanto al pago de CTS en el momento oportuno y adecua evitando contingencias tributarias, así mismo se aplicó al escenario moderando el 9% teniendo en cuenta que a pesar de haber entregado el cálculo del beneficio social correspondiente incluido la multa e intereses haciendo reflejar el incremento de las cuenta al no realizar el pago y aquellas problemáticas que podría suceder, en cuanto al escenario pesimista no se tomó en cuenta sobre las consideraciones realizada es por ello que la variación porcentual incrementó.

Presupuesto

Para realizar el objetivo N°2 se incurrió en los siguientes gastos

Cuadro 7

Presupuesto de egresos de objetivo 2

Descripción	Monto
Útiles de oficina	S/ 20.00
Reunión con los encargados	S/ 150.00
	S/ 100.00
Total	S/270.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

4.5.9 Entregable 3

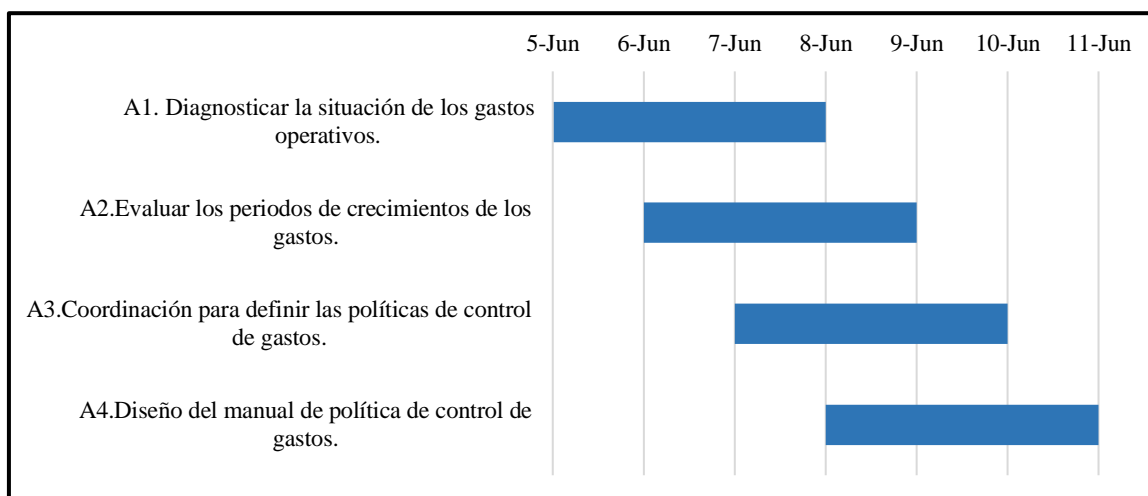
Cuadro 8.

Matriz de actividades y cronograma del objetivo 3

Objetivo	Actividades	Cronograma	Presupuesto	KPI	Entregable
Reducir los gastos operativos 10% para incrementar La utilidad	Diagnosticar la situación de los gastos operativos.	Inicio: 19/07/2021 Fin:20/0/2021	Ingreso Egresos S/.25	Gasto operativo = Gasto operativos / ventas	Manual de política de control de gastos y flujograma.
	Evaluar las causas del crecimiento.	Inicio:20/07/2021 Fin:22/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.25		
	Coordinación para la simplificación de funciones.	Inicio:22/07/2021 Fin:25/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.120		
	Coordinación para definir las políticas de control de gastos.	Inicio:25/07/2021 Fin:27/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.100		
	Diseño del manual de política de control de gastos.	Inicio:27/07/2021 Fin:30/07/2021	Ingreso S/. Egresos S/.450		

Figura 30

Diagrama de Gantt



Fuente: Elaboración propia (2021)

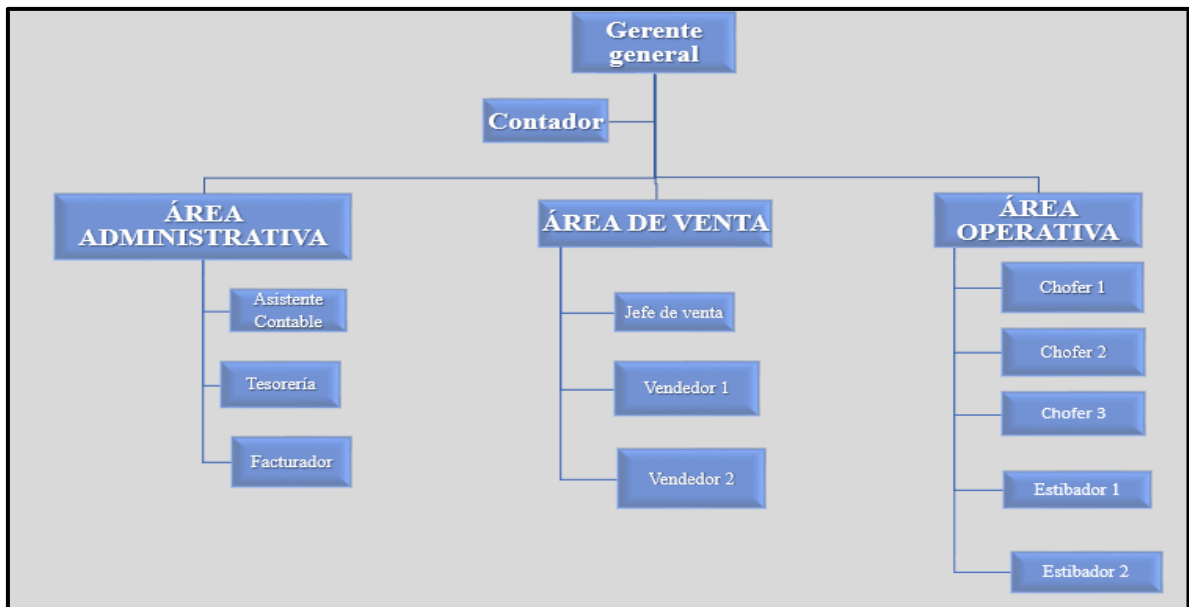
En la Figura 30, se muestra la programación de las actividades a realizar para poder cumplir con el objetivo propuesto N°3, proponer políticas para el control de gastos operativos.

Debido a que la empresa no tenía un control adecuado de los gastos que realizaban y debido a ello cada año incrementa afectando a la rentabilidad anual, se planteó como tercer objetivo disminuir los gastos operativos para generar una mayor rentabilidad, al realizar el análisis de los datos recolectados se evidencio que la empresa no obtiene una rentabilidad adecuada en comparación a las ventas netas obtenida, sin embargo realizando el cálculo de ratio operativo, se observó que la empresa tiene una mayor concentración de sus gastos operativos en relación a sus ventas con un 42.95% sobre el total de sus ingresos alcanzando un nivel muy elevado, es por ello que se plantea reducir los gastos operacionales mediante una reorganización del personal y la elaboración un manual de políticas para control de gastos. En dicho manual de políticas para el control de gastos, se considera 3 escenarios para priorizar los gastos operacionales tales como, gastos obligatorios, aquí se consideran los

gastos de salario, alquileres, etc.; gastos necesarios se consideran los de alimento, combustible, electricidad, agua, transporte, etc. y gastos discrecionales, son aquellos gastos que no son tan necesarios y se pueden postergar; el objetivo es disminuir los gastos y lograr obtener una rentabilidad de la empresa favorable.

Figura 31

Organigrama actual de la empresa de servicios



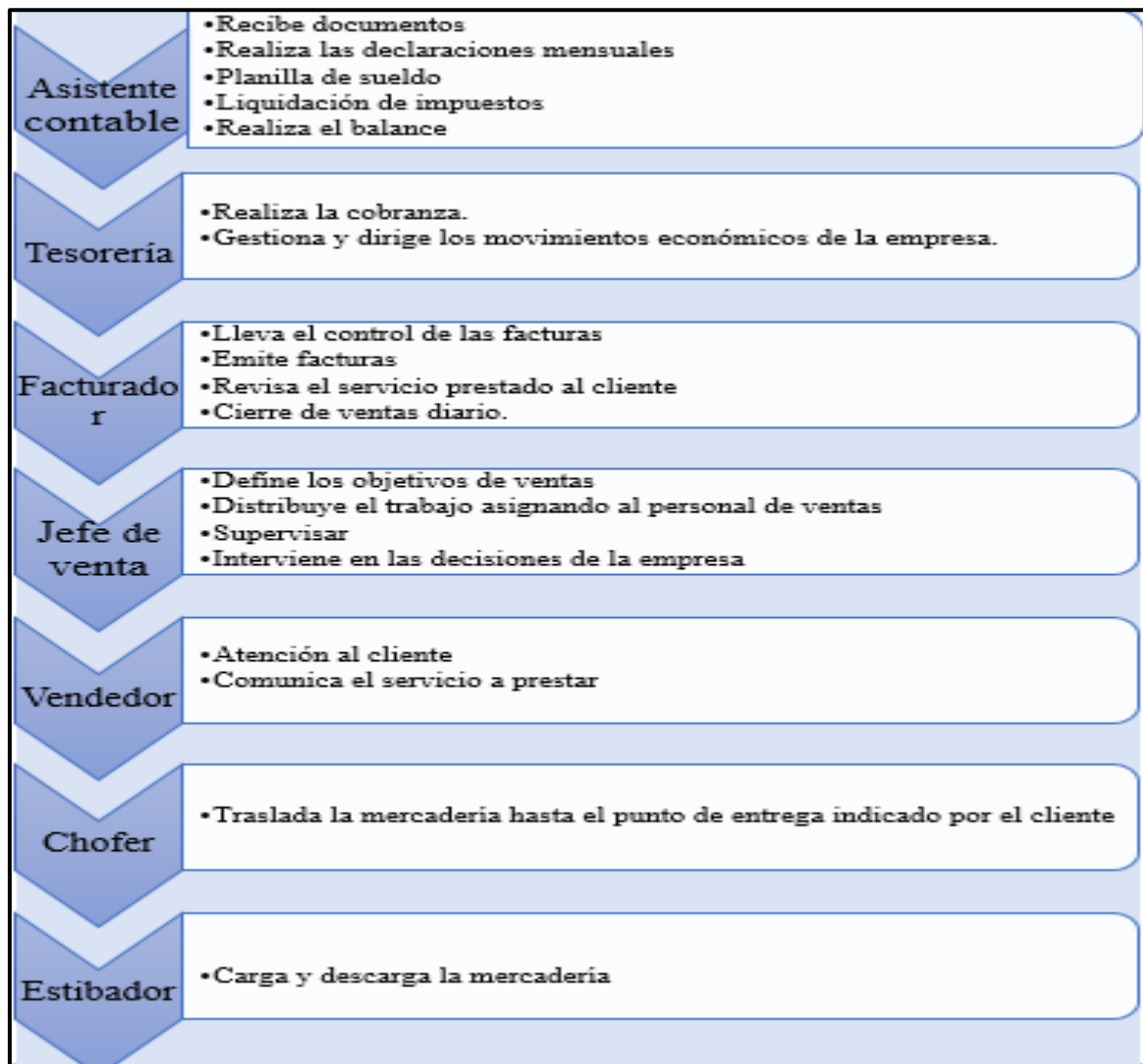
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 31, se puede observar el organigrama de la empresa de servicios, lo cual está conformada por el gerente general, contador, tiene un área administrativa que está representado por el asistente contable, tesorería y facturador, en el área de ventas cuenta con un jefe de ventas y dos personales encargados de la venta o atención, finalmente, el área operativa está conformada por 3 choferes y 2 estibadores, estos últimos se derivan en el costo de venta como mano de obra directa. Sin embargo, luego de haber analizado la situación de la empresa y de analizar la función específica de cada uno de los trabajadores, se determinó que la empresa contaba con un alto personal a cargo, por la cual luego de haber fijado,

analizado todo el procediendo y carga laboral de cada uno de se realizó la simplificación funciones o rotar al personal mediante la reorganización del personal.

Figura 32

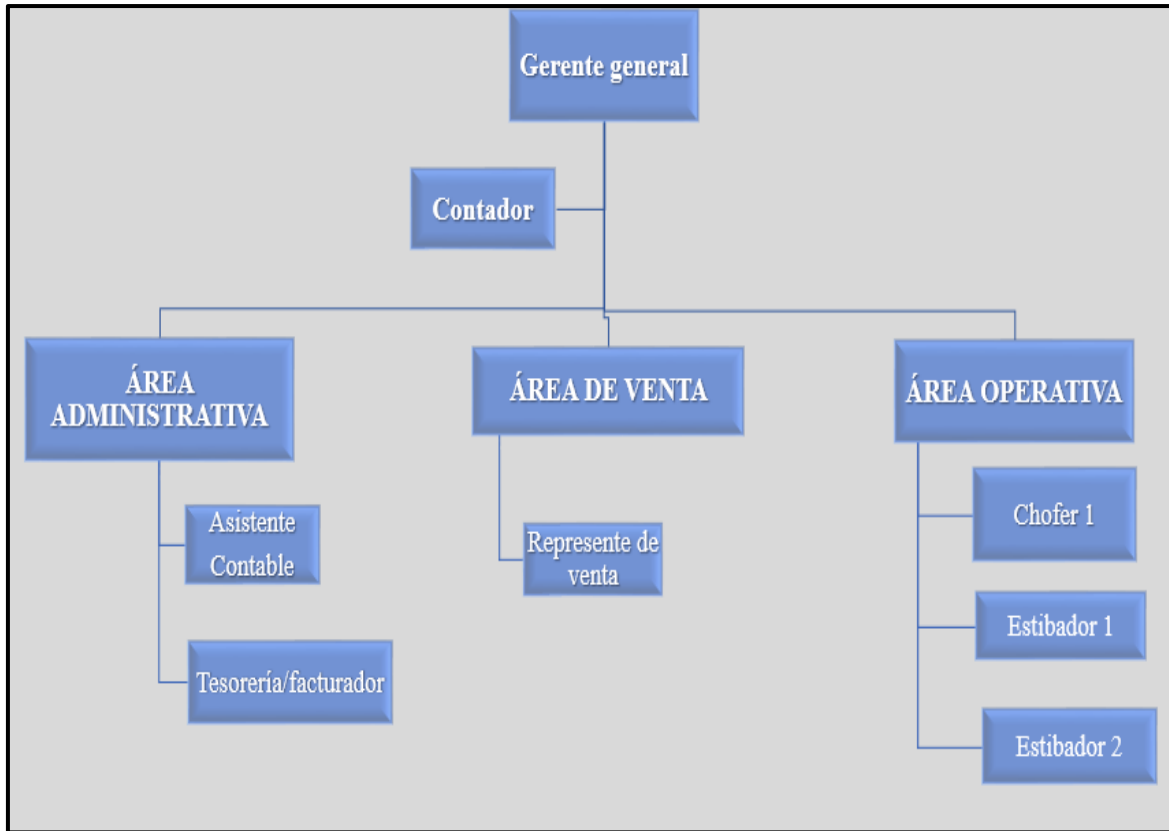
Funciones de los trabajadores según el puesto de trabajo



Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 33

Reorganización de la empresa de servicios



Fuente: Elaboración propia (2021)

Luego de haber analizado cada una de las funciones específicas de los trabajadores se realizó la simplificación de funciones en el puesto de trabajo de aquellos empleados que tenían la función en común, por la cual se llegó a determinar de forma y reestructurar el nuevo organigrama de la empresa. En comparación al organigrama anterior, se puede observar la reorganización de la empresa, esta reorganización se realizó estratégicamente, es decir de ampliaron funciones para los trabajadores debido a que no existe demasiada carga laboral y la cual le permite trabajar moderadamente. De esta manera, la empresa puede generar o reducir sus gastos por el pago de planilla por lo que optimizará el talento humano para la mejora de la empresa, buscando una nueva alternativa de solución como la reestructuración empresarial.

Tabla 28

Calculo anual de sueldo de los trabajadores

Trabajadores actuales	Sueldo mensual	Total anual	Reorganización de puesto de trabajo a implementar	TOTAL
Área administrativa y venta			Área administrativa y venta	
Gerente general	2,000.00	24,000	Gerente general	24,000
Contador	1,600.00	19,200	Contador externo	84,00
Asistente contable	930.00	11,160	Asistente contable	11,160
Tesorero	1,200.00	14,400	Tesorero/Facturador	14,400
Facturador	930.00	11,160		
Jefe de venta	1,300.00	15,600	Representante de venta	15,600
Vendedor 1	930.00	11,160		
Vendedor 2	930.00	11,160		
Área operativa (Costo de venta- mano de obra directa)			Área operativa (Costo de venta- mano de obra directa)	
Chofer 1	1,200.00	14,400	Chofer 1	14,400
Chofer 2	1,200.00	14,400		
Chofer 3	1,200.00	14,400		
Estibador 1	930.00	11,160	Estibador 1	11,160
Estibador 2	930.00	11,160	Estibador 2	11,160
Total		183,360		110,280

Fuente: Elaboración propia (2021)

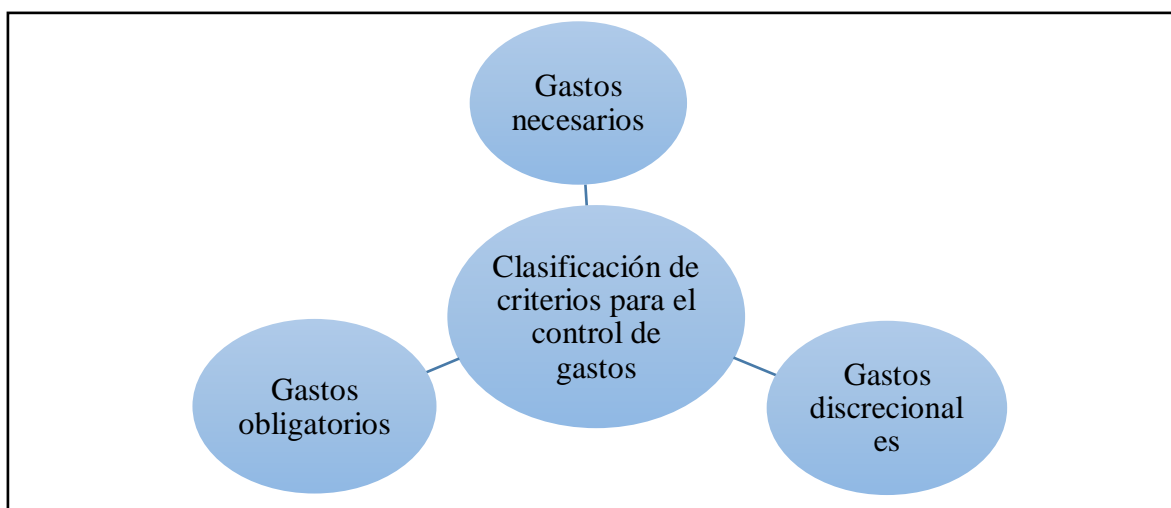
Así mismo, en la tabla 28 se realizó el cálculo anual de los sueldos de los trabajadores, dado esta situación se realizó la comparación de los sueldos pagados anualmente, como se observa en dicho cuadro luego de haber simplificado o reducido al personal, en el primer escenario se puede visualizar que en primera instancia hay un trece

personas trabajando lo cual la remuneración anual y costo es de 183,369, pero luego de haber realiza la simplificación y añadido función la remuneración por pagar anual es de 110,280, lo que quiere decir que la empresa va reducir 73080 lo que corresponde a los gastos operacionales.

Por otro lado, uno de los factores que afecta a los gastos operaciones es las compras que realiza la empresa, es decir existen compras que no pertenece al giro del negocio o como

Figura 34

Clasificación de criterios para controlar el gasto



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 34, muestra los criterios a tener en cuentas para priorizar un gasto dentro de la entidad, en primera instancia deberíamos considerar gastos obligatorios, necesarios y discretionales, en base a ello poder analizar y ejecutar un adecuado control y registro contable; asimismo, distribuyendo de manera correcta a cada área que corresponde el gasto. De esta manera podemos priorizar los gastos y recurrir ello en un momento adecuado, necesario y de alto requerimiento por la cual no podemos dejar de lado siempre y

cuando el gasto a realizar sea sumamente importante y urgente, pero si sabemos que ese gasto no es urgente ni tampoco importante será mejor quitarlo de la línea de adquisiciones.

Por lo tanto, en el procedimiento del manual de políticas de gastos operacionales también se plasmó un flujograma de procesos para el control de gastos.

Figura 35

Manual de políticas de gastos operacionales



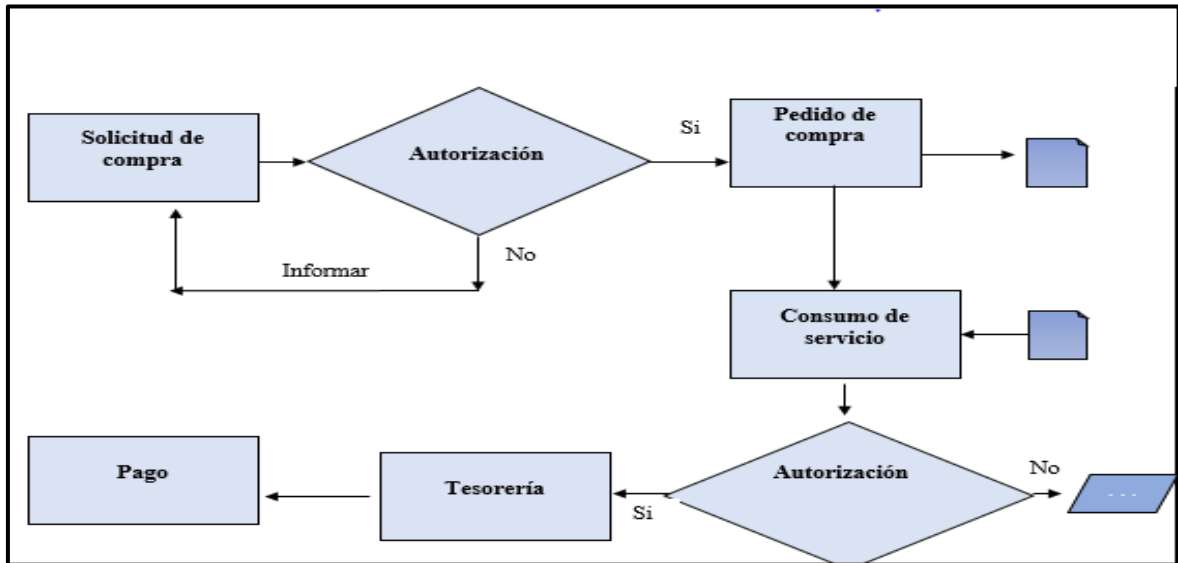
Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 35, se muestra el diseño y portada de manual de políticas de gastos, si bien es cierto la empresa no cuenta con un manual de políticas de gastos impreso para entregar a los encargados de esta área y apliquen estas políticas y consideraciones, todo rige bajo criterio y conocimiento de los encargados del área, es por ello se propone este manual implementando las políticas de gastos. Estas políticas realizadas permitirán lograr con el

objetivo N° 1, por ello se procedió hacer los lineamientos correctos y adecuados para llevar un mejor control de los gastos requeridos por la organización, en efecto, lo que se pretende disminuir dichos gastos.

Figura 36

Flujograma de proceso para el control de gastos



Fuente: Elaboración propia (2021)

En la figura 36, se muestra el flujograma de proceso de gastos para el área administrativa, venta y contable, para ello se iniciará desde la solicitud del requerimiento, dicho ello debe ser aprobado por cada jefe de área, verificado la solicitud del pedido será autorizada hasta realizar el pago del gasto realizado. Esto es muy importante para cumplir con el objetivo planteado.

Indicador 3: Gastos operativos

Fórmula:

$$\text{Gastos operativos} = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{ventas}}$$

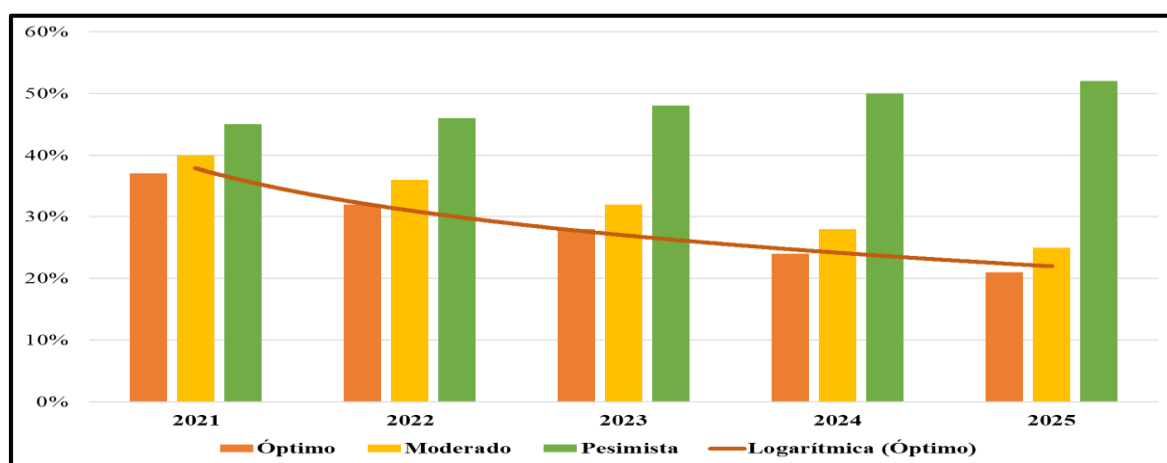
Tabla 29

Variación de los gastos operativos acumulados de los 5 años proyectados de los tres escenarios.

KPI 1: Variación de las cuentas por pagar (cts)			
	Óptimo	Moderado	Pesimista
2021	37%	40%	45%
2022	32%	36%	46%
2023	28%	32%	48%
2024	24%	28%	50%
2025	21%	25%	52%

Fuente: Elaboración propia (2021)

Figura 37. Disminución del indicador gastos operativos



Fuente: Elaboración propia (2021)

Según la figura 37, se observa la aplicación de los tres escenarios proyectados, así mismo como parte del objetivo 3 los gastos operativos en un 10%, en el escenario optimista se observa que la empresa tiene un indicador factible para el año 2024, esto se logra aplicando las políticas adecuadas para el control de gastos de compras como también la reestructuración y simplificación del personal. Sin embargo, si no se aplican adecuadamente las políticas, procesos y reestructuración del personal propiamente dicha, irá incrementado dicha partida. En el escenario pesimista se observa un aumento desfavorable para la empresa,

esto es cuando no se aplican las políticas, flujograma y la reestructuración adecuada del personal, ello trae problemas como la obtención de pérdida al finalizar el año.

Presupuesto

Para realizar el objetivo N°3 se incurrió en los siguientes gastos:

Cuadro 9

Presupuesto de egresos objetivos 3

Descripción	Monto
Útiles de oficina	S/ 50.00
Reunión para la definición de las políticas	S/ 220
Contrato de diseñador gráfico para la elaboración del manual	S/ 100.00
Impresión de manual	S/ 350.00
Total	S/720.00

Fuente: Elaboración propia (2021)

4.3 Discusión

El presente trabajo de investigación nombrada Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020; tuvo como principal objetivo proponer una gestión de procesos para el control de gastos operativos como también alternativas de solución para aquellos problemas que afectan en el aumento de los gastos operacionales, por ello se elaboró políticas de cobranza en las rendiciones de cuentas y flujograma para una mejor gestión de procesos , como también políticas de gastos operativos para un buen manejo y control. Cada problemática fue diagnosticada en base a valores numéricos que se recolectaron de los movimientos de la entidad y de los testimonios de los colaboradores implicados en el tema mediante la entrevista.

En el diagnóstico final se pudo comprobar como primer problema el incremento de las otras cuentas por cobrar que se basan a la rendición de cuentas que afecta directamente a la liquidez de la empresa, sin embargo durante la investigación mediante el análisis de liquidez se contrastó que la empresa si tenía liquidez suficiente por lo mismo que recibió un dinero del reactiva Perú así mismo las entregas a rendir figuran en el activo corriente dando a consolidación que si tiene liquidez suficiente, sin embargo si no se considerara tanto como el acumulado de las entregas a rendir y el dinero financiado la empresa no tendría liquidez suficiente es por ello que dicha partida afecta al estado de situación financiera en cuanto a la liquidez, por ello se puede indicar que existe una coincidencia con Orellano, Cerrón y Ramón (2017), los cuales en su trabajo de investigación recomiendan emitir manuales de políticas que permitan el adecuado control en cuanto a las rendiciones de cuentas del personal como también deben ser regularizadas en el tiempo oportuno, con el objetivo de que la empresa no perjudique la razonabilidad de los estados financieros.

Así mismo, mediante el análisis documental de la empresa de servicio se detectó un elevado incremento en los gastos operacionales y una de las causas de este factor es la falta de un control adecuado para los gastos operativos como también el pago de los sueldos por la capacidad del personal contratado, lo cual afectaba a la rentabilidad de la empresa, por ello se concuerda con los resultados de la investigación de Herrera y Suárez (2019), en donde llega a la conclusión que los gastos operacionales inciden en la rentabilidad de una empresa, así mismo existe una concentración de gastos administrativos referente a los sueldos que es uno de los factores que incrementa los gastos. El elevado índice de los gastos operativos incrementa el riesgo de rentabilidad.

Por otro lado, la investigación coincide con Arizaga (2018), lo que propone es la reducción de los costos y gastos de la organización, lo cual ayudará a aumentar la rentabilidad mejorando sus ingresos, por ello también la investigación se propone implementar un manual de procedimiento para el presupuesto y mayor control de los gastos como también realizar capacitaciones a los trabajadores. Dicho manual deberá contener información precisa para que los usuarios entiendan los procedimientos y parámetros. Lo mismo que se propone en el trabajo de investigación un manual de políticas para el control de gastos operativos directamente aplicado para el área de contabilidad.

Así mismo uno de los problemas encontrados en la investigación fue sobre el incremento de las otras cuentas por pagar que hacen referencia al pago de CTS, por la cual la empresa de servicios provisionaba mensualmente este beneficio pero no realiza el pago en el plazo establecido por la norma laboral, lo cual ello puede ser fiscalizado por parte de SUNAFIL generando contingencias, lo cual estas observaciones afectarán a la liquidez de la empresa, por ende se concuerda con Belis (2019), quien en su investigación manifiesta que la empresa debe realizar los pagos adecuados según establecido por la norma evitando infracciones sanciones laborales que afectan a la liquidez.

Similar a lo expuesto como resultado por parte de Perez (2017), en donde la empresa carecía de un adecuado sistema de control de gastos operativos por lo que se realizaban gastos que no pertenecían al giro del negocio, no contaba también con un manual de políticas y procedimientos lo cual ello afectaba a la rentabilidad de la empresa. Ante ello se propone la elaboración de un manual de políticas de sistema de control de gastos operativos, así mismo, realizar seguimiento oportuno a las operaciones realizadas por terceros para tener presente que dichos gastos efectuados pertenezcan al giro del negocio.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera : Como se ha podido verificar en la investigación, es muy importante fijar una serie de gestión de procesos para controlar los gastos operativos de la empresa de servicios, ante ello la empresa no ejecutaba un adecuado control, debido a ello los gastos operativos en la empresa incrementaron generados desbalances en los estados financieros. Ante esta situación, aplicando una adecuada gestión de procesos propuestas tales como la implantación de políticas de control de gastos operativos y una nueva reestructuración empresarial se alcanza a mejorar la situación de la empresa.

Segunda : En base a los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo se logró determinar la situación de las otras cuentas por cobrar relacionadas a las entregas a rendir del personal, en donde dicha cuenta representa el 42.29% del total del activo, lo cual significaba del casi el 50% representaba a las otras cuentas por cobrar, así mismo las cuentas por pagar que hace referencia a la CTS lo cual ello trae como consecuencia sanciones y contingencias administrativas que pueden afectar a la rentabilidad y utilidad, y por último los gastos operacionales de la empresa que representaba 43% en cuanto al total de las ventas lo que esto trae como consecuencia la reducción de la utilidad. Ante ello, aplicando una adecuada gestión para el control de las partidas que corresponde al estado de resultado y situación financiera se logra mejorar la situación de la empresa mejorando sus resultados.

Tercera : Mediante los resultado del análisis cualitativo y cuantitativo se logró identificar aquellos factores de mayor incidencia que afectan a la rentabilidad y utilidad de la empresa , tales como el incremento de las entregas a rendir dado que no existe una adecuada rendición de cuentas; las gastos generados por la empresa al no tener un control en las compras y demasiado personal contratado, por lo que según sus movimientos la empresa no compete tener un alto volumen en cuanto a talento humano. Así mismo, las otras cuentas por pagar relacionadas a la CTS, ello genera ciertas contingencias laborales como multa, intereses o demanda laboral por parte del trabajador que puedan afectar a su liquidez.

5.2 Recomendaciones

- Primera** : Se recomienda al Gerente de la empresa a implementar una gestión de procesos para un adecuado control de sus gastos operacionales así mismo ejecutar manual de políticas direccionadas a los gastos que realiza la empresa, por otra parte, también debería de realizar una reorganización en cuanto a sus trabajadores y simplificar funciones, de manera que le permita mejorar su rentabilidad y utilidad empresarial anualmente.
- Segunda** : En la empresa se debe de realizar un adecuado control en cuanto a los gastos operacionales y seguir una serie de procedimientos plasmados en un manual de políticas para el cumplimiento adecuado de esta problemática, de manera la empresa pueda obtener una mayor ganancia y mejor razonabilidad de sus estados financieros, de esta forma no quitar la liquidez de la empresa.
- Tercera** : La empresa debe realizar una gestión y proceso óptimo para reducir los factores de mayor incidencia, de esta forma llevar el control adecuado bajo lineamiento plasmados en flujogramas y políticas que permitan transmitir a los empleados mayor conocimiento y cuidado ante esta situación y así lograr una tener mayores ingresos y reducidos gastos que generan una utilidad favorable que permitan realizar inversiones a futuro.

REFERENCIAS

- Acosta, C. (2014). *Optimización de los costos de operación de Lavamejor S.A a partir del análisis de su actividad empresarial*. Tesis de título profesional, Universidad de Cartagena, Cartagena.
- Aguero, J. (2007). Teoría de la Administración: Un campo fragmentado y multifacético. *Visión de Futuro*, 1-27. doi:<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935466001.pdf>
- Alvarez, F. (2015). Compensación por tiempo de servicio. *Dialnet*, 1-80. doi:<https://doi.org/10.18800/derechopucp.198501.001>
- Angeles, J. (2018). *Los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A*. Tesis de título profesional, Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Apaza, M. (2013). *Guía práctica de finanzas corporativas* (Primera ed.). Perú: Lima: Pacífico Editores.
- Arellano, M., Cerrón, C., & Ramón, J. (2017). *Entregas a rendir cuentas y su incidencia en el estado de situación financiera y estado de resultado integral de la empresa HERSIL S.A*. Tesis de título profesional, Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Arizaga, F. (2018). *Propuesta de reducción de costos de operación y gastos generales para corporación Santa Ana S.A*. Tesis profesional, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Bernal, D., & Amat, O. (2 de marzo de 2012). Anuario de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativo empresarial. *Ra Ximhai*, VIII(2), 1-16. doi:<file:///C:/Users/Mary/Downloads/33923-78976-1-PB.pdf>.
- Brull, E. (2015). *La gestión de procesos en las organizaciones*. España: Arola.
- Caballero, B. (2009). Información y aplicación de los ratios financieros en las empresas. *Informativo Económico Financiero*. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/ratios-financieros-10-pdf-free.html>
- Cabero, J., & Llorente, M. (2013). La aplicación del juicio de expertos como técnica de evaluación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista de Tecnología de*

- Calbucura, C., & Rojas, F. (2016). *Efectos que tienen los gastos operacionales y no operacionales sobre el pago de impuestos de las empresas consultoras y las sociedades médicos*. Tesis magistral, Universidad Austral de Chile, Puerto Montt.
- Cardenas, E., & Vega, Z. (2020). *Gastos operativos y su relación con los ingresos de las empresas mineras, Junín 2020*. Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (Primera ed.). Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador.
- Carlos, E., Gabriel, S., & Rodriguez, J. (2016). *Influencia de los ratios financieros en la toma de decisiones de la empresa Architec Constructores SAC*. Tesis de título profesional, Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. Tesis doctoral, Universidad Politécnica Saesiana, Guayaquil.
- Casamayou, E. (Enero-Abril de 2019). El apalancamiento financiero y su influencia en la rentabilidad de las empresas. *Quipukamayoc - Revista UNMSM*, 27(53).
- CONASEV. (2011). *Manual para la preparación de información financiera*. Lima. Obtenido de https://www.smv.gob.pe/Uploads/MIF_2008.pdf
- Corvo, H. (2018). *Gastos de venta: Características, contabilidad y ejemplos*. Lima: Lifeder.
- Court, E. (2012). *Finanzas corporativas* (Segunda ed.). Argentina: Cengage learning.
- Ena, T., Delgado, S., & Ena, B. (2006). *Gestión Administrativa de Personal*. (C. De la Fuente, Ed.) Madrid, España: Paraninfo Cengage Learning.
- Georgieva, K. (22 de mayo de 2020). *Fondo Monetario Internacional*.
- Gestión. (16 de enero de 2016). El 78% de los peruanos utiliza el Transporte público para ir a trabajar. *Diario Gestión*.
- Gitman, L., & Chad, Z. (2012). *Principio de administración financiera* (Decimosegunda ed.). México: Pearson Educación.

- Gómez, G., Mena, A., & Beltrán, R. (2019). Estudio de los factores determinantes del crecimiento de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú. *Scielo*.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hil.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw Hill INTERAMERICANA EDITORES.
- Herrera, A., & Betancourt, V. (mayo de 2016). Razones financieras de liquidez en gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, XXIV(46). Obtenido de file:///C:/Users/maeda/Downloads/descarga.pdf
- Herrera, E., & Suárez, G. (2019). *Gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad*. Tesis de título profesional, Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
- Horngren, C. (2004). *Contabilidad un enfoque aplicado a México*. México: Pearson Educación.
- Horngren, C., Datar, S., & Rajan, M. (2016). *Contabilidad de costos* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Education.
- Horngren, C., Harrison, W., & Bamber, L. (2003). *Contabilidad* (Quinta ed.). México: Pearson E
- Horngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Contabilidad administrativa* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. (Sypal, Ed.) Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- James, F. (2005). Teoría de la contabilidad y el control. (E. e. (E. Y Administración, Ed.)
- Jiménez, H., & Treviño, J. (2016). *Análisis de los costos operativos y su incidencia en el ebitda en una empresa regiomontana*. Tesis de título profesional, Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey.
- Lavine, J., & Wackman, D. (1992). *Gestión de empresas informativas*. España: Ediciones RIALP.
- Lazar, J., Feng, J., & Hocheheiser, H. (2017). *Research Methods in Human-Computer Interaction* (Second ed.). United Stades: Morgan Kafmann Publishers.

- Lecca, V., & Rosa, E. (2018). *Plan de Reducción de gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Neomotors SAC*. Tesis de título profesional, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mañas, L. (2014). *Gestión de ventas. Manual teórico*. España: Editorial CEP S.L.
- Marsano, J. (2013). El análisis financiero y su importancia en la gestión de empresas turísticas. 51-64. Obtenido de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_27_1_el-analisis-financiero-y-su-importancia-en-la-gestion-de-empresas-turisticas.pdf
- Medina, M. (2011). *Análisis de los gastos operativos y su incidencia en la rentabilidad del supermercado Superskandinavo CIA*. Tesis de título profesional, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Mellado, F., & Javier, A. (2017). *Manual práctico del impuesto sobre Sociedades*. Valencia, España: CISS.
- Oliveira, M. (2014). *Manual de contabilidade das sociedades anônimas: Aplicável também às demais sociedades de acordo com as normas internacionais e do CPC*. Brasília: CiadocBook.
- Pasco, M. (1994). *El salario: su protección y garantía*. Lima, Perú.
- Peña, T., & Pirela, J. (2007). *La complejidad del análisis documental*. Buenos Aires: Universidad de Zulia. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/17138/1/ICS16%20p55-82dos.pdf>
- Perez, M. (2017). *Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa seguridad Tacna S.A.C periodo 2015 - 2017*. Universidad privada de Tacna, Tacna.
- Ministerio de la producción (2015). *Estudio de la situación actual de las empresas peruanas*. Lima: Ministerio de la Producción.
- Rajni, K., & Garg, G. (2014). *Research Methodology : Methods and Techniques* (Third ed.). Guwahati, India : New Age International Publishers.
- Ramírez, D. (2008). *Contabilidad administrativa* (Octava ed.). Mc Graw - Hill Interamericana.
- Reátegui, F. (2019). *Sistema de control interno de los gastos operativos y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Farmainka*. Tesis de título profesional, Universidad Ricardo Palma, Lima.

- Robles, C. (2012). *Fundamentos de la administración financiera* (Primera ed.). México: Red Tercer Milenio.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y construcción del conocimiento. *Revista de la Escuela de Administración y Negocios*, 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rodríguez, D., & Vergel, E. (2013). Sistema de transporte público masivo tipo BRT (Bus Rápido Transit) y desarrollo urbano en América Latina. *Lincoln Institute*. Obtenido de <https://www.lincolninst.edu/publications/articles/sistemas-transporte-publico-masivo-tipo-brt-bus-rapid-transit-desarrollo>
- Rondan, K. (2017). *Gastos operativos e impuestos a la renta de la empresa Grupo Norpal SAC, Los Olivos*. Tesis de título profesional, Universidad César Vallejo, Lima.
- Ross, J. (2012). *Finanzas corporativas* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ruiz Cobos, C., & Pavía Sánchez, I. (2019). *Gestión auxiliar de personal. ADGD0308* (Primera ed.). IC Editorial.
- Sánchez, J. (2013). *Indicadores de gestión empresarial*. Estados Unidos: Palibrio.
- Sangri, A. (2014). *Administración de compras* (Primera ed.). Grupo Editorial Patric S.A.
- Santillán, J. (2002). Gestión - Información - Conocimiento. *Biblios*, IV(14), 1-12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Valdés, T. (2009). Características de la gestión por proceso y la necesidad de su implementación en la empresa Cuba. *Redalyc.org*, 1-6.
- Vásquez, C., & Arango, S. (2011). Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje. *Revista Lasallista de Investigación*.
- Vigo, F. (2017). *Gastos operativos y su efecto en la situación económica- financiera de la empresa transporte público Urbano Revisa SAC de Trujillo-2016*. Tesis de título profesional, Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Weske, M., Montali, M., & Brocke, J. (2018). *Business Process Management*. Australia: Springer.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020.

Problema general	Objetivo general	Categoría 1:		
		Subcategorías	Indicadores	
¿Cómo mejorar la gestión de procesos para el control de gastos operativos de la empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020?	Proponer una adecuada gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2021.	Cuentas por cobrar	1. Entregas a rendir	
		Gastos administrativos y ventas	2. Remuneraciones	
			3. Compras	
		Cuentas por pagar	4. Compensación por tiempo de servicio	
		Ratios financieros	5. Ratios financieros	
			6. Ratios de gasto operativo	
			7. Ratio de rentabilidad económico	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:		
¿Cuál es la situación de los gastos operativos de una empresa de servicio de carga, Lima 2017-2020?	Analizar la situación de los gastos operativos de una empresa de servicios de carga en Lima, 2017-2020.	Problema	Objetivos	
		Problema 1. Incremento en las cuentas por cobrar (rendición de cuentas)	Objetivo 1. Controlar y reducir las otras cuentas por cobrar (entregas a rendir).	
¿Cuáles fueron los factores de mayor incidencia en el incremento de los gastos operacionales de una empresa de servicio de carga, Lima 2017-2020?	Identificar los factores de mayor incidencia en el crecimiento de los gastos operativos de una empresa de servicio de carga en Lima, 2017-2020.	Problema 2. Inadecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar.	Objetivo 2. Ejecutar un adecuado tratamiento contable de las cuentas por pagar.	
		Problema 3. Incremento en los gastos operativos.	Objetivo 3. Reducir los gastos operativos 10% para incrementar La utilidad	
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Método: Deductivo, inductivo y analítico		Población: Empresa de servicio de carga. Muestra: 3 trabajadores del área administrativa Unidad informante:	Técnicas: análisis documental Instrumentos: Registro documental y guía de entrevista	Procedimiento: Análisis de datos: 1. Requerir autorización a la gerencia general. 2. Recolectar datos informativos. 3. Analizar los estados financieros de los periodos 2017,2018, 2019 y 2020. 4. Procesar la información.

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

**MANUAL DE POLITICAS DE RENDICIÓN
DE CUENTAS POR VIÁTICOS**



INTRODUCCIÓN:

El presente manual de procedimiento para la ejecución de cobranza de las cuentas por rendir por viáticos se diseñó con el propósito de dictar criterios y principios que guían los procesos para el área de tesorería que se da desde el momento en que se solicita dinero hasta la adecuada rendición del dinero entregado bajo ciertos parámetros indicados, para un buen control.

1. Objetivo

Disponer requisitos básicos y procedimientos para la aprobación de la entrega de dinero para los gastos dentro del territorio peruano que realizará el personal encargado de las entregas de los servicios requeridos por el cliente, gerente y personal que requiere la salida para la ejecución de trabajo con el fin de cumplir con las obligaciones que tiene a su cargo.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de estas políticas para la gestión y control de rendición de cuentas por viáticos será aplicado únicamente para todo el personal de la empresa de servicio específicamente para el área de tesorería.

3. Responsables

- Gerencia
- Tesorería
- Área de contabilidad

3.1 Responsabilidad de gerencia

- Revisión de los procedimientos para la rendición de cuentas por viáticos propuesto.
- Aprueba el anual de políticas de rendición de cuentas
- Seguimiento de los procesos entregados y plasmados
- Dicta sugerencias o correcciones direccionadas al manual de políticas

3.2 Responsabilidad de tesorería

- Revisa solicitud firmada por el jefe de área
- Entrega dinero al usuario
- Evalúa los documentos sustentados

3.3 Responsabilidad de área contable

- Revisa, registra y archiva documento entregado por el área de tesorería

4. Autorización de la entrega de dinero por viáticos

- La empresa desembolsa dinero para los gastos de viáticos dentro del territorio peruano, esto será autorizado por el gerente general o jefe de área.
- El tesorero entregará al usuario o beneficiario un DJ que deberá ser firmada.
- Los viáticos corresponden a los gastos de alimentación, movilidad, hospedaje utilizado hacia y desde el lugar donde fue encargado a cumplir su responsabilidad.
- Los gastos respecto a los medios de transporte serán aprobados cuando sean adquiridos por agencias formales.

5. Disposiciones específicas

- **Autorización de viaje**

Para la debida autorización del viaje se requiere de la aprobación del gerente general o jefe de área encargado.

El usuario o beneficiario deberá de recepcionar el documento donde especifica la realización de viaje.

El tesorero deberá de revisar el documento y hará firmar una declaración jurada para el sustento de la entrega del dinero.

6. Rendición de cuentas

El usuario deberá de rendir cuentas mediante un informe donde indique todas las actividades realizadas para la ejecución de su labor, también deberá presentar documentos sustentatorios como boletas, facturas y tickets que avalen el gasto. Por lo tanto, si se hubiese gastado más de lo entregado se procederá con la devolución por parte de la tesorería, caso contrario el usuario deberá realizar el reembolso en un plazo de 48 horas de haber llegado. De no efectuarse la rendición en el plazo que se estableció, se le comunica a la gerencia para

que requiera al comisionado que rinda en 24 horas siguientes. En caso que no rinde se le notificará, asimismo, si una vez agotados todos los medios para la subsanación y recuperación del dinero otorgado se ejecutará la depuración o castigo de la cuenta.

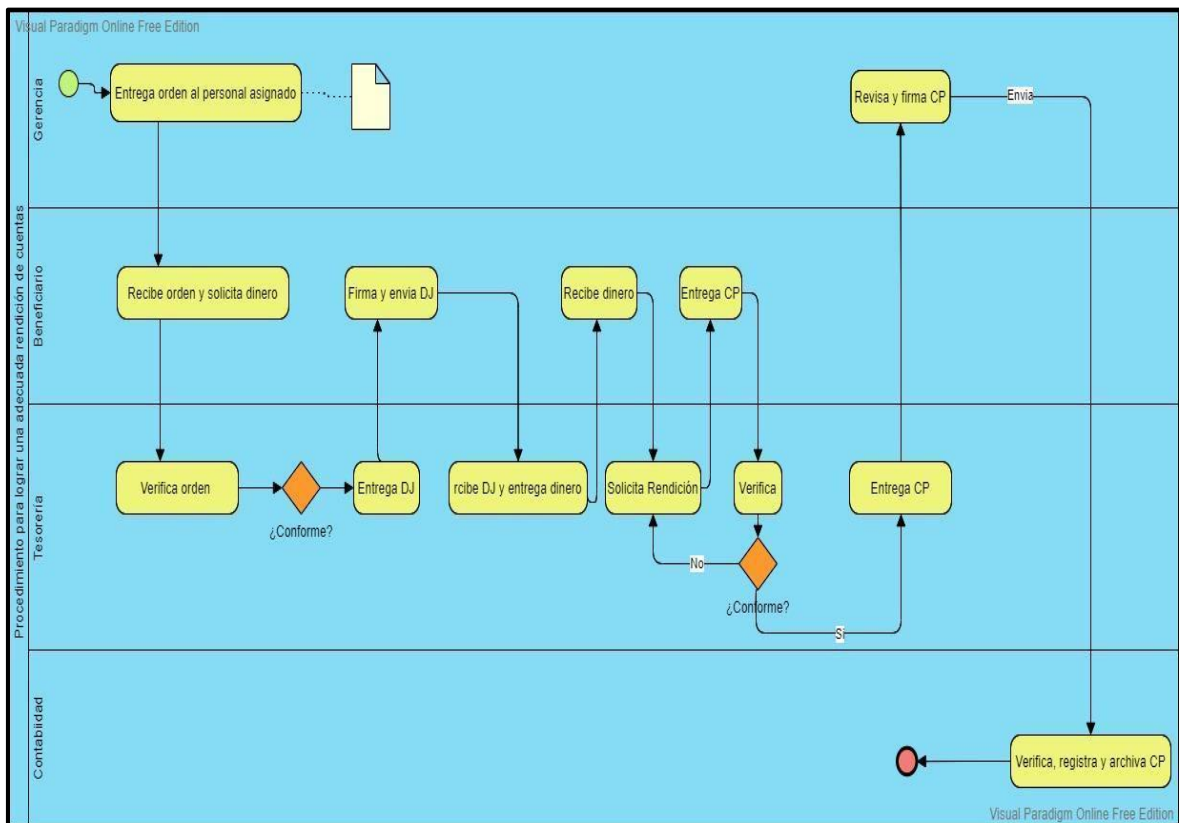
7. Consideración

Las cuentas por rendir cuentas que hayan transcurrido más de 2 años y no se hayan hecho efectivo deberán ser castigados. Para el castigo se aplicará el 8% anual, mandando al gasto. De haber agotado todas las medidas de cobranzas.

8. Sanción

Teniendo en cuenta los parámetros, lineamientos y procedimientos establecidos en el manual de políticas de rendición de cuentas por viáticos, la empresa tendrá el poder de sancionar al responsable quien incumpla con las medidas establecidas, por ello se le realizará un descuento a su sueldo del 100% del dinero entregado y no rendido.

9. Flujograma de proceso para la rendición de cuentas por viáticos.



**MANUAL DE POLÍTICAS DE GASTOS
OPERACIONALES (ADMINISTRATIVOS, VENTA Y
DISTRIBUCIÓN)**



INTRODUCCIÓN:

El presente manual de procedimiento para el control de gastos operativos se diseñó con el propósito de dictar criterios y principios que guían los procesos para el área de ventas, administración, tesorería y contabilidad, que se da desde el momento en que se solicita dinero.

Objetivo:

- Se realiza el manual de políticas de gastos operativos para la empresa de servicio de transporte de carga, con la finalidad de cumplir con cada uno de los procesos señalados a la entrega de control de dichos gastos.
- Al aplicarse estos lineamientos establecidos, permitirá reducir la partida de gastos operativos.

Alcance:

El manual está diseñado para el proceso de control de gastos operativos desde el inicio hasta el término de cumplimiento de esta, siendo utilizados por el área de ventas y administración.

Marco Legal:

Principio de Contabilidad Generalmente Aceptados

Son un conjunto de reglas generales y normas que sirven de guía para poder añadir criterios con respecto a la medición del patrimonio y la información de los elementos patrimoniales y económicos de una empresa.

1. POLÍTICAS DE GASTOS

Las políticas de gastos ayudan a que la empresa pueda determinar y administrar los gastos de una manera eficiente y cuidadosa, minimizando o eliminando los gastos inadecuados que puedan incurrir dentro de la organización para lograr optimizar los recursos económicos y financieros.

La gestión de gastos es muy importante ya que ayudará a la empresa tener un mejor manejo y control para así eliminar los gastos elevados, donde se realizará el seguimiento de las compras.

2. LINEAMIENTOS GENERALES

2.1 Responsabilidad de jefe de área

Cada jefe del área será responsable de realizar los documentos de forma legible y hábil requeridos por el área correspondiente, para así tener el registro de los documentos de los gastos que han incurrido y así poder controlarlos.

2.1.1 Funciones de los jefes por área

- Presentar al área que corresponda cada documentación previamente justificada y para la realización del pago, comprobando los productos o servicios adquiridos.
- Entregar la información en el momento y tiempo adecuado a cada responsable del área.
- Mantener comunicación entre las áreas correspondientes.

2.2 Recepción de documentos

Los documentos se deberán presentar a cada área correspondiente para su revisión y registro luego para proceder con la cancelación, dentro del horario de oficina, respetando el horario de almuerzo, los días que no son laborables se presentarán al día siguiente.

2.3 Características que debe contener la documentación justificada y comprobatoria de gasto

Documentación Justificada

Son justificados los gastos aquellos documentos y disposiciones legales o administrativas que determinan la obligación de un pago tales como: los presupuestos, cotizaciones los pagos de producto o servicio solicitado para la realización de los servicios que presta la empresa. Estos documentos deberán ser registrados, autorizados y contabilizados. El área encargada del control no autorizará el gasto si no está previamente justificado o comprobado.

También se tomará en cuenta criterios tales como, si ese gasto es obligatorio necesario o discrecionales para así poder tomar buenas decisiones antes que ejecutar el gasto.

Documentos Comprobatorios

Los documentos comprobatorios a la realización del gasto son aquellos tales como facturas, recibos de honorarios y todo aquello que sirvan de sustento donde demuestre que se ha dado cumplimiento a las obligaciones contraídas por los prestadores de servicios, proveedores y contratistas de la empresa. Toda documentación comprobatoria deberá indicar una breve descripción del uso del recurso para el cual fue realizado el gasto.

3. REQUISITOS OPERATIVOS QUE DEBEN TENER LA DOCUMENTACIÓN

Toda documentación o comprobante que se entreguen deberán contener los siguientes requisitos:

- Ser originales.
- Estar emitidos a nombre de la empresa.
- Contener la leyenda alusiva al gasto o servicio.
- No contener enmendaduras.
- Asegurar que el documento presente de un solo tramite.

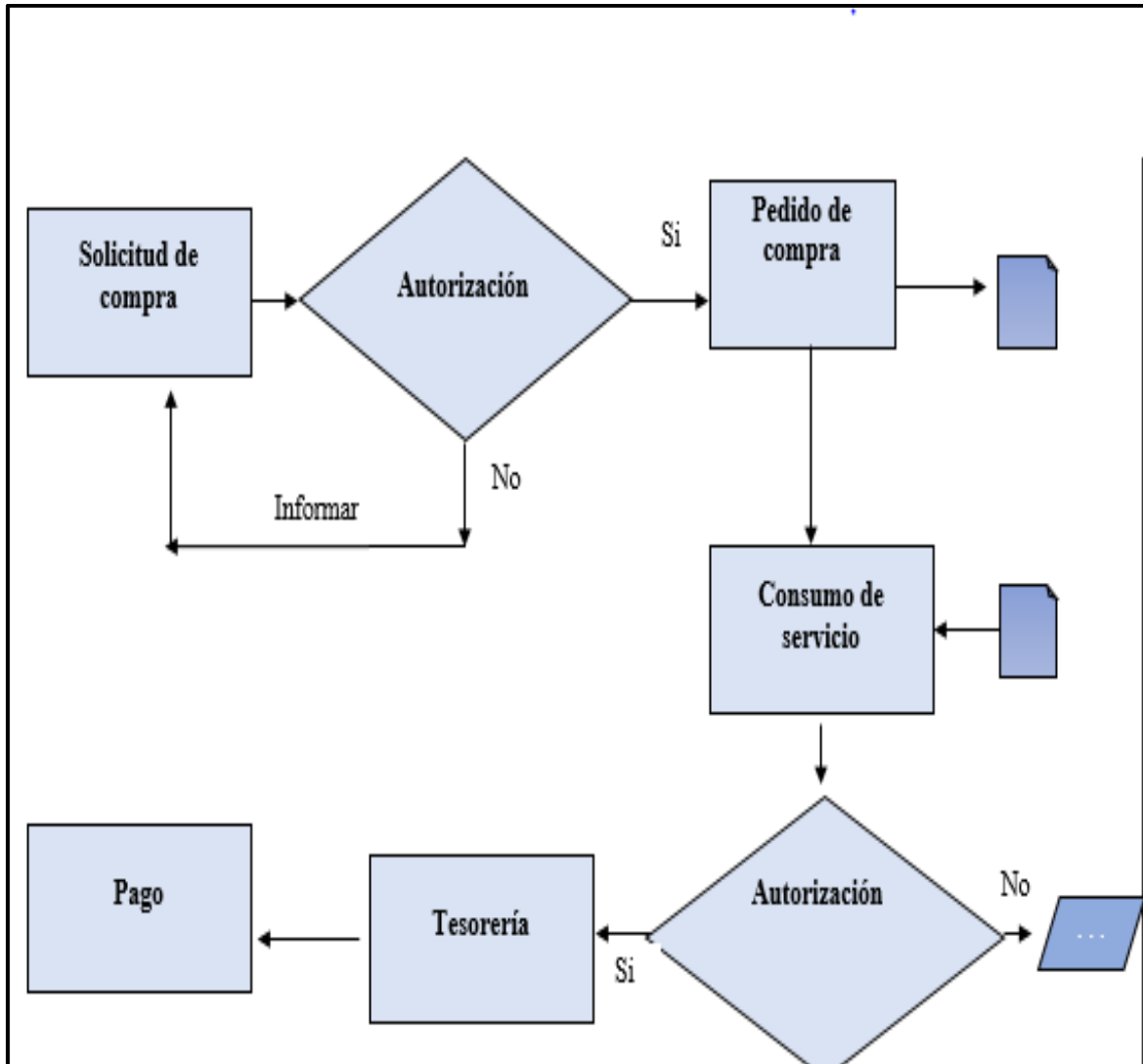
4. DATOS QUE DEBEN DE FIGURAR EN LA DOCUMENTACION

- Contener el nombre o razón social de quien lo emita.
- Cantidad y tipo de mercadería o servicio que se obtiene.
- Fecha y lugar donde fue emitido el comprobante, en caso sea gasto por combustible deberá contener el número de placa de los vehículos registrados en la empresa.
- Fecha de emisión y datos de identificación del responsable quien está realizando el gasto.

5. SANCIONES

Teniendo en cuenta los lineamientos fijados en el manual de políticas de gastos operativos, la empresa tendrá la facultad de sancionar al responsable que incumpla con las medidas pactadas.

6. Flujograma de proceso para el control de gastos



Estado de situación financiera proyectado del 2021 al 2025 con resultados óptimos

ACTIVO CORRIENTE									
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	74,795.00	48,877.00	130,189.00	224,123.00	258,575.00	299,858.24	382,644.61	469,786.78	562,045.76
Cuentas por Cobrar Comerciales	0	67,765.00	26,936.00	15,787.00	14,208.30	12,787.47	11,508.72	10,357.85	9,322.07
Otras Cuentas por Cobrar	62.00	524.00	3,346.00	216,742.00	184,230.70	156,596.10	133,106.68	113,140.68	96,169.58
servicios y otros contratos por anticipo	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00			
Inventarios	0	0	0	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00
Total activo corriente	74,857.00	117,166.00	160,471.00	463,744.00	464,106.00	476,333.81	534,352.02	600,377.31	674,629.41
Activos no corrientes									
Propiedades Plantas y Equipos (neto)	58,915.00	36,744.00	66,129.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00
otros activos diferidos	0	0	0	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00
Activos por impuestos diferidos	5,211.00	396.00	5,111.00	1,615.00	1,663.45	1,912.97	2,199.91	2,529.90	2,909.38
Total activo no corriente	64,126.00	37,140.00	71,240.00	46,306.00	46,354.45	46,603.97	46,890.91	47,220.90	47,600.38
TOTAL ACTIVO	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00	510,460.45	522,937.77	581,242.93	647,598.21	722,229.79
PASIVO									
Pasivo corriente									
remuneraciones por pagar	-	14,330.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Pagar Comerciales	12,975.00	0	9,224.00	78,574.00	66,787.90	56,769.72	48,254.26	41,016.12	34,863.70
Otras Cuentas por Pagar	19,939.00	14143	29,330.00	94,100.00	79,985.00	67,987.25	57,789.16	49,120.79	41,752.67
Obligaciones financieras	0	0	0	135,653.00	128,870.35	122,426.83	116,305.49	110,490.22	104,965.71
TOTAL PASIVO	32,914.00	28,473.00	38,554.00	308,327.00	275,643.25	247,183.80	222,348.91	200,627.12	181,582.08
PATRIMONIO									
Capital Emitido	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
Resultados Acumulados	48,673.00	99,430.00	124,833.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00
Resultado del Ejercicio	56,396.00	25,403.00	67,324.00	16,141.00	49,235.20	90,171.98	173,312.02	261,389.08	355,065.71
Total patrimonio	106069.00	125833.00	193157.00	201723.00	234817.20	275753.98	358894.02	446971.08	540647.71
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	138983.00	154306.00	231711.00	510050.00	510460.45	522937.77	581242.93	647598.21	722229.79

Estado de situación financiera proyectado del 2021 al 2025 con resultados moderados

	2017	2018	2019	2020	2021	202	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE									
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	74,795.00	48,877.00	130,189.00	224,123.00	230,829.84	249,985.10	312,823.21	381,832.68	457,459.13
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	0	67,765.00	26,936.00	15,787.00	14,839.78	13,949.39	13,112.43	12,325.68	11,586.14
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	62.00	524.00	3,346.00	216,742.00	197,235.22	179,484.05	163,330.49	148,630.74	135,253.98
Inventarios	0	0	0	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00
Total activo corriente	74,857.00	117,166.00	160,471.00	463,744.00	449,996.84	450,510.54	496,358.12	7,092.00	611,391.25
Activos no corrientes									549,881.10
Propiedades Plantas y Equipos (neto)	58,915.00	36,744.00	66,129.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00
otros activos diferidos	0	0	0	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00
Activos por impuestos diferidos	5,211.00	396.00	5,111.00	1,615.00	1,631.15	1,875.82	2,157.20	2,480.78	2,852.89
Total activo no corrientes	64,126.00	37,140.00	71,240.00	46,306.00	46,322.15	46,566.82	46,848.20	47,171.78	47,543.89
TOTAL ACTIVO	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00	496,318.99	497,077.37	543,206.32	597,052.88	658,935.14
PASIVO									
Pasivo corriente									
remuneraciones por pagar	-	14,330.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Pagar Comerciales	12,975.00	0	9,224.00	78,574.00	71,502.34	60,776.99	51,660.44	43,911.37	37,324.67
Otras Cuentas por Pagar	19,939.00	14143	29,330.00	94,100.00	85,631.00	77,924.21	70,911.03	64,529.04	58,721.42
Obligaciones financiera	0	0	0	135,653.00	132,939.94	130,281.14	127,675.52	125,122.01	122,619.57
TOTAL PASIVO	32,914.00	28,473.00	38,554.00	308,327.00	290,073.28	268,982.34	250,246.99	233,562.42	218,665.66
PATRIMONIO									
Capital Emitido	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	10000	1,000.00
Resultados Acumulados	48,673.00	99,430.00	124,833.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00
Resultado del Ejercicio	56,396.00	25,403.00	67,324.00	16,141.00	20,663.71	42,513.03	107,377.33	177,908.46	254,687.48
TOTAL PATRIMONIO	106,069.00	125,833.00	193,157.00	201,723.00	206,245.71	228,095.03	292,959.33	363,490.46	440,269.48
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00	496,318.99	497,077.37	543,206.32	597,052.88	658,935.14

Estado de situación financiera proyectado del 2021 al 2025 con resultados pesimista

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE									
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	74,795.00	48,877.00	130,189.00	224,123.00	183,111.03	131,225.42	116,404.49	100,724.17	104,246.01
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	0	67,765.00	26,936.00	15,787.00	15,944.87	16,104.32	16,265.36	16,428.02	16,592.30
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	62.00	524.00	3,346.00	216,742.00	223,244.26	229,941.59	236,839.84	243,945.03	251,263.38
Inventarios	0	0	0	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00	7,092.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	74,857.00	117,166.00	160,471.00	463,744.00	429,392.16	384,363.33	376,601.69	368,189.22	379,193.69
ACTIVOS NO CORRIENTES									
Propiedades Plantas y Equipos (neto)	58,915.00	36,744.00	66,129.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00	41,571.00
otros activos diferidos	0	0	0	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00	3,120.00
Activos por impuestos diferidos	5,211.00	396.00	5,111.00	1,615.00	1,598.85	1,582.86	1,567.03	1,551.36	1,535.85
Total activo no corriente	64,126.00	37,140.00	71,240.00	46,306.00	46,289.85	46,273.86	46,258.03	46,242.36	46,226.85
TOTAL ACTIVO	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00	475,682.01	430,637.19	422,859.72	414,431.58	425,420.54
PASIVO									
PASIVO CORRIENTE									
remuneraciones por pagar	-	14,330.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Cuentas por Pagar Comerciales	12,975.00	0	9,224.00	78,574.00	80,931.22	83,359.16	85,859.93	88,435.73	91,088.80
Otras Cuentas por Pagar	19,939.00	14143	29,330.00	94,100.00	96,923.00	99,830.69	102,825.61	105,910.38	109,087.69
Otros Pasivos no financieros	0	0	0	135,653.00	137,009.53	138,379.63	139,763.42	141,161.06	142,572.67
TOTAL PASIVO	32,914.00	28,473.00	38,554.00	308,327.00	314863.75	321569.47	328448.96	335507.16	342749.16
PATRIMONIO									
Capital Emitido	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
Resultados Acumulados	48,673.00	99,430.00	124,833.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00	184,582.00
Resultado del Ejercicio	56,396.00	25,403.00	67,324.00	16,141.00	-24,763.74	-76,514.28	-91,171.24	106,657.58	-102,910.62
TOTAL PATRIMONIO	106,069.00	125,833.00	193,157.00	201,723.00	160,818.26	109,067.72	94,410.76	78,924.42	82,671.38
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00	475682.01	430637.19	422859.72	414431.58	425420.54

Estado de resultado integrales proyectados del 2020 al 2025 con resultados óptimos

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2015
Ingresos de actividades ordinarias	485,664.00	355,071.00	489,576.0	501,048.0	551,152.8	606,268.08	666,894.89	733,584.38	806,942.81
Costo de Ventas	-334,606.00	-235,787.00	0	0	0	-256,044.00	-243,241.80	-231,079.71	-219,525.72
Ganancia (Pérdida) Bruta	151,058.00	119,284.00	186,606.0	231,528.0	281,632.8	350,224.08	423,653.09	502,504.67	587,417.09
GASTOS OPERACIONALES:									
Gastos de Ventas y Distribución	- 81,330	75,965	92,925	191,024	181,472.5	-172,398.93	-163,778.98	-155,590.03	-147,810.53
Gastos de Administración	- 690	14,956	24,179	24,179	22,970.29	-21,821.78	-20,730.69	-19,694.16	-18,709.45
Ganancia(Pérdida) Baja Activos Financieros									
Ganancia (Pérdida) por actividades de operativos	69,038.00	28,363.00	69,502.00	16,325.00	77,189.95	156,003.38	239,143.42	327,220.48	420,897.11
OTROS INGRESOS Y GASTOS									
Gastos Financieros	-12,642.00	-137	-2178	-184	-27954.75	-65831.40	-65831.40	-65831.40	-65831.40
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	56,396.00	28,226.00	67,324.00	16,141.00	49,235.20	90,171.98	173,312.02	261,389.08	355,065.71
IR 29.5%	-5,640	-2,823	-7,576	-1,614	-14,524	-26,601	-51,127	-77,110	-104,744
Resultado del ejercicio neto	50,756.40	25,403.40	59,748.00	14,526.90	34,710.82	63,571.24	122,184.97	184,279.30	250,321.33

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Título del documento:	Análisis horizontal / vertical y aplicación de ratios	
Período o año:	2017- 2018- 2019- 2020	
Objetivos del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los gastos operacionales y su variación de un año a otro. 2. Identificar el grado de las cuentas por cobrar en cuanto a las entregas a rendir. 3. Conocer el grado de las cuentas por pagar referente al depósito de las CTS. 	Los estados financieros tanto como el estado de resultado y el de situación financiera van a permitir realizar un análisis horizontal y vertical como También, aplicar los ratios financieros para saber el grado de os gastos operativos como también la rentabilidad que tiene la empresa al finalizar el año.	Los documentos pertenecen al áreas de contabilidad de una empresa de servicio de transporte de carga.

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Fórmula	%	Análisis
1	Estado de Situación Financiera	El estado de situación financiera muestra de forma estructurada, la información financiera o patrimonial de una fecha o periodo determinado. Este tiene como propósito poder indicar el grado de liquidez, rentabilidad y solvencia de una empresa.	Análisis vertical	<p style="text-align: center;"><u>ACTIVO</u></p> <p style="text-align: center;"><u>2018</u></p> $\frac{\text{Efectivo Y Eq. De Efectivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{74,795.00}{138,983.00}$ <p style="text-align: center;"><u>2018</u></p> $\frac{\text{Efectivo Y Eq. De Efectivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{48,877.00}{154,306.00}$ <p style="text-align: center;"><u>2019</u></p> $\frac{\text{Efectivo Y Eq. De Efectivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{130,189.00}{231,711.00}$ <p style="text-align: center;"><u>2020</u></p> $\frac{\text{Efectivo Y Eq. De Efectivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{224,123.00}{510,050.00}$	53.82% 31.68% 56.19 43.94% 0.00% 43.92% 11.62%	<p>Para el análisis vertical para la muestra se tomó las partidas contables con mayor significancia del estado de situación financiera de los periodos 2017, 2018, 2019 y 2020. Los resultados obtenidos mediante este análisis vertical, se consiguió que el efectivo y equivalente de efectivo en relación con el total del activo está representado por un 53.82% para el año 2017, mientras que para los siguientes periodos 2018, 2019 y 2020 están representado por 31.68%, 56.19% y 38.25.27% respectivamente.</p> <p>De tal manera, las cuentas por cobrar comerciales terceros en</p>

				<p style="text-align: center;"><u>2017</u></p> <p>Ctas Por Cobrar Comer. = <u>0.00</u></p> <p>Total Activo 138,983.00</p>	3.10%	<p>relación al total de los activos expresan los siguientes porcentajes de 0.00%, 43.92%, 11.62% y 3.10% respectivamente para el periodo 2017, 2018, 2019 y 2020, cabe recalcar que para el año 2020 hubo atraso para el cobro de las facturas a los clientes.</p> <p>Con respecto a otras cuentas por cobrar se representan los siguientes periodos 2017,2018,2019 y 2020 con sus respectivos porcentajes de un 0.04%, 0.34%, 1.44% y 42.49% en base al total del activo, en el 2020 se otorgaron préstamos a socio, desembolsos en viáticos, etc.</p>
			<p style="text-align: center;"><u>2018</u></p> <p>Ctas Por Cobrar Comer. = <u>67,765.00</u></p> <p>Total Activo 154,306.00</p>	0.04%		
			<p style="text-align: center;"><u>2019</u></p> <p>Ctas Por Cobrar Comer. = <u>26,936.00</u></p> <p>Total Activo 231,711.00</p>	0.34%		
			<p style="text-align: center;"><u>2020</u></p> <p>Ctas Por Cobrar Comer. = <u>15,787.00</u></p> <p>Total Activo 510,050.00</p>	1.44%		
			<p style="text-align: center;"><u>2017</u></p> <p>Otras Ctas Por Cobrar = <u>62.00</u></p> <p>Total Activo 138,983.00</p>	42.49%		
				42.39%		
				23.81%		
				28.54%		

				<u>2018</u>		8.15%	<p>Así mismo, en los activos no corrientes en la partida de la cuenta inmueble, maquinaria y equipo neto representa del total de los activos los siguientes porcentajes de 42.39%, 23.81%, 28.54% y 8.15% de los periodos 2017,2018,2019 y 2020 respectivamente. Cabe decir que para el año 2020 se adquirió más equipos como equipos de cómputo y muebles.</p> <p>En relación al pasivo y patrimonio se tomó como muestra las cuentas por pagar comerciales donde se muestra un 9.34%, 0.00%, 3.98% y 15.41% de los periodos 2017,2018,2019 y 2020 respectivamente. En donde la empresa no compromete el patrimonio</p>
				Otras Ctas Por Cobrar =	524.00		
				Total Activo	154,306.00		
				<u>2019</u>		9.34%	
				Otras Ctas Por Cobrar =	3,346.00		
				Total Activo	231,711.00		
				<u>2020</u>		0.00%	
				Otras Ctas Por Cobrar =	216,742.00		
				Total Activo	510,050.00	3.98%	
				<u>2017</u>		15.41%	
				Inmueb., Maq. Y Equipo Neto =	58,915.00		
				Total Activo	138,983.00	14.35%	
				<u>2018</u>		9.17%	
				Inmueb., Maq. Y Equipo Neto =	36,744.00		
				Total Activo	154,306.00		
				<u>2019</u>			

					12.66%	y pasivo con las cuentas por pagar comerciales.
				Inmueb., Maq. Y Equipo Neto =	66,129.00	
				Total Activo	231,711.00	18.45%
				<u>2020</u>		
				Inmueb., Maq. Y Equipo Neto =	41,571.00	23.68%
				Total Activo	510,050.00	
						18.45%
				<u>PASIVO Y PATRIMONIO</u>		16.64%
				<u>2017</u>		
				Cuentas por Pagar Comerciales =	12,975.00	60.45%
				Total Pasivo Y Patrimonio	138,983.00	
				<u>2018</u>		S/462,000
				Cuentas por Pagar Comerciales =	0.00	S/2,822.00
				Total Pasivo Y Patrimonio	154,306.00	S/213,396.00
				<u>2019</u>		
				Cuentas por Pagar Comerciales =	9,224.00	

				Total Pasivo Y Patrimonio	231,711.00	-		
						S/12,975.00		
				<u>2020</u>		S/9,224.00		
				Cuentas por Pagar Comerciales =	78,574.00			
				Total Pasivo Y Patrimonio	510,050.00	S/69,350.00		
				<u>2017</u>		S/5,796.00		
				Otras Cuentas por Pagar =	19,939.00	S/15,187.00		
				Total Pasivo Y Patrimonio	138,983.00	S/64,770.00		
				<u>2018</u>				
				Otras Cuentas por Pagar =	14,143.00			
				Total Pasivo Y Patrimonio	154,306.00	S/30,993.00		
				<u>2019</u>		S/41,921.00		
				Otras Cuentas por Pagar =	29,330.00			
				Total Pasivo Y Patrimonio	231,711.00	S/51,183.00		
								Por lo tanto, la representación que guarda los pasivos corrientes entre total pasivo y patrimonio es de 23.68%, 18.45%, 16.64% y 60.45%, respectivamente en los años 2017, 2018, 2019 y 2020 donde el mayor porcentaje se concentra en el periodo 2020 debido que no hubo un control en los gastos operativos así como también la empresa obtuvo un financiamiento lo cual eleva el porcentaje.

				<u>2020</u>	
				Otras Cuentas por Pagar =	94,100.00
				Total Pasivo Y Patrimonio	510,050.00
				<u>2017</u>	
				Total Pasivo Corriente =	32,914.00
				Total Pasivo Y Patrimonio	138,983.00
				<u>2018</u>	
				Total Pasivo Corriente =	28,473.00
				Total Pasivo Y Patrimonio	154,306.00
			Análisis horizontal	<u>2019</u>	
				Total Pasivo Corriente =	38,554.00
				Total Pasivo Y Patrimonio	231,711.00
				<u>2020</u>	
				Total Pasivo Corriente =	308,327.00
				Total Pasivo Y Patrimonio	510,050.00

				<table> <tr> <td>Otras Ctas. Por cobrar</td> <td>2017</td> <td>2018</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/62.00</td> <td>S/524.00</td> </tr> </table>	Otras Ctas. Por cobrar	2017	2018		S/62.00	S/524.00		
Otras Ctas. Por cobrar	2017	2018										
	S/62.00	S/524.00										
				<table> <tr> <td>Otras Ctas. Por cobrar</td> <td>2018</td> <td>2019</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/524.00</td> <td>S/3,346.00</td> </tr> </table>	Otras Ctas. Por cobrar	2018	2019		S/524.00	S/3,346.00		
Otras Ctas. Por cobrar	2018	2019										
	S/524.00	S/3,346.00										
				<table> <tr> <td>Otras Ctas. Por cobrar</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/3,346.00</td> <td>S/216,742.00</td> </tr> </table>	Otras Ctas. Por cobrar	2019	2020		S/3,346.00	S/216,742.00		
Otras Ctas. Por cobrar	2019	2020										
	S/3,346.00	S/216,742.00										
				<table> <tr> <td>Ctas. Por pagar comerciales</td> <td>2017</td> <td>2018</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/12,975.00</td> <td>S/0.00</td> </tr> </table>	Ctas. Por pagar comerciales	2017	2018		S/12,975.00	S/0.00		
Ctas. Por pagar comerciales	2017	2018										
	S/12,975.00	S/0.00										
				<table> <tr> <td>Ctas. Por pagar comerciales</td> <td>2018</td> <td>2019</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/0.00</td> <td>S/9,224.00</td> </tr> </table>	Ctas. Por pagar comerciales	2018	2019		S/0.00	S/9,224.00		
Ctas. Por pagar comerciales	2018	2019										
	S/0.00	S/9,224.00										
				<table> <tr> <td>Ctas. Por pagar comerciales</td> <td>2019</td> <td>2020</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/9,224.00</td> <td>S/78,574.00</td> </tr> </table>	Ctas. Por pagar comerciales	2019	2020		S/9,224.00	S/78,574.00		
Ctas. Por pagar comerciales	2019	2020										
	S/9,224.00	S/78,574.00										
				<table> <tr> <td>Otras Ctas. Por pagar</td> <td>2017</td> <td>2018</td> </tr> <tr> <td></td> <td>S/19,939.00</td> <td>S/14,143.00</td> </tr> </table>	Otras Ctas. Por pagar	2017	2018		S/19,939.00	S/14,143.00		
Otras Ctas. Por pagar	2017	2018										
	S/19,939.00	S/14,143.00										

				Otras Ctas. Por pagar	2018	2019		
					S/14,143.00	S/29,330.00		
				Otras Ctas. Por pagar	2019	2020		
					S/29,330.00	S/94,100.00		
				Resultado del ejercicio	2017	2018	=	
					S/56,396.00	S/25,403.00		
				Resultado del ejercicio	2018	2019	=	
					S/25,403.00	S/67,324.00		
				Resultado del ejercicio	2019	2020	=	
					S/67,324.00	S/16,141.00		

Anexo 4: Instrumento cualitativo



Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado (Entrev. 1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL PARA MEDIR LOS GASTOS OPERATIVOS

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2017-2020 (análisis vertical y horizontal)	X		X		X			
2	Estado de resultado 2017-2020 (análisis vertical y horizontal)	X		X		X			
3	Ratio de gastos operativos	X		X		X			
4	Ratio de rentabilidad	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	40086182
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	
Título profesional /Especialidad	Licenciado en Educación / Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Lima, Abril 2021

¹Pertinencia: El documento corresponde al concepto teórico formulado.



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL PARA MEDIR LOS GASTOS OPERATIVOS

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2017-2020 (análisis vertical y horizontal)	X		X		x			
2	Estado de resultado 2017-2020 (análisis vertical y horizontal)	X		X		x			
3	Ratio de gastos operativos	X		X		x			
4	Ratio de rentabilidad	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Irma Milagros Carhuancho Mendoza	DNI N°	40460914
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	
Título profesional /Especialidad	Licenciada en Administración	Firma	
Grado Académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	Abril 2021



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ingeniería y Negocios

Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL PARA MEDIR LOS GASTOS OPERATIVOS

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera 2017-2020 (análisis vertical y horizontal)	X		X		x			
2	Estado de resultado 2017-2020 (análisis vertical y horizontal)	X		X		x			
3	Ratio de gastos operativos	X		X		x			
4	Ratio de rentabilidad	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DERL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	951917571
Título profesional /Especialidad	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	Firma	
Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA Y PP		

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta


Universidad Norbert Wiener		Anexo Ficha de validez de la propuesta							
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA									
<p>Título de la investigación: Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020. Nombre de la propuesta: Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga.</p> <p>Yo, CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES identificado con DNI Nro. 45491996 Especialista en CONTABILIDAD Y AUDITORIA Actualmente laboro en CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA Ubicado en LIMA 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.</p>									
N°	INDICADORES DE EVALUACION	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La investigación cumple con lo solicitado para una investigación contable, buscando que los resultados obtenidos contribuyan en mejorar la rentabilidad y la mejora de las operaciones de la empresa
2.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Fecha: 12 de Julio del 2021

Apellidos y nombres:	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES		
Profesional en:	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	Máximo grado:	MAGISTER
Experiencia en años:	10 AÑOS	Experto en:	CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DNI:	45491996	Celular:	951917571



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

Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga, Lima 2017-2020.

Nombre de la propuesta: Gestión de procesos para el control de gastos operativos de una empresa de servicios de carga.

Yo, Mg. Paola Corina Julca García identificado con DNI Nro. 10713347 Especialista en Contabilidad y Finanzas. Actualmente laboro en la Universidad Norbert 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.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. Es viable la propuesta
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Mg. Paola Corina Julca Garcia

Fecha:.....

Apellidos y nombres:	Paola Corina Julca Garcia		
Profesional en:	Contabilidad - Contador Público	Máximo grado:	Maestra en Contabilidad y Finanzas
Experiencia en años:	15 Años	Experto en:	Contabilidad y Finanzas
DNI:	10713347	Celular:	945508639

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)**Empresa de servicios de carga XXXXX****ESTADO DE RESULTADOS**

Al 31 de Diciembre del 2020

(Expresado en Soles)

ACTIVO	2017	2018	2019	2020
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	74,795.00	48,877.00	130,189.00	224,123.00
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	0	67,765.00	26,936.00	15,787.00
Otras Cuentas por Cobrar (neto)	62.00	524.00	3,346.00	216,742.00
servicios y otros contratos por anticipo	0	0	0	0.00
Inventarios	0	0	0	7,092.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	74,857.00	117,166.00	160,471.00	463,744.00
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Propiedades Plantas y Equipos (neto)	58,915.00	36,744.00	66,129.00	41,571.00
otros activos diferidos	0	0	0	3,120.00
Activos por impuestos diferidos	5,211.00	396.00	5,111.00	1,615.00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	64,126.00	37,140.00	71,240.00	46,306.00
T O T A L A C T I V O	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00
P A S I V O				
PASIVO CORRIENTE				
remuneraciones por pagar	-	14,330.00	0	0
Cuentas por Pagar Comerciales	12,975.00	0	9,224.00	78,574.00
Otras Cuentas por Pagar	19,939.00	14143	29,330.00	94,100.00
Otros Pasivos no financieros	0	0	0	135,653.00
PASIVOS NO CORRIENTES				
Otros Pasivos Financieros	0	0	0	0
T O T A L P A S I V O	32,914.00	28,473.00	38,554.00	308,327.00
PATRIMONIO				
Capital Emitido	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00
Otras Reservas de Capital				
Resultados Acumulados	48,673.00	99,430.00	124,833.00	184,582.00
Resultado del Ejercicio	56,396.00	25,403.00	67,324.00	16,141.00
TOTAL PATRIMONIO	106,069.00	125,833.00	193,157.00	201,723.00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	138,983.00	154,306.00	231,711.00	510,050.00

Empresa de servicios de carga XXXXX
ESTADO DE RESULTADOS
Al 31 de diciembre del 2020
(Expresado en Soles)

	2017	2018	2019	2020
Ventas netas	485,664.00	355,071.00	489,576.00	501,048.00
(-) Costo de Ventas	-334,606.00	-235,787.00	302,970.00	-269,520.00
Ganancia (Pérdida) Bruta	151,058.00	119,284.00	186,606.00	231,528.00
GASTOS OPERACIONALES:				
(-) Gastos de Ventas	- 81,330.00	75,965.00	92,925.00	191,024.00
(-) Gastos de Administración	690.00	14,956.00	24,179.00	24,179.00
Ganancia (Pérdida) por actividades de operación	69,038.00	28,363.00	69,502.00	16,325.00
OTROS INGRESOS Y GASTOS				
Gastos Financieros	-12,642.00	-137	-2178	-184
Resultado antes de Impuesto a las Ganancias	56,396.00	28,226.00	67,324.00	16,141.00
(-) Impuesto a la Renta 29.5%	-5,640	-2,823	-7,576	-1,614
Resultado del ejercicio	50,756.40	25,403.40	59,748.00	14,526.90

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental



Universidad
Norbert Wiener

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado 1
Fecha	9/06/2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Cuentas por cobrar	¿Cuál es el proceso para la rendición de cuentas ?
2	Gastos administrativo y venta	¿La empresa tiene un adecuado control en el área administrativa y venta?
3		¿Cuál es tu punto de vista sobre las remuneraciones del empleado? ¿El personal contratado es suficiente para las actividades que realizas?
4		¿Qué procedimientos toman para realizan una compra?
5	Cuentas por pagar	¿Qué medidas toman para realizar el pago de la CTS de los trabajadores?
6	Ratios financieros	¿En qué situación se encuentra la empresa ante sus deudas?
7		¿Cómo afecta los gastos operativos a la utilidad de la empresa?
8		¿Cómo fue la evolución de tu empresa en estos últimos años?

Matriz de respuestas – Gerente general

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es el proceso para la rendición de cuentas?	Con respecto a la rendición de cuentas, no contamos con el proceso adecuado, por lo que muchas veces no se hacen los ajustes adecuados para rendir el dinero entregado al personal para que pueda cumplir una función específica encargado.
2	¿La empresa tiene un adecuado control en el área administrativa y venta?	En la empresa no contamos con un control de gastos dentro de las áreas por lo que ello muchas veces afecta a nuestros resultados al finalizar el año. El control muchas veces es importante porque permite tener mayor liquidez.
3	¿Cuál es tu punto de vista sobre las remuneraciones del empleado? ¿El personal contratado es suficiente para las actividades que realizas?	Es nuestra obligación realizar el pago por la prestación de sus servicios. Por el giro del negocio y por la pandemia que hoy en día se vive contamos con demasiado personal lo que hace que los gastos y costo por la mano de obra aumenten, afectando al presupuesto que tiene la empresa para realizar los pagos.
4	¿Qué procedimientos toman para realizar una compra?	No tenemos un procedimiento establecido para la adquisición de un bien o servicio y muchas veces realizamos compras y no medimos, por lo que considero que deberíamos realiza presupuestos antes de adquirirlo y tomar una buena decisión.
5	¿Qué medidas toman para realizar el pago de la CTS de los trabajadores?	Básicamente no realizamos el pago de cts. según lo que establece la norma y no se tiene conocimiento sobre aquellas sanciones que se puedan presentar.
6	¿En qué situación se encuentra la empresa ante sus deudas?	Actualmente la empresa realiza sus pagos en las fechas establecidas que se tiene con algunos proveedores, algunas ocasiones hay un retraso de pago.
7	¿Cómo afecta los gastos operativos a la utilidad de la empresa?	Los gastos operativos afectan a la empresa ya que al generar gastos mayores hace que nuestra utilidad empresarial disminuya. Muchas veces estos gastos es un problema dentro de la empresa por lo que no hay un control.
8	¿Cómo fue la evolución de tu empresa en estos últimos años?	En los últimos años la empresa ha ido reduciendo su crecimiento económico, por ejemplo para el año 2020 la empresa no tuvo una buena utilidad, así mismo al no genere un adecuado crecimiento como empresa muchas veces no recuperamos lo invertido.

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contador
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado 2
Fecha	9/06/2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Cuentas por cobrar	¿Cuál es el proceso para la rendición de cuentas?
2	Gastos administrativo y venta	¿La empresa tiene un adecuado control en el área administrativa y venta?
3		¿Cuál es tu punto de vista sobre las remuneraciones del empleado? ¿El personal contratado es suficiente para las actividades que realizas?
4		¿Qué procedimientos toman para realizan una compra?
5	Cuentas por pagar	¿Qué medidas toman para realizar el pago de la CTS de los trabajadores?
6	Ratios financieros	¿En qué situación se encuentra la empresa ante sus deudas?
7		¿Cómo afecta los gastos operativos a la utilidad de la empresa?
8		¿Cómo fue la evolución de tu empresa en estos últimos años?

Matriz de respuesta – Contador

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es el proceso para la rendición de cuentas?	El proceso de rendición es muy importante porque es el sustento de una salida de dinero lo cual el gasto realizado tiene que comprobarse mediante boletas de pago y facturas para que sean formalmente sustentado, aquellos gastos no rendidos afectan a mi liquidez.
2	¿La empresa tiene un adecuado control en el área administrativa y venta?	La empresa no cuenta con un control de los gastos en el área administrativa, los gastos deben realizados según el giro del negocio o actividades que realiza la empresa
3	¿Cuál es tu punto de vista sobre las remuneraciones del empleado? ¿El personal contratado es suficiente para las actividades que realizas?	La remuneración percibida por el trabajador es a causa de la contraprestación de trabajo que nos entrega el empleado, este pago es de forma periódica. Asimismo tenemos personal en planilla pero por la actividad que presta la empresa no es ideal contar con demasiado personal por ejemplo en el área de ventas hay días que no hay ventas, aparte de ello contamos con cliente fijos que son de gran importancia.
4	¿Qué procedimientos toman para realizar una compra?	Específicamente no contamos con un procedimiento para la recepción de mercaderías, por lo que al realizar compras no adecuadas también aumenta a nuestro costo generando una baja utilidad. En mi punto se debe ejecutar un procedimiento de compra para ser más eficientes y equilibrar nuestros gastos.
5	¿Qué medidas toman para realizar el pago de la CTS de los trabajadores?	Básicamente no se han priorizado el pago de este beneficio por decisión de los socios ya que consideran que quitan liquidez a la empresa.
6	¿En qué situación se encuentra la empresa ante sus deudas?	La empresa puede pagar sus deudas a corto plazo ya que gracias a un financiamiento que obtuvo al término del año. Es importante también invertir el dinero obtenido para no perder el riesgo que pierda su valor.
7	¿Cómo afecta los gastos operativos a la utilidad de la empresa?	Afectan de una manera desconsidera ya que ello involucra mucho a la utilidad obtenida en el año. Como sabemos si nuestros ingresos son inferiores a nuestros gastos puede que la empresa caiga en pérdida.
	¿Cómo fue la evolución de tu empresa en estos últimos años?	En el periodo 2020 la empresa no obtuvo una rentabilidad esperada ya que los costos se incrementan. Para nosotros la rentabilidad es importante porque permite que los socios puedan tener ingreso, con una buena rentabilidad podemos decir que la empresa está encaminando bien ya que ello beneficiara también a todos los que somos parte de ello.

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de área de ventas
Nombres y apellidos	Entrevistado
Código de la entrevista	Entrevistado 3
Fecha	9/06/2021
Lugar de la entrevista	ZOOM

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Cuentas por cobrar	¿Cuál es el proceso para la rendición de cuentas?
2	Gastos administrativo y venta	¿La empresa tiene un adecuado control en el área administrativa y venta?
3		¿Cuál es tu punto de vista sobre las remuneraciones del empleado? ¿El personal contratado es suficiente para las actividades que realizas?
4		¿Qué procedimientos toman para realizan una compra?
5	Cuentas por pagar	¿Qué medidas toman para realizar el pago de la CTS de los trabajadores?
6	Ratios financieros	¿En qué situación se encuentra la empresa ante sus deudas?
7		¿Cómo afecta los gastos operativos a la utilidad de la empresa?
8		¿Cómo fue la evolución de tu empresa en estos últimos años?

Matriz de respuesta – Jefe de ventas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es el proceso para la rendición de cuentas?	El proceso adecuado para la rendición de cuentas es gestionar los reembolsos en el plazo y tiempo adecuado, lo cual se debe priorizar para que no se incrementen nuestras cuentas por cobrar a causa de las entregas a rendir.
2	¿La empresa tiene un adecuado control en el área administrativa y venta?	No contamos con un control adecuado de nuestros gastos que ayuden a medir o evaluarlos. Es necesario implementar esta medida para obtener buenos resultados ante las ganancias y poder obtener nuevas inversiones.
3	¿Cuál es tu punto de vista sobre las remuneraciones del empleado? ¿El personal contratado es suficiente para las actividades que realizas?	La remuneración es el dinero que se le hace entrega a un trabajador por la realización de una función específica. En cuanto al personal que tenemos si es suficiente porque cada uno cumple una función específica pero también tenemos personal que realizan las funciones que lo puede realizar una persona.
4	¿Qué procedimientos toman para realizar una compra?	Ante ello no hay un proceso que defina un buen manejo en las compras. Asimismo la aplicación de procedimiento puede ayudar a la empresa a tener ciertas consideraciones antes de realizar comprar, muchas veces la empresa ha realizado compras que no guardan relación con la empresa y lo hace inestable.
5	¿Qué medidas toman para realizar el pago de la CTS de los trabajadores?	Dentro de la norma establecida no se realizan de manera adecuada el pago de este beneficio porque es un desembolso que la empresa realiza, también no se tiene un tratamiento adecuado para el depósito según fechas establecidas,
6	¿En qué situación se encuentra la empresa ante sus deudas?	La empresa es tiene una capacidad de solvencia adecuada para para poder cumplir con sus obligaciones ya que recibió un préstamo por parte de una entidad bancaria, sin embargo si no hubiese obtenido este dinero no hubiese podido cumplir con las deudas que posee.
7	¿Cómo afecta los gastos operativos a la utilidad de la empresa?	Afecta a la rentabilidad como también a la cuenta de resultados lo que significa que se está desembolsando más en la operatividad de la empresa; lo cual para tener un buen resultado se debe maximizar los recursos.
8	¿Cómo fue la evolución de tu empresa en estos últimos años?	La rentabilidad es importante para empresa porque con los beneficios obtenidos se pueden realizar más inversiones generando crecimiento adecuado.

Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti

Administrador de grupos de códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
C.1. Gastos operativos	0	4	
C.1.1. Cuentas por cobrar...	0	2	
C.1.1.1. Entregas a rendir	6	1	[Cuentas por cobrar]
C.1.2. Gastos administr...	0	3	
C.1.2.1. Remuneración	7	1	[Gastos administrativo y venta]
C.1.2.2. Compras	8	1	[Gastos administrativo y venta]
C.1.3. Cuentas por pagar	0	2	
C.1.3.1. CTS	4	1	[Cuentas por pagar]
C.1.4. Ratios financieros	0	4	
C.1.4.1. Ratio de solve...	5	1	[Ratios financieros]
C.1.4.2. Ratio de gasto...	6	1	[Ratios financieros]
C.1.4.3. Ratio de renta...	5	1	[Ratios financieros]
E.1. Control	5	0	[Control]

Administrador de grupos de códigos

Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
Control	1	maribel tarqui campos	1/07/2021 16:00	maribel tarqui campos	1/07/2021 16:00
Cuentas por cobrar	1	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:50	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:50
Cuentas por pagar	1	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:51	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:51
Gastos administrativo y venta	2	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:37	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:37
Gastos operativos	0	maribel tarqui campos	1/07/2021 16:06	maribel tarqui campos	1/07/2021 16:06
Ratios financieros	3	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:53	maribel tarqui campos	1/07/2021 15:53

Códigos en grupo:

Códigos no en grupo:

- C.1. Gastos operativos
- C.1.1. Cuentas por cobrar
- C.1.1.1. Entregas a rendir
- C.1.2. Gastos administrativo y venta
- C.1.2.1. Remuneración
- C.1.2.2. Compras
- C.1.3. Cuentas por pagar