



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

Tesis

**Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una
empresa de servicios, Lima 2019**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Esquives Carrasco, Sofia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

**Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una
empresa de servicios, Lima 2019**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Dr. Raúl Patnógic Rengifo

Vocal

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

Asesor metodólogo

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Dra. Carhuancho Mendoza, Irma Milagros

Dedicatoria

A mi padre, aunque ya no estés a mi lado, a mi madre y a ti hermana Mery Esquives por ser mi pilar constante para lograr mis objetivos; también dedicarle a mi familia y hermanas en especial a mis sobrinos José Armando y Kiara Alessia que de una u otra manera siempre me han apoyado en mi etapa profesional.

Agradecimiento

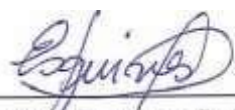
A Dios, por brindarme fortaleza y sabiduría en todo momento de mi vida a las personas que conocí en este largo proceso, doy gracias a la Universidad Norbert Wiener por mi formación académica y profesional a mis profesores por brindarme la preparación y sabiduría a lo largo de mi carrera.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Esquives Carrasco, Sofía identificado con DNI Nro. 46345541, domiciliado en Urb. Leoncio Prado Mz N LT 25 – Rímac egresado(a) de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Planeamiento Financiero para mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019” para optar el título profesional de Contador Público, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 22 de Julio del 2019.



Esquives Carrasco Sofía
DNI 46345541

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener para optar el título de Contador Público, presento el trabajo de investigación holístico titulado: “Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019” que tiene por objeto proponer un plan financiero que permita reducir las cuentas por pagar.

La tesis contiene seis capítulos, los cuatro primeros capítulos detallan el problema ideal de la investigación, el objetivo general, los objetivos específicos de acuerdo al problema, la justificación del mismo; se desarrolla también el marco teórico el cual está conformado por el sustento teórico, los antecedentes internacionales y nacionales y el marco conceptual; la metodología de la investigación, el sintagma, enfoque, tipo, categorías, población, técnicas e instrumentos, procedimiento y análisis de datos y por último los datos de la empresa en estudio, la descripción, marco legal, actividad económica, información tributaria, económica y financiera, proyectos actuales y perspectiva empresarial.

Asimismo, los siguientes capítulos detallan: los resultados cuantitativos, análisis cualitativo y el diagnóstico final; la propuesta de investigación, que tiene como objetivo mejorar las cuentas por pagar de la empresa mediante la elaboración de un plan de actividades; la discusión de la tesis; las conclusiones y sugerencias finales de la tesis.

Señores miembros del jurado espero que la presente investigación cumpla las expectativas para su aprobación y posterior aplicación de la propuesta en la empresa de estudio.

Índice	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vi
Indice	viii
Indice tabla	xi
Indice de cuadros	xiii
Resumen	xiv
Resumo	xv
CAPITULO I	xvi
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	xvi
1.1 Problema De Investigación	16
1.2 Formulación Del Problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	17
1.3. Justificación	18
1.3.1 Justificación Metodológica	18
1.3.2 Justificación Práctica	18
1.4 Limitaciones	18
1.5. Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos Específicos	19
CAPITULO II	20
MARCO TEORICO	20
2.1 Sustento Teórico	21
2.2 Antecedentes	23
2.3 Marco Conceptual	26
2.4 Empresa	33
2.4.1 Descripción de la empresa	33
2.4.2 Marco legal de la empresa	33
2.4.3 Actividad económica de la empresa	33

2.4.4 Información tributaria de la empresa	33
2.4.5 Información económica y financiera de la empresa	34
2.4.6 Proyectos actuales	37
2.4.7 Perspectiva empresarial	37
CAPITULO III	38
MÉTODO	38
3.1 Tipo, nivel y método	39
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	41
3.3 Población	42
3.4 Técnicas e instrumentos	43
3.5 Procedimiento	44
3.6 Análisis de datos	45
CAPÍTULO IV	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	46
4.1 Descripción de resultados	47
4.2 Propuesta	61
4.2.1 Fundamentos de la propuesta	61
4.2.2 Problemas	62
4.2.3 Elección de la alternativa de solución	62
4.2.4 Objetivos de la propuesta	63
4.2.5 Justificación de la propuesta	63
4.2.6 Desarrollo de la propuesta	64
4.3 Discusión	75
CAPÍTULO V	78
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	78
5.1 Conclusiones	79
5.2 Sugerencias	80
CAPÍTULO VI	81
REFERENCIAS	81
6.1 Referencias	82
ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de la investigación	88

Anexo 2: Evidencias de la propuesta	89
Anexo 3: Artículo de investigación	99
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	104
Anexo 5: Instrumento cualitativo	108
Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa	114
Anexo 7: Matriz de causa efecto para definir el problema	116
Anexo 8: Matriz de teorías	119
Anexo 9: Matriz de antecedentes	124
Anexo 10: Matriz de conceptos	139
Anexo 11: Matriz del método	154
Anexo 12: Matriz de solución	167

Índice tabla

	Pág.
Tabla 1. Categoría y subcategorías	41
Tabla 2. Liquidez general de los años 2016 al 2018	47
Tabla 3. Endeudamiento a corto plazo de los años 2016 al 2018	48
Tabla 4. Rotación de cuentas por pagar comerciales de los años 2016 al 2018	49
Tabla 5. Gastos financieros de los años 2016 al 2018	50
Tabla 6. Costo de ventas de los años 2016 al 2018	51
Tabla 7. Tributos por pagar de los años	52
Tabla 8. Margen neto sobre ventas de los años 2016 al 2018	53

Índice figura

	Pág.
Figura 1. Información tributaria.	33
Figura 2. Estado de situación financiera.	35
Figura 3. Estado de resultados.	36
Figura 4. Liquidez general de los años 2016 al 2018.	47
Figura 5. Endeudamiento a corto plazo de los años 2016 al 2018.	48
Figura 6. Rotación de cuentas por pagar de los años 2016 al 2018.	49
Figura 7. Análisis horizontal de gastos financieros	50
Figura 8. Análisis vertical del Costo de venta	51
Figura 9. Análisis vertical de tributos por pagar – IGV	52
Figura 10. Margen neto sobre las ventas	53
Figura 11. Análisis cualitativo subcategoría tributos por pagar.	54
Figura 12. Análisis cualitativo subcategoría remun. por pagar.	55
Figura 13. Análisis cualitativo subcategoría cuentas por pagar.	56
Figura 14. Análisis cualitativo subcategoría ctas por pagar diversas.	57
Figura 15. Análisis cualitativo subcategoría ctas por pagar vinculadas.	58
Figura 16. Análisis cualitativo subcategoría Obligaciones	59
Figura 17. Estado de situación financiera proyectado.	65
Figura 18. Estado de Resultados proyectado.	66
Figura 19. Indicador de liquidez.	66
Figura 20. Proceso de detracción de venta de bienes	72

Índice de cuadros

Cuadro 1. Plan de Actividades de planeamiento financiero	64
Cuadro 2. Diagrama de Gantt para el objetivo 1.	67
Cuadro 3. Plan de Actividades del reconocimiento del gasto	68
Cuadro 4. Diagrama de Gantt para el objetivo 2.	70
Cuadro 5. Plan de Actividades con el pago de deducciones.	71
Cuadro 6. Diagrama de Gantt para el objetivo 3.	74

Resumen

El presente estudio de indagación titulado “Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019”, considerando la falta de liquidez impidiendo cumplir con las obligaciones de la empresa, proponiendo realizar un plan financiero que facilite una adecuada gestión mostrando resultados favorables para la empresa.

La investigación se empleó el sintagma holístico con enfoque mixto de tipo proyectiva, para la recolección de información se usó la técnica de ficha de registro documental, a los estados financieros, empleando los ratios financieros mediante el análisis vertical y horizontal donde se muestran a detalle los resultados de la empresa; asimismo, se elaboró una guía de entrevista que consta de 6 preguntas, la entrevista se formuló a 3 personas que saben a fondo el problema habitual en la empresa.

Como consecuencia la empresa muestra un alto índice de endeudamiento con los proveedores, según el análisis incremento en un 4.93% respecto al año 2018, es decir la empresa no puede cumplir con sus obligaciones, además no se cumple con el pago de las detracciones debido a la falta de liquidez afectando el uso del reconocimiento del gasto,

Por lo que se propuso implementar el planeamiento financiero que permita conseguir el pago oportuno de sus obligaciones de la empresa.

Palabras claves: Plan financiero, liquidez, cuentas por pagar.

Resumo

O presente estudo de pesquisa intitulado "Planejamento financeiro para melhorar contas a pagar em uma empresa de serviços, Lima 2019 ", considerando a falta de liquidez impedindo o cumprimento das obrigações da empresa, propondo a realização de uma facilitar a gestão adequada mostrando resultados favoráveis para a empresa.

A pesquisa utilizou o sintagma holístico com uma abordagem projetiva mista, para a coleta de informações da técnica de ficha de registro documental, às demonstrações financeiras, utilizando os índices financeiros através de análises verticais e horizontais, onde os resultados da empresa são mostrados em detalhe; Da mesma forma, um guia de entrevista foi preparado com 6 perguntas, a entrevista foi formulada para 3 pessoas que conhecem bem o problema usual da empresa.

Como consequência, a empresa mostra um alto índice de endividamento com os fornecedores, de acordo com a análise, um aumento de 4,93% em relação ao ano de 2018, ou seja, a empresa não pode cumprir suas obrigações, além disso, o pagamento de saques não é atendido devido à falta de liquidez que afeta o uso do reconhecimento da despesa, pelo que se propôs implementar o planejamento financeiro que permita obter o pagamento oportuno de suas obrigações da sua empresa.

Palavras-chave: Plano financeiro, liquidez, contas a pagar.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

En Chile, los auditores de la Superintendencia de Valores y Seguros solicitaron a la empresa Metrogas que realice nuevamente los estados financieros de los años 2013 y 2014, debido a la modificación de tratamiento contable llamadas “conversiones”. Esto quiere decir que todas sus inversiones de Metrogas las hacían pasar de instalaciones de clientes y pasarlas a su tipo de gas. Para así reducir el nivel de sus activos donde se veía afectado el patrimonio y la utilidad neta de la empresa (Pavez, 2015).

La empresa Metrogas consideró en sus estados financieros los activos como conversiones donde la SVS detectó que el tratamiento contable no estaba aplicado correctamente a las normas contables internacionales, por ello se le pide que rehaga sus estados financieros de los años 2013-2014, aplicando el ajuste contable y se vea reflejado como gastos en los estados financieros.

En la empresa Alicorp, se vio afectada entre los años 2012 y 2013, donde realizó una campaña de adquisiciones queriendo ser la principal empresa de alimentos dentro del país donde emitió un bono en dólares donde la tasa obtenida era la más baja para la corporación y creando el crecimiento de la empresa (Valdiviezo, 2015).

Debido a las adquisiciones que realizó Alicorp en los años 2012 y 2013, se detectó que la deuda adquirida se vio afectada debido al alza de la moneda dólares realizándose en corto plazo, donde los responsables eran tanto el gerente general y financiero quienes no supieron informar cual eran las incidencias que tendría la empresa. Lo cual generó pérdidas y gastos financieros en la corporación.

En el Perú hoy en día las empresas de servicios han ido en aumento y uno de los inconvenientes más frecuentes que existe en las cuentas por pagar son el personal administrativo donde ellos son el primer filtro en revisar y cotejar la documentación recibida en la empresa. Los inconvenientes más frecuentes y de mucha jerarquía que se observa internamente es que existen diversas equivocaciones descubiertas en ingreso de las facturas recibidas por el personal encargado de ingresar al sistema, porque no cuentan con

La capacitación suficiente que requiere el personal encargado. Quiere decir que deben saber cuál son los requisitos esenciales de la documentación recibida, por eso existe lo retrasos de documentos, extravió de facturas, incrementa el trabajo para el área de provisiones, ingreso de la documentación fuera de fecha. Estos problemas se componen por la falta de información asimismo por la inexperiencia de los compromisos que se desarrollan en cada uno de los lugares de trabajo a nivel administrativo dentro de la empresa. Otro fundamento que se originan dichas dificultades son la falta de manuales de procedimientos y guías que proporcionen información para corregir fallas y mejorar el ingreso de la información.

Por otro lado, perjudica la contabilidad y los estados financieros, no permite presentar a gerencia los verdaderos resultados como también no aplican las correctas normas tributarias, la deficiencia y mal manejo pueden ocasionar la duplicidad de pagos y el incumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores ya que mantienen un crédito máximo de 30 días, sin embargo, se retrasan con los pagos y genera molestia a los proveedores por incumplir con los plazos establecidos.

Las empresas de servicios requieren de equipos y materiales que reconozcan acelerar todas las actividades que se cumplen en el área de trabajo, con el fin de que el personal encargado conozca de forma completa los movimientos, operaciones y labores realizadas en la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo reducir las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019?

¿Cuáles son los motivos de mayor incidencia en las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019?

¿Cómo las estrategias disminuirán las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019?

1.3. Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

La investigación de estudio se efectuó un procedimiento que optimice la confianza en las cuentas por pagar empleando el método holístico, ya que permitirá descubrir a fondo el inicio del problema de modo que ayude a determinar las gestiones para disminuir las cuentas por pagar, asimismo se conocerá que procesos favorecerá la idea de ejecución de un método de registro en una empresa de servicios donde podremos aplicar de manera idónea el control de como procesar los registros en el área de contabilidad.

1.3.2 Justificación práctica

En este trabajo se realizó el estudio de las cuentas por pagar donde se pueda encontrar la mejora en el área administrativa en la empresa de servicios, a través de la realización del estudio registrado y entrevistas al gerente general, el administrador y la contadora general, donde se conseguirá la investigación necesaria para conocer el problema existente y definir que un procedimiento de registro, donde pueda ayudar a construir estrategias e instrucciones para registrar las cuentas por pagar.

1.4 Limitaciones

Se detectó poca información sobre el tema a investigar, dificultad para acceder a la información de la empresa, poca disponibilidad de tiempo para buscar información, poca disponibilidad de tiempo para realizar la investigación por asuntos laborales poca disponibilidad de fuentes informantes sobre el tema de estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proponer estrategias para disminuir las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar las cuentas por pagar en una empresa comercial, Lima 2019.

Explicar los motivos de superior concurrencia en las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría General de la Administración

Se aplica en las empresas privadas como públicas donde el objetivo del administrador es desarrollar con total confianza sus actividades puesto que deben conocer cuáles son los procesos, registros, y manuales que tiene la empresa para trabajar de la mano con el personal que tiene a cargo e indicar las funciones a desarrollar en la empresa para lograr sus objetivos y tener el éxito que todo administrador requiere para la mejora de la empresa (Torres, 2014).

La teoría general de la administración se aplicará en la investigación donde nos permitirá saber cuál serán los objetivos que deben desarrollarse en la empresa con el grupo que lo conforman y llegar a las metas planteadas por la organización.

Teoría de la Contabilidad y Control

En las empresas es muy importante porque debemos considerar dos ideas esenciales: la primera, todas las empresas son pactos entre una persona y un grupo de personas; segunda, es la entrega de información general que el personal debe proporcionar al área administrativa, para revisar las metas que tienen que realizar de acuerdo a lo establecido y tener la seguridad de que se esté desarrollando de acuerdo a los procesos que tiene la empresa para así lograr los objetivos en el área y que la información sea la idónea (Sunder, 2005).

Es primordial desarrollar con claridad y transparencia la entrega de información a la organización los cuales revisarán los objetivos que desarrollaron en el área administrativa en conjunto con el personal a cargo en un plazo determinado.

Teoría Financiera

La teoría expresa que el jefe de finanzas y su personal a cargo son quienes deciden las opciones con resultados inestables en etapa de duración múltiple, para la toma de

decisiones no solo el área de finanzas debe decidir, debido a que son áreas distintas y por consecuencia estarían dando diferentes resultados (Copeland y Weston, 1988).

La teoría financiera nos apoyará a entender mejor porqué tanto el personal y sus agentes, es decir, la gerencia y demás áreas tomarán decisiones entre distintas opciones de las cuales muchas veces no se verá afectada las demás áreas, por lo que se tiene que desarrollar un plan financiero que permita revistar todas las operaciones para así poder ejecutar de acuerdo al plan desarrollado.

Teoría general de la Contabilidad

Nos señala que, para ser entendido, los sistemas contables se deben comprobar de una doble manera. En primer lugar, afirmar su congruencia con la teoría general. Pero, al mismo tiempo, asegurando también su utilidad en relación con los objetivos perseguidos debiendo sustentar todos los procedimientos adecuados que se debe efectuar dentro de la organización (Vasquez, 2008)

Se aplicará de acuerdo a los sistemas contables que maneje la empresa lo cual nos permita analizar la información mediante la elaboración de los estados financieros y poder conocer los resultados esperados que permita mejorar para la toma de decisiones.

Teoría del Campo

Menciona que el campo anímico, es la situación vital que percibe la persona y su ambiente moral. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las insuficiencias de la persona, y es impedimento cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio (Chiavenato, 1999).

Nos permitirá saber la conducta de cada persona en la empresa para así saber cuánto se está comprometido con la organización y que pueda desarrollar todas sus habilidades y mencionar aportes esenciales que se requiere mostrando su compromiso de manera adecuada.

2.2 Antecedentes

Internacionales

Torres (2015) en su investigación sobre: *Inspección financiera de las cuentas por pagar de la unidad de negocios hidropaute determinado en la duración del 01 de enero al 31 de diciembre del 2013*, cuyo objetivo era comunicar las irregularidades detectadas dentro de la empresa, por lo que se realizó entrevistas al personal involucrado para así obtener la información necesaria tanto económica como financiera, donde era necesario que se tenga un control que le permitiría presentar una información de resultados idónea dado que era factible que se realicen auditorias periódicamente para así poder detectar que se esté trabajando de acuerdo a lo que requiere la organización y mejoren en la toma de decisiones.

Villafuerte (2016) en su investigación sobre: *las cuentas por pagar y su exposicion de los resultados financieros de la empresa Plastiguayas Cía. LTDA*, cuyo objetivo era como manejaban el dinero en efectivo y como lo plasmaban dentro de las obligaciones financieras ya que tratandose de empresas pequeñas y medianas presentaban datos incorrectos en los estados financieros. Sin evaluar la carencia sobre las salidas de dinero lo cual el área administrativa no conocia la realidad contable.

Pinto, Castañeda (2017) en su proyecto de investigación: *sobre Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la compañía ferceva s.a.*, cuyo objetivo es reconocer los problemas que existe en relación al registro de la información y pudiendo analizar cual serían las políticas con el pago de los proveedores donde nos permita la razonabilidad adecuada en los estados financieros, mediante la metodología transversal teniendo una perspectiva de manera real permitiendo examinar la información, para así poder encontrar el análisis de la situación en la empresa y poder describir donde se encuentra el problema mediante los datos recopilados, cuyo resultado es detallar la información de manera razonable que permita reflejar de manera idónea los resultados en los estados financieros, se llegó a la conclusión que la empresa le falta implementar adecuados procesos sobre los registros de sus obligaciones y un adecuado control de las facturas que son canceladas para evitar la duplicidad de pagos.

Neira (2016) en su investigación *sobre: Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en asisbane*, cuyo objetivo es implementar la aplicación de la estructura COSO para mejorar el pago de los proveedores empleando la metodología descriptiva obteniendo información para saber cual es el origen del problema, es importante que la empresa tenga una adecuada conciliación de proveedores actualizando sus estados de cuenta y poder revisar cual son los saldos de las cuentas por pagar, como también evitar la deficiencia en la entrega de documentación al área de contabilidad no pudiendo desarrollar los registros dentro del periodo y en conclusión se establecieron procedimientos de las responsabilidades por áreas para tener un mejor control dentro de la empresa.

Corrales, Quinapallo (2015) en su investigación *sobre: Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa salud s.a*, cuyo objetivo es mejorar constantemente el procedimiento de las cuentas por pagar para así evaluar la necesidad de mejorar los registros contables revisando con eficacia, según los resultados obtenidos mediante una auditoría encontrándose en el área de cuentas por pagar deficiencia en la entrega de documentación por que no se valida la información recibida como también inadecuado proceso de registro contable sin tener un criterio adecuado y por ende la duplicidad de pago, llegando a la conclusión que los procesos que el área de cuentas por pagar no son eficientes por lo que no se cumple con lo requerido por el área.

Nacionales

Jaramillo (2017) en su investigación *sobre: Control interno para optimizar la seguridad en las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings SAC, 2017*, cuyo objetivo es realizar un plan de trabajo en los cálculos por abonar de la empresa GCF Holdings SAC, a través de procesos dentro de la organización. De acuerdo a lo solicitado, el cual aplico el método holístico, a través del enfoque mixto, y tipo proyectiva, recolectando información mediante entrevistas al personal seleccionado dentro de la empresa para la aportación del problema en la organización. Con el fin de plantear un control de procesos y procedimientos en el área de cuentas por pagar mediante políticas y permita una correcta gestión dentro de la empresa.

Valcárcel (2017) en su investigación sobre: *mecanismos innovadores para una buena gestión de inspección interna en cuentas por abonar de la empresa GMI S.A Ingenieros Cosultores, Lima 2016*, cuyo objetivo es un implementar un método de inspección en las cuentas por pagar donde permita la correcta gestion en los procesos contables, aplicando la metodología de manera organizada y se pueda comprender la perspectiva del enfoque mixto y descubrir los resultados. Con el fin de evitar los malos procesos dentro del area contable y administrativa y tener una informacion real en los estados financieros.

Aldave (2015) en su investigación *sobre: Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar Mexicam Perú S.A.*, sus objetivos fueron desarrollar políticas para mejor la gestión de los proveedores y tener una oportuna programación de pagos aplicando la metodología cuantitativo y cualitativo, diseño descriptivo, la población son los empleados de la empresa a quienes se le aplico las encuestas y entrevistas para saber el problema. Con el fin de poder reconocer los procedimientos y mejorar la gestión en el área de cuentas por pagar, llegando a la conclusión la implementación para mejorar la información procesada de forma eficiente.

Minaya, Santisteban, Ushiñahua (2015) en su estudio *sobre: Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huánuco*, siendo el objetivo optimizar el desarrollo del personal respecto a su desempeño en la empresa evaluando la falta de ejecución del trabajo en el área cuentas por pagar, aplicando el método descriptivo y explicativo mediante la formulación de encuestas y entrevistas a los empleados y definir con exactitud la problemática. Concluyendo que mediante el plan de actividades se podría mejorar los problemas y alcanzar las mejoras dentro la empresa.

Reyes, Rojas (2014) en su estudio *sobre: Control del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora Agroveterinaria Trujillo S.A.C.*, tiene como objetivo conseguir información adecuada y oportuna siendo primordial para la actividad empresarial a través del control para la mejora continua, el método es descriptivo mediante la técnica encuesta y entrevista permitiendo analizar con los datos cuali-cuantitativo, la población está conformada por el personal del área de compras y cuentas por pagar, teniendo como conclusión realizar un adecuado control para optimizar los problemas en diferentes áreas y poder regularizar la contabilidad tanto operativa como administrativa.

2.3 Marco conceptual

Cuentas por pagar

Las cuentas por pagar se convierten en obligaciones al momento de adquirir la mercadería o servicio prestados por los proveedores mediante créditos por lo cual se sitúa en la cuenta del activo de la empresa (Moreno, 2014).

Las cuentas por pagar se aplicarán en mi estudio donde nos permitirá desarrollar el problema que se tiene en la empresa y poder darle solución con los procesos correctos que se debe desarrollar en el área contable.

La aprobación de las cuentas por pagar es compras o gastos que deben ser validados por el área de compras ya que ellos son los encargados de revisar los precios y comunicarse con los proveedores para realizar los pedidos que requiera la empresa como también asegurarse que la mercadería haya sido entregada según la solicitud que genere el área de compras (Santillana, 2015).

Las cuentas por pagar se requieren aplicar en la investigación la modificación de los procedimientos en el área de compras donde deben manejar por contratos a los proveedores grandes para mantener los precios establecidos y no ser sorprendidos con la demanda en el mercado donde no se vea afectado subir los precios sin contar con la aprobación del gerente de la empresa.

El proceso de cuentas por pagar es muy importante porque se debe validar las facturas entregadas por los proveedores y revisar que contengan los requisitos esenciales que deben tener los comprobantes de pago, para así mismo se pueda proceder con el ingreso al sistema y que sean derivados al área de tesorería para que realicen los pagos correspondientes según el crédito que maneja el proveedor con el área de compras (Estupiñan, 2006).

Las cuentas por pagar en su aplicación de estudio dentro de la empresa deben desarrollar un control de recepción de facturas de los proveedores debiendo tener los vistos

aprobados por el área de compras y así proceder con la entrega al área de provisiones y validar la información entregada sea correcta.

Los proveedores son la pieza fundamental para la empresa ya que es primordial la compra de mercaderías, lo cual se beneficia tanto el proveedor como la empresa donde ambos puedan trabajar de manera correcta lo esencial sería que la empresa cumpla con el crédito pactado y que se cumpla con los pagos respectivos. (Rodríguez, 2013).

Las cuentas pagar en el estudio de la investigación se busca desarrollar que cumplan con los pagos respectivos a los proveedores para que no haiga la desconfianza del proveedor con la empresa y tenga que optar a cortar el abastecimiento sino cumplen con sus pagos respectivos.

El análisis financiero nos permite estudiar la realidad de la empresa donde se ve reflejada la información en los estados financieros lo cual nos permita saber cuál es la liquidez que tiene la empresa para perfeccionar las decisiones en la organización (Guajardo, 2014).

Las cuentas por pagar se verifican que debemos realizar una consolidación correctamente en los estados financieros lo cual se quiere plantear metas y propósitos por partes de los directivos para poder desarrollar adecuadamente la información y sea considerada dentro de la presentación de los resultados adecuados.

Planeamiento Financiero

La planeación financiera determina que la empresa para conseguir sus objetivos tiene como finalidad aumentar su rentabilidad para poder hacer frente a sus obligaciones (Moreno,2014).

El plan financiero permite establecer metas y estrategias con el fin de poder cumplirlas con un plan razonable donde la empresa pueda obtener rentabilidad a largo plazo (Witte, 2014).

La planificación financiera ayuda a que las operaciones de la empresa faciliten el camino que guían, organicen y controlen las acciones para alcanzar los objetivos de la organización (Girman, 2014).

Un plan financiero que requiere la empresa se basa en presupuestos financieros, programas estipulado a los demás elementos de planeamiento de la empresa (Urquijo y de la Fuente, 2014).

La planeación financiera son procesos de control que se necesita para revisar y evaluar los resultados que requiere obtener la empresa (Ibid, 2014).

La planeación financiera es la probable solución al problema identificado en el estudio de tesis, mediante las estrategias que permite fijar metas con la finalidad de obtener los objetivos esperados por la empresa y poder lograr mejorar su rentabilidad permitiendo cubrir sus obligaciones en un corto plazo y largo plazo.

Tributos por pagar

Son impuestos que se paga al estado por el comercio de las actividades de la empresa donde la empresa deberá cumplir con sus obligaciones (Franco, 2007).

Se aplica de acuerdo a los impuestos que genera la empresa donde su obligación es cumplir con su compromiso en las fechas establecidas de acuerdo a su vencimiento.

Son las retenciones que tiene la empresa de acuerdo al giro de su negocio, generando impuestos por pagar como el IGV, renta de tercera categoría y pagos a cuenta (Franco, 2004).

La empresa deberá asumir los impuestos generados de acuerdo a sus actividades que realiza cumpliendo de manera oportuna y plazos de acuerdo a su cronograma de pagos.

Son deudas tributarias generándose en el periodo contable, lo cual puede producir el devengo de intereses por la demora del cumplimiento de sus obligaciones. (Alonso, Anibarro, Corcuera, Pérez, Villarin, 2009).

Los tributos se presentan de acuerdo a la actividad económica que desarrolla la empresa, debiendo cumplir con los impuestos incurridos por la unidad de negocio. (Alonso, Anibarro, Corcuera, Pérez, Villarin, 2009).

Los tributos se aplican conforme a la ley donde el estado exige que se cumplan de acuerdo a lo establecido, siendo ejecutado de acuerdo al giro del negocio de la empresa (Alonso, Anibarro, Corcuera, Pérez, Villarin, 2009).

Nos permitirá realizar una adecuada ejecución dentro del periodo contable, permitiendo que el gasto sea generado dentro del mes, para evitar que los analistas contables realicen las provisiones que no fueron procesadas por el retraso de la entrega de la documentación, por parte del área de compras a los asistentes contables encargados de procesar la información contable.

Remuneraciones por pagar

Se refiere al trabajo humano que realiza dentro de las empresas, siendo un esfuerzo remunerado de acuerdo a las normas establecidas (Franco, 2007).

El empleador está en la obligación de cumplir con todos los beneficios de su trabajador en el plazo determinado acordada por ambas partes.

Las empresas están en la obligación de realizar sus pagos bien sea en efectivo o en especie, por el trabajo realizado en la empresa en el periodo contable (Neeru & Quain, 2009)

Es muy importante que la empresa cumpla con sus trabajadores para que no se vea perjudicado con las actividades que realice dentro de ella, y que los pasivos no afecten a la contabilidad.

Cuando la empresa contrata personal tienden a pasar por la evaluación respectiva donde el área de recursos humanos son los encargados de explicar las funciones a desarrollar dentro de la empresa y condiciones de pago (Fonseca, 2007).

La empresa está en la obligación de cumplir con el personal que labore dentro de ella, con el fin de evitar los retrasos de los pagos con los empleados quienes cumplen con el trabajo asignado y evitar perjudicar a las actividades de la empresa, de no cumplir con los pagos respectivos.

Cuentas por pagar comerciales

En la empresa es muy resaltante contar con proveedores estables y confiables que les permita hacer uso de la mercadería que se requiere de acuerdo a sus actividades (Franco, 2004)

Se aplicará de acuerdo a los créditos otorgados por los proveedores teniendo como prioridad cumplir con los vencimientos de sus facturas recibidas por la empresa.

Son contratos entre el proveedor y la empresa quienes buscan establecer estrategias tanto como sus productos sean adecuados y sean los precios accesibles para la empresa de acuerdo al giro de su negocio (Tanaka, 2005)

Se desea mejorar por parte del área logística quienes son los encargados de emitir las órdenes de compras y/o servicios con los respectivos vistos por parte del Jefe de Compras, siendo así que los proveedores están en la obligación de entregar con el sustento respectivo.

Se requiere evitar que al finalizar el año las cuentas por pagar hayan sido cubiertas dentro del periodo quedando como pendiente las del último mes de deuda que corresponde al pago del siguiente año disminuyendo las deudas con los proveedores (Van y Wachowicz, 2002).

Las cuentas por pagar son gastos generados por la empresa que se requiere para sus actividades del negocio, lo cual representa deuda dependiendo del crédito que el proveedor establece a la empresa teniendo como plazo determinado cumplir con lo acordado (Borrero y Ortiz, 2016).

Nos permitirá mejorar el flujo de la información al sistema contable, con la finalidad que los gastos generados por la actividad del negocio sean considerados dentro del periodo contable, para así evitar los retrasos de información, teniendo en cuenta que deberán cumplir con los pagos de acuerdo a vencimiento de las facturas y se vea reflejando de manera adecuada en los estados financieros.

Es muy importante contar con los materiales necesarios para las actividades del negocio en la empresa (Heredia, 2013).

Contar con el cronograma de pedidos aprobados y que sean entregados en los plazos establecidos (Heredia, 2013).

El área de compras son los encargados de buscar y evaluar a los proveedores para poder cubrir con las necesidades de la empresa (Heredia, 2013).

Los asistentes de compras deben comparar con varias alternativas que ofrecen los proveedores para que trabajen dentro de la empresa y que beneficie las actividades del giro del negocio (Heredia, 2013).

Garantizar que la elección de los proveedores sean los adecuados para abastecer de acuerdo a lo solicitado por el área de compras, sabiendo que lo entregado es adecuado para las actividades de la empresa (Heredia, 2013).

Categorías emergentes

Compras

En la empresa se requiere contar con un jefe de compras lo cual podría ayudar a generar utilidades a la empresa a medida que crezca se requiere de personal especializado dentro del área de compras porque son los encargados de buscar las necesidades que requiere la empresa, esto quiere decir contar con proveedores confiables y que brinden un buen servicio tanto en mercadería como en los precios sean los adecuados de acuerdo al mercado y entregados en los plazos establecidos.

Para no generar retrasos con lo solicitado por lo que los encargados serían responsables de anexar las órdenes de compra una vez que sea entregada la mercadería para que los proveedores puedan entregar sus facturas correctamente sustentadas y poder evitar retrasos con sus pagos sino cuenta con la documentación completa.

Otra dificultad son las compras de importación debido a que las solicitudes se realizan fuera del país tienden a demorar con la entrega y los impuestos que genera traer mercadería del exterior por lo que se requiere manejar un inventario donde les permita tener abastecimiento para no quedarse sin la mercadería necesaria lo cual requiere la organización (Mercado,2004).

Control

En la empresa se requiere de un proceso de control interno que se maneje las políticas y procedimientos que permita tomar las medidas necesarias para así poder controlar los riesgos dentro de la organización y mantener los niveles y funciones de los empleados.

Los cuales incluyen que es necesario contar con las aprobaciones, autorizaciones y verificación de sus funciones que les permite identificar y comunicar toda información pertinente en un plazo determinando de sus responsabilidades dentro de la empresa.

Los sistemas informáticos son adecuados porque les permite presentar informes tanto operativa como financiera donde se vea reflejado de manera adecuada por lo que es importante que los empleados sepan que papel se maneja el control en la empresa donde la comunicación es primordial porque se debe tener una adecuada comunicación eficaz con terceros, como proveedores y clientes (Coopers & Lybrand,1997).

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

Inversiones Rida del Perú S.A se dedica a parte de la corporación de venta y almacenaje de alimentos, abarrotes y bebidas a las diferentes empresas vinculadas del grupo.

Visión: Conseguir ser la empresa más grande a nivel nacional en diversos rubros de las actividades comerciales.

Misión: Ofrecer un servicio que exceda las perspectivas de todos nuestros clientes, superando los más altos estándares de calidad.

2.4.2 Marco legal de la empresa

Inversiones Rida del Perú S.A, se encuentra constituido, por la ley general de sociedades 26887 "S.A.".

2.4.3 Actividad económica de la empresa

Inversiones Rida del Perú S.A. se encuentra dentro del rubro 4630- Venta al por mayor de alimentos, bebidas, tabaco.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

Número de RUC:	21390287338 - INVERSIONES RIDA DEL PERU S.A.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	01/12/1997	Fecha de Inicio de Actividades:	01/12/1997
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	AV. EDUARDO REBAGLIATI NRO. 411 DPTO. 214 (FRENTE AL HOSPITAL EDUARDO REBAGLIATI) LIMA - LIMA - JESUS MARIA		
Sistema de Emisión de Comprobantes:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	IMPORTADOR/EXPORTADOR
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	4630 - VENTA AL POR MAYOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO ▼		
Comprobantes de Pago y/aut. de impresión (7, 806 y 816):	FACTURA *		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE, AUTORIZADO DESDE 10/01/2016. ▼		
Emisor electrónico desde:	12/01/2016		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 12/01/2016),RDLEFTA (desde 12/01/2016)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2016		
Padrones:	Incorporado al Registro de Agentes de Facturación de SUNAT (R.A.F. 2012-2011) a partir del 01/01/2012 *		

Figura 1. Información tributos. Fuente: SUNAT (2019)

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

Inversiones Rida del Perú S.A. empieza sus movimientos desde el mes de diciembre de 1997, presentando sus impuestos de acuerdo al régimen general donde se puede observar los resultados que tiene la empresa.

INVERSIÓN SIDA DEL PERU SA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA Al 31 de Diciembre del año 2018 (En Soles)			
<u>Activos</u>		<u>Pasivos y Patrimonio</u>	
<u>Activos Corrientes</u>		<u>Pasivos Corrientes</u>	
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	1,583,042	Tributos por Pagar	1,484,093
Cuentas por Cobrar Comerciales	3,069,585	Remuneraciones por Pagar	1,305,547
Cuentas por Cobrar Comerciales-Provisión	179,018	Cuentas por Pagar Comerciales	4,376,684
Cuentas por cobrar Acc. y Personal	4,818,291	Proveedores - Provisiones	388,297
Cuentas por Cobrar Diversas	1,717,199	Cuentas por Pagar Diversas	581,255
Existencias	1,277,863	Cuentas por Pagar Vinculadas - CP	6,717,114
Cargas Diferidas	139,570	Cuentas por Pagar Vinculadas - Provisione	196,421
Cuentas por Cobrar Vinculadas	5,612,228	Obligaciones Financieras CP	32,569
Cuentas por Cobrar Vinculadas - Provisione	565,997		
Total Activos Corrientes	18,962,793	Total Pasivos Corrientes	15,081,981
<u>Activos No Corrientes</u>		<u>Pasivos No Corrientes</u>	
Cuentas por Cobrar Vinculadas - LP	1,505,829	Cuentas por Pagar Vinculadas - LP	4,704,937
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	8,074,797	Obligaciones Financieras LP	30,221
Intangibles	7,020	Ganancias Diferidas	343,272
Depreciación y Amortización Acumulada	(5,770,294)		
Cargas Diferidas LP	5,665	Total Pasivos No Corrientes	5,078,429
Total Activos No Corrientes	3,823,017	Total Pasivos	20,160,410
		<u>Patrimonio</u>	
		Capital Social	4,000,000
		Reservas	121,020
		Resultados acumulados	-2,111,309
		Resultado del Ejercicio	615,689
		Total Patrimonio	2,625,400
TOTAL DE ACTIVOS	22,785,811	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	22,785,811

Figura 2. Estado de Situación Financiera 2018.

INVERSIONES RIDA DEL PERU S.A	
Estado de Resultados	
Al 31 de Diciembre del año 2018	
(Expresado en Soles)	
Ventas	28,742,050
Ventas Netas	28,742,050
Costo de Venta	(20,949,345)
Costo de Servicio	(2,550,249)
Total Costo de Venta	(23,499,594)
Utilidad Bruta	5,242,456
Gasto de Venta	(1,318,939)
Gastos de Administracion	(12,115,075)
Total Gtos de Ventas y Administrativos	(13,434,014)
Utilidad de Operación	(8,191,559)
Gastos Financieros	(634,989)
Ingresos Financieros	3,207
Otros Ingresos	10,564,242
Otros Egresos	(418,803)
Diferencia de Cambio	(63,100)
Total Otros Ingresos y Gastos	9,450,557
Utilidad antes de Particip. e Imptos.	1,258,998
Participacion de Utilidades	(186,245)
Impuesto a la Renta	(457,064)
Utilidad Neta	615,689

Figura 3. Estado de Resultados

2.4.6 Proyectos actuales

La compañía está desarrollando un proyecto deseando contar con la planta peladora y picado de papa peruana y procesada, como también puedan ser fabricantes de sus propias cremas de vinagreta para poder distribuir a diversidades empresas que requieren de los productos.

2.4.7 Perspectiva empresarial

La perspectiva empresarial es poder contar con el proyecto de la planta peladora de papa peruana y adquirir los procesos para la fabricación de cremas propias desarrollando el crecimiento dentro de la empresa.

CAPITULO III
MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método

Enfoque mixto

Desde la perspectiva nos permite realizar los procesos sistematizados, prácticos y críticos de la investigación y poder comprender el estudio de los antecedentes cuantitativos y cualitativos en una organización y poder conocer la información proporcionada por la empresa (Hernández, Fernández, Baptista,2014).

Nos permite encontrar la solución y capacidad de poder hallar los antecedentes cuantitativos y cualitativos recogidos en el transcurso del estudio, lo cual nos ayudará a encontrar las habilidades para responder a las preguntas para que se pueda encontrar las respuestas al problema de estudio.

Tipo proyectiva

La investigación proyectiva nos permite realizar la búsqueda y análisis de información para la elaboración del estudio que se reconozca los cambios esperados y apoyarse de un procedimiento ordenado que nos permitirá encontrar las respuestas al problema registrado (Hurtado, 2000).

Se empleará la investigación de tipo proyectiva donde se debe desarrollar una propuesta de revisión al estudio cuyo objetivo es aplicar los procesos de control adecuadamente y así poder encontrar la respuesta de la dificultad de los documentos registrados.

Nivel comprensivo

Se examina la presentación simultáneamente de diferentes programas dentro del estudio, sin embargo, no tiene la concordancia de causa donde el nivel pueda desarrollar equitativamente las propuestas a exponer, anunciar y dar los procesos para el estudio (Hurtado, 2000).

Se empleará, para poder encontrar la duda de manera fácil, lo cual permitirá la contingencia donde se pueda expresar y desarrollar una propuesta para la solución al problema dentro de la empresa.

Nivel inductivo y deductivo

Se define los sucesos individuales donde lo usual, es desarrollar el estudio por separado para encontrar la solución dentro de la empresa.

Se puede desarrollar de acuerdo a las propuestas sean válidas y verdaderas que permita reflejar la solución dentro de la organización (Bernal, 2006).

Dentro del estudio se aplicará el método inductivo lo cual nos permitirá estudiar el problema en la organización con hechos reales y poder llegar a los resultados esperados y se utilizará el método deductivo porque debemos saber cuál es el problema en general dentro de la empresa para que sean aplicados a la solución del problema.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Categoría y subcategorías

Categoría Problema	
Cuentas por pagar	
Subcategorías	Indicadores
Tributos por pagar	IGV
Remuneraciones por pagar	Sueldos
Cuentas por pagar comerciales	Proveedores
Cuentas por pagar diversas	Otras cuentas por pagar
Cuentas por pagar vinculadas	Facturas por pagar vinculadas
Obligaciones Financieras	Contratos Leasing.
Categoría solución	
Planeamiento Financiero	
Categoría emergente	
Compras, control	

Fuente: Elaboración propia (2019)

3.3 Población

La población es un grupo que conforman todos los elementos del problema en la investigación donde nos permita encontrar toda la información necesaria para llegar a los resultados esperados la cual debe ser real para el estudio de la investigación (Carrasco, 2008).

El análisis documental nos permite utilizar en la investigación ya que nos ayudará a descubrir el problema dentro de la organización de forma sistemática y que toda información proporcionada se pueda llegar a la solución del problema.

En el estudio de la investigación, la población se desarrollará de acuerdo a los papeles de trabajo usados dentro de la organización desarrollando en los años 2017 y 2018, con la finalidad de poder examinar los estados financieros y ratios que maneja la empresa donde nos permite acceder a toda la documentación necesaria para lograr los procesos cuantitativos y cualitativos mediante el análisis documental.

Unidades Informantes

Se refiere aquellos grupos de individuos donde viven con la dificultad del estudio, lo cual nos permita acceder a la documentación y poder desarrollar los procesos mediante datos cuantitativos y cualitativos.

En el estudio se aplicará a los empleados de la empresa: El gerente de la empresa, es el encargado de revisar los resultados que ha obtenido su empresa; el administrador, se encarga de validar que la información haya sido correctamente ingresada y la contadora es quien se encarga de supervisar todo lo que concierne a los procesos o registros contables ya que toda documentación ingresada cuenta con los sustentos respectivos que requiere la empresa.

3.4 Técnicas e instrumentos

Se ordenan mediante la elaboración de actividades de un proceso de estudio, por lo que se solicita manejar el sistema, con el fin que nos pueda ayudar a encontrar la respuesta al problema dentro del estudio (Carrasco, 2008).

En la investigación de estudio se aplicará las técnicas que nos ayudarán a manejar los datos recolectados mediante entrevistas dentro de la organización con el propósito de hallar las respuestas al problema que se tiene que desarrollar dentro del estudio.

Instrumentos

Son herramientas que deberá manejar el experto para la recolección de datos de la información donde se pondrá en práctica los resultados que le permita mostrar la evidencia requerida. (Hurtado, 2000).

La ficha de registro de documentos nos permite usar el conocimiento que se requiere en el estudio donde este escrita el interés que debe resaltar la extenuada revisión de las contingencias de estudio

(Hurtado, 2000).

Se aplicará en el estudio la ficha de registro de documentos donde nos permita analizar los papeles de trabajo que se puede obtener dentro de la empresa para desarrollar el problema dentro de la organización.

La guía de entrevista visualiza los antecedentes primordiales para plantear las preguntas a los colaboradores dentro de la organización y poder llegar a obtener los resultados sobre las interrogantes planteadas que permita encontrar el problema de estudio (Hurtado, 2000).

La ficha de registro de documentos y guía de entrevista son aquellas técnicas que nos permitirá plantear dentro de la organización, lo cual serán dirigidas al personal involucrado para saber el problema dentro de la empresa.

Validez

La validez significa es el suceso de la investigación donde se pueda responder a las preguntas formuladas y cotejar los resultados esperados. (Rusque,2003).

En la investigación se aplicará la validez sobre el cuestionario que se realizó a los entrevistados en la empresa donde nos permita saber los resultados que se requiere encontrar al problema.

Confiabilidad

La confiabilidad menciona que mediante la recaudación de investigación podemos saber cuánto de errores o desfase existe en la empresa para así determinar qué medida se debe tomar (Paella Martins,2006).

La confiabilidad en el estudio de la investigación nos ayudará a conocer los problemas dentro de la empresa ya que se requiere contar con la información correctamente dentro de la organización.

3.5 Procedimiento

Buscar información mediante libros bibliográficos o revistas donde se encuentren temas similares al problema de investigación.

Solicitar autorización al acceso de la información de los registros contables en la empresa.

Contar con el personal involucrado al tema de investigación donde nos permita realizar las entrevistas correspondientes.

3.6 Análisis de datos

Según los escritores, nos permite examinar los resultados mediante los papeles de trabajo dentro de la empresa manejando los procesos de estudio, cuyo propósito es descubrir la dificultad que se encuentra dentro de la organización (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

Nos permite manejar un plan de datos de información basándose en el estudio que se desarrolló dentro de la empresa y poder agrupar mediante datos estadísticos.

La triangulación mixta se debe distinguir de acuerdo a la obtención de los papeles de trabajo dentro de la empresa donde nos permite hallar los antecedentes precisos (Yuni y Urbano, 2006).

En el estudio holística mixta podremos revisar y determinar qué tan confiable son los papeles de trabajo proporcionada por la organización.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

Resultados cuantitativos

Tabla 2

Análisis de liquidez - Liquidez general de los años 2016 al 2018.

ANÁLISIS DOCUMENTAL		2018	2017	2016
Liquidez	= $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	= $\frac{18,962,793.11}{15,081,980.89}$	= $\frac{25,321,584.50}{15,355,867.62}$	= $\frac{16,961,618.89}{10,598,723.11}$
General		= 1.26	= 1.65	= 1.60

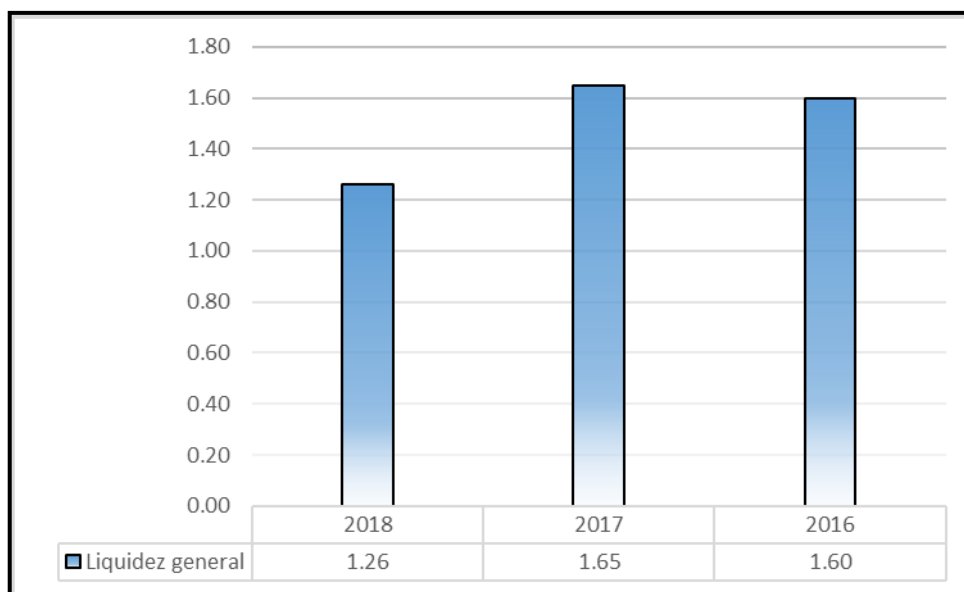


Figura 4. Liquidez general de los años 2016 al 2018.

En la tabla 2 y figura 4, se observa que la liquidez general para el año 2016 fue de 1.60%, es decir que por cada sol de deuda a corto plazo se cuenta con S/. 1.60 para afrontarlo, asimismo, para el año 2017 fue de 1.65% y para el 2018 fue de 1.26%, lo que indica que año a año fue reduciendo la capacidad que tiene la empresa para solventar sus pasivos a corto plazo.

Tabla 3

Análisis de Solvencia - Endeudamiento a corto plazo de los años 2016 al 2018.

ANÁLISIS DOCUMENTAL	2018	2017	2016
$\text{Endeudamiento a corto plazo} = \frac{\text{Total Pasivo Corriente}}{\text{Total Patrimonio}} = \frac{15,081,980.89}{2,625,400.25} = 5.74$	$= \frac{15,355,867.62}{1,560,477.67} = 9.84$	$= \frac{10,598,723.11}{1,026,747.51} = 10.32$	

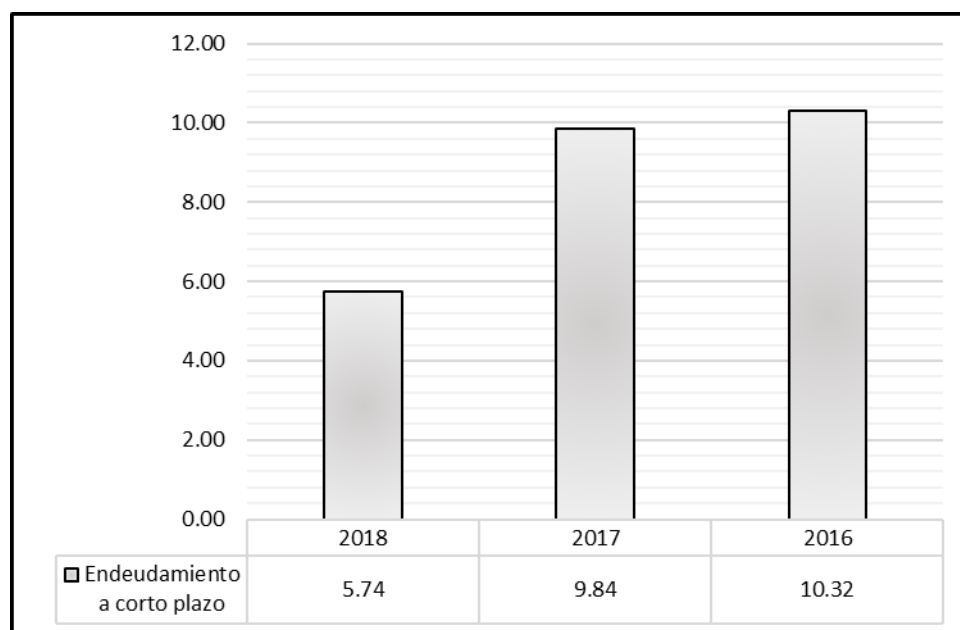


Figura 5. Endeudamiento a corto plazo de los años 2016 al 2018.

En la tabla 3 y figura 5, se muestra la situación de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo en relación con el patrimonio de la empresa, para el año 2016 tenemos 10.32 %, en el año 2017 se tuvo 9.84% y para el año 2018 se tuvo 5.74%, lo cual nos indica que la capacidad que tiene el patrimonio para solventar sus pasivos a corto plazo cada vez es menor, ya que ha se ha reducido en un 50% entre el año 2016 y 2018.

Tabla 4

Análisis de Gestión – Rotación de cuentas por pagar comerciales de los años 2016 al 2018.

ANÁLISIS DOCUMENTAL		2018	2017	2016
Rotacion de cuentas por pagar	$\frac{\text{Compras al credito}}{\text{Cuentas por pagar}}$	$\frac{23,499,594.00}{4,764,981.00} = 4.93$	$\frac{26,227,826.00}{5,483,649.00} = 4.78$	$\frac{3,680,990.00}{3,942,313.00} = 0.93$

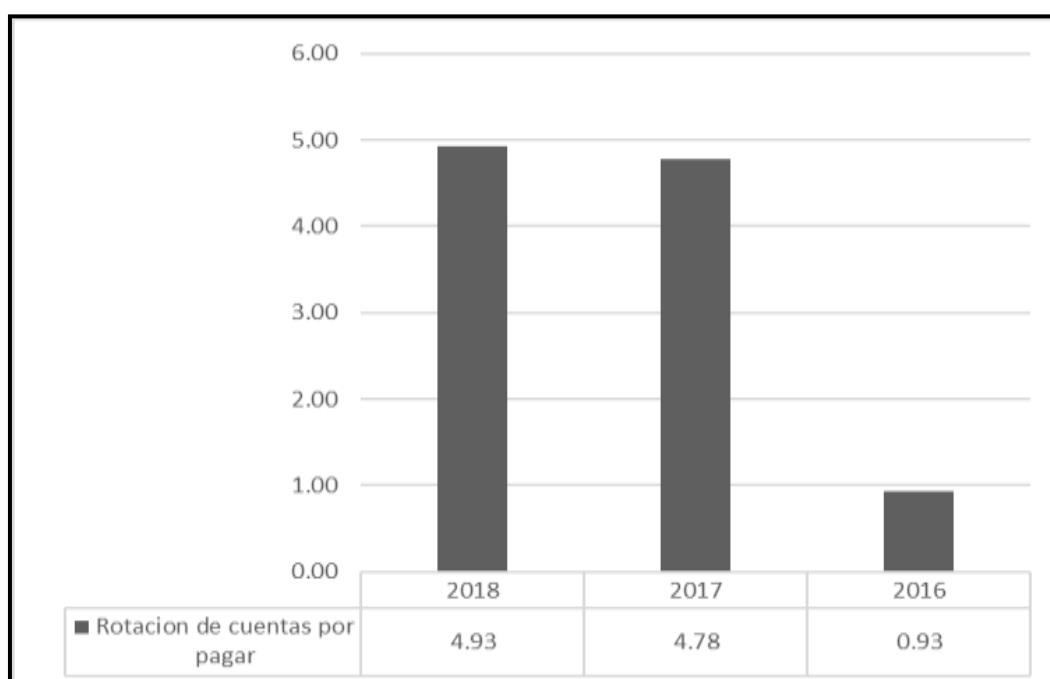


Figura 6. Rotación de cuentas por pagar comerciales de los años 2016 al 2018.

En la tabla 4 y figura 6, de cuentas por pagar comerciales, se ve reflejado el incremento que se ha ido dando año a año, en el año 2016 representa el 0.93% de las cuentas por pagar esto quiere decir que para el año 2017 se refleja un aumento de 4.78% por lo cual su crecimiento fue relevante en la empresa, en el año 2018 el porcentaje de las cuentas por pagar fue de 4.93%, donde ha crecido mayormente es en el último año lo cual tiene un nivel alto de endeudamiento.

Tabla 5

Análisis Horizontal estado de resultado – Gastos financieros de los años 2016 al 2018.

ANALISIS DOCUMENTAL		FORMULA	VARIACION%
Analisis horizontal	<u>Gastos financieros 2017</u>	-1*100	<u>385,403.00</u> = 221.36%
	Gastos financieros 2016		119,928.00
	<u>Gastos financieros 2018</u>	-1*100	<u>631,782.00</u> = 63.93%
	Gastos financieros 2017		385,402.00

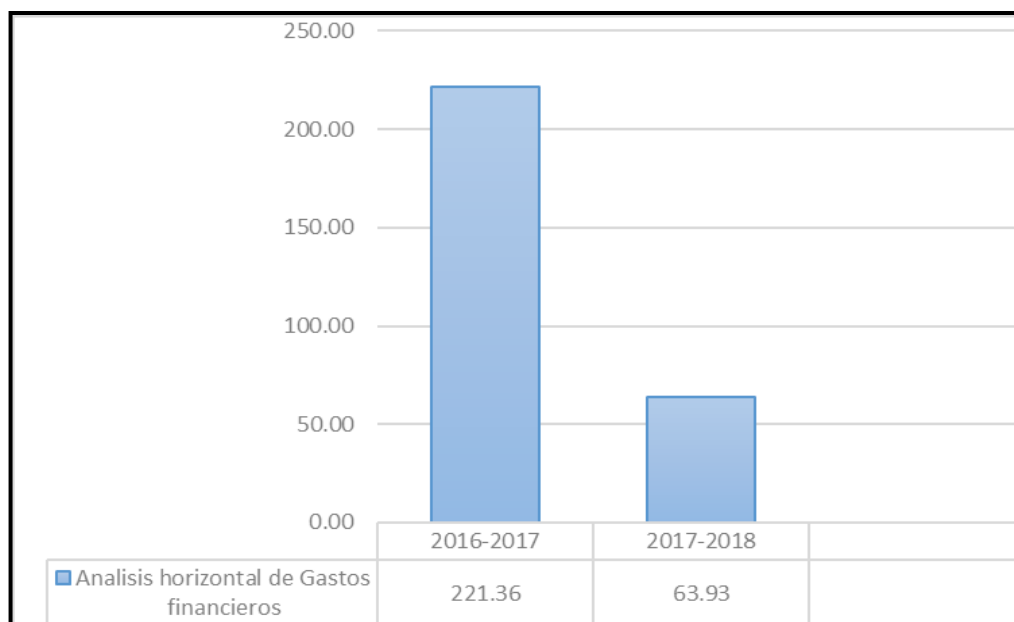


Figura 7. Análisis horizontal de gastos financieros de los años 2016 al 2018.

En la tabla 5 y figura 5, de los gastos financieros que realizamos se pudo comprobar que los gastos tuvieron mayor notabilidad en el año 2016-2017 con un 221.36 %, y entre los años 2017-2018 muestra una baja significativa ya que llego al 63.93 %, en comparación con el año 2018.

Tabla 6

Análisis Vertical estado de resultado – Costo de ventas de los años 2016 al 2018.

ANALISIS DOCUMENTAL		FORMULA	VARIACION %
Análisis vertical 2016	<u>Costo de ventas</u>	= <u>340,421.00</u>	= 4.38%
	Ventas	7,778,274.00	
Análisis vertical 2017	<u>Costo de ventas</u>	= <u>23,621,220.00</u>	= 76.87%
	Ventas	30,728,294.00	
Análisis vertical 2018	<u>Costo de ventas</u>	= <u>20,949,245.00</u>	= 72.89%
	Ventas	28,742,050.00	

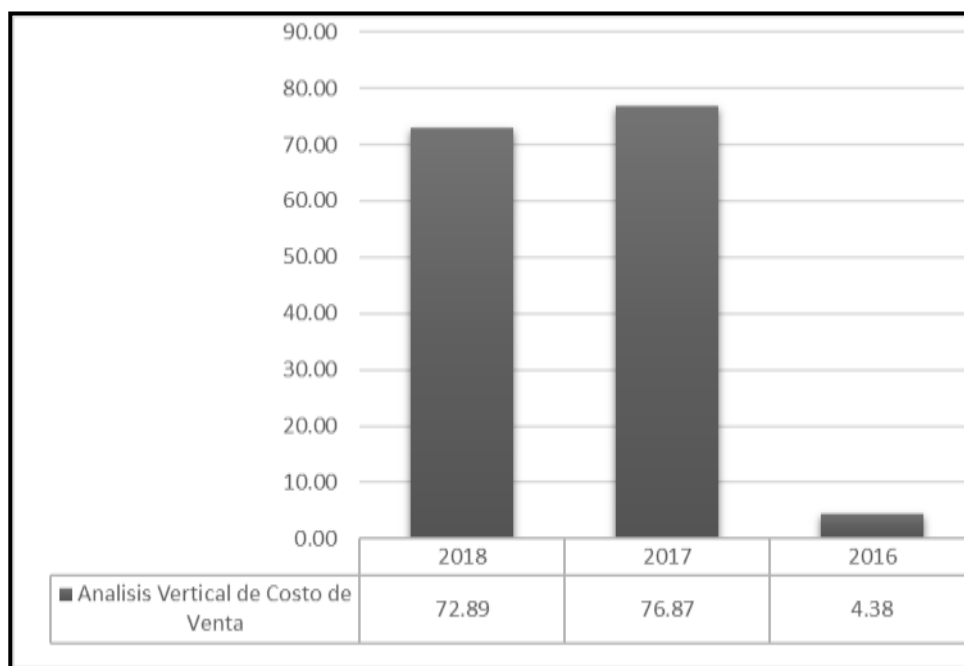


Figura 8. Análisis vertical del Costo de venta de los años 2016 al 2018.

En la tabla 6 y figura 8, de costo de ventas se puede comprobar en cuanto aumentó año a año donde se observa que al 2017 se incrementó significativamente en un 76.87% a comparación con el año 2016 en un 4.3% sin embargo, en el año 2018 se mantiene en un 72.89% debido a que se viene manteniendo un similar volumen de ventas respecto al año 2017.

Tabla 7

Análisis Vertical estado de Estado de situación financiera – Tributos por pagar de los años 2016 al 2018.

ANALISIS DOCUMENTAL		FORMULA	VARIACION %
Análisis vertical	IGV ventas 2016	$-1 * 100$	132.82%
	IGV compras 2016		
	IGV ventas 2017	$-1 * 100$	561.23%
	IGV compras 2017		
	IGV ventas 2018	$-1 * 100$	611.77%
	IGV compras 2018		

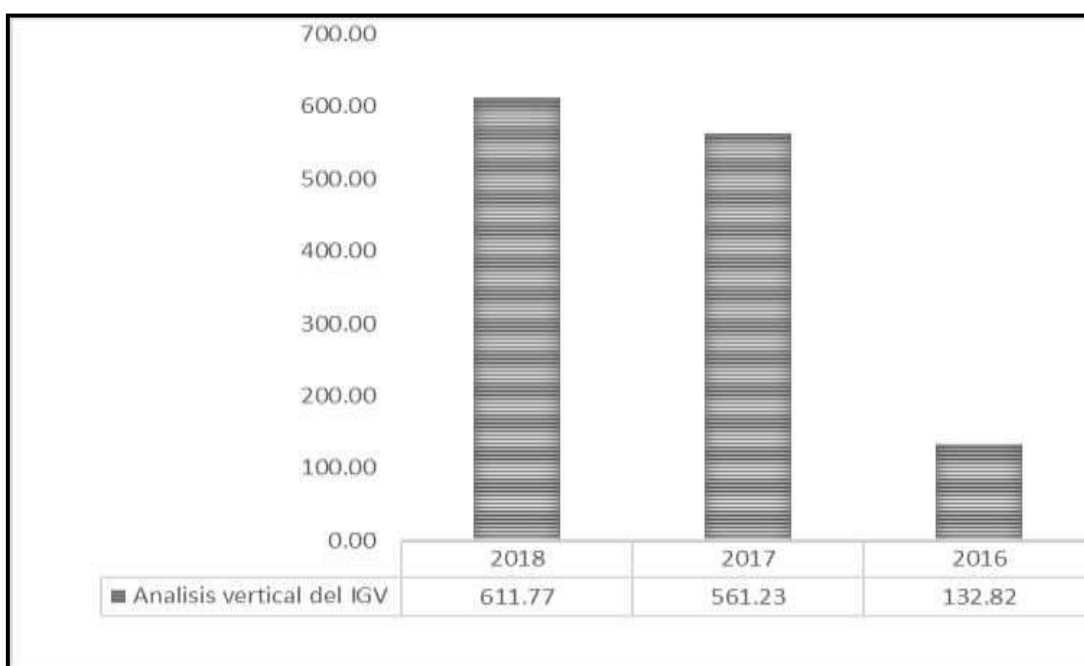


Figura 9. Análisis vertical de tributos por pagar – IGV de los años 2016 al 2018.

En la tabla 7 y figura 9, de costo de tributos por pagar se puede constatar en cuanto aumentó año a año donde se analiza que al 2018 se incrementó significativamente en un 611.77% a examinar con el año 2016 en un 132.82% sin embargo, en el año 2017 se mantiene en un 561.23% debido a que el IGV de ventas es superior al IGV de compras.

Tabla 8

Análisis de rentabilidad – Margen neto sobre ventas de los años 2016 al 2018.

ANALISIS DOCUMENTAL	2018	2017	2016
Margen neto sobre ventas			
= $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	= $\frac{615,689.30}{28,742,049.54}$	= $\frac{533,730.17}{30,728,293.54}$	= $\frac{-3,172,131.76}{7,778,274.14}$
	0.02	0.02	-0.41

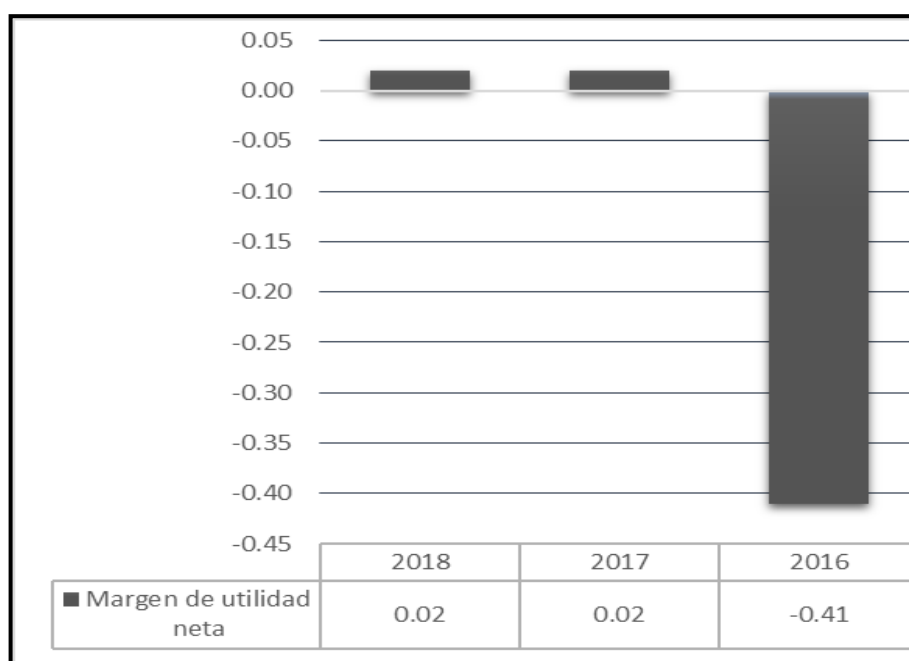


Figura 10. Margen neto sobre las ventas de los años 2016 al 2018.

En la tabla 8 y figura 10, el análisis nos muestra la utilidad neta que espera la empresa por cada venta realizada, según el análisis de los 3 últimos años de la empresa, se observa que en el año 2016 tuvo una reducción de -0.41%, en el año 2017 hubo un pequeño incremento el cual fue de 0.02%, sin embargo, en el año 2018 no hubo variación alguna de 0.02%, lo que indica que se ha que mantenido las ventas.

Análisis Cualitativo

Conclusiones aproximativas de la categoría Cuentas por pagar

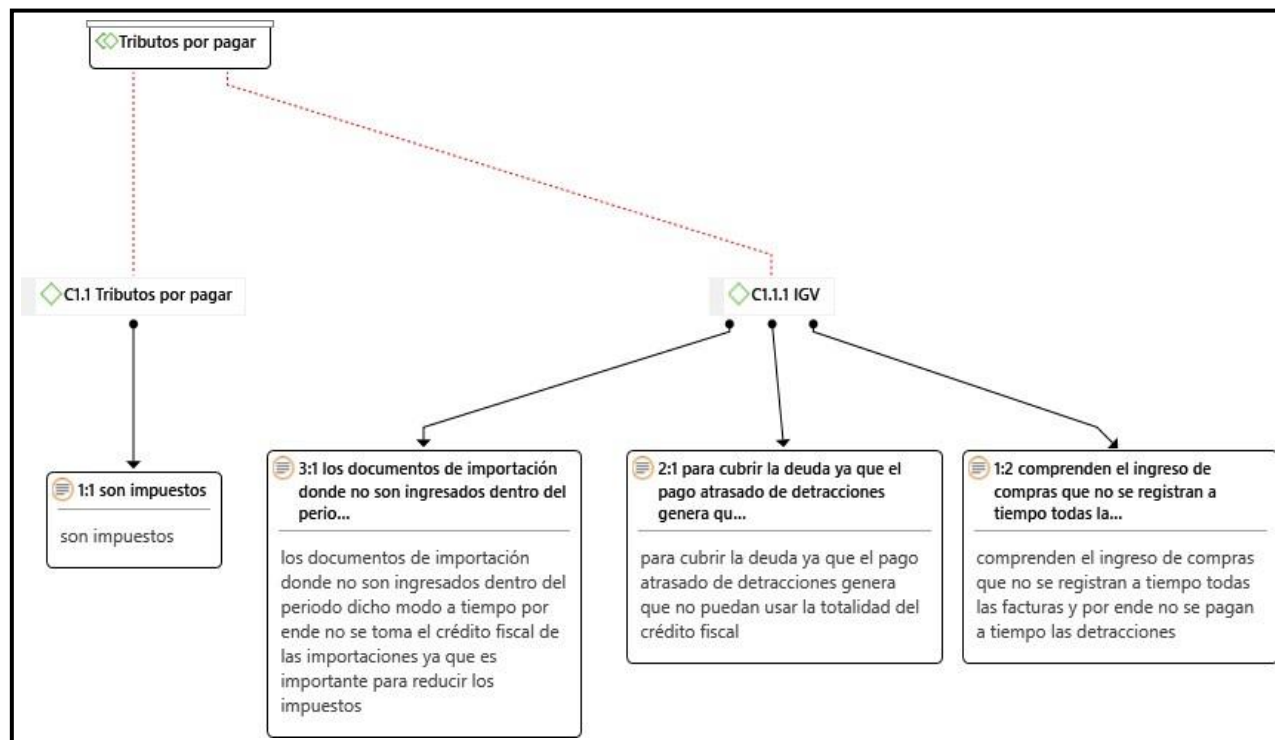


Figura 11. Análisis cualitativo subcategoría tributos por pagar. Fuente: Elaboración propia

Análisis de la subcategoría tributos por pagar

Según la entrevista realizada sobre los tributos por pagar en relación al IGV se encontró que se debe al retraso de entrega de la documentación que son las importaciones como las deducciones que no se registran a tiempo todas las facturas de compras debido a que la empresa maneja su cierre cada fin de mes por ello no permite procesar toda la información completa y eso genera que no se pueda tomar el crédito fiscal para reducir el impuesto los entrevistados indican que debe existir un control de que toda la información sea procesada dentro del periodo por ende se requiere un mejor control de procesamiento de la información para que la empresa pueda pagar menos impuestos.

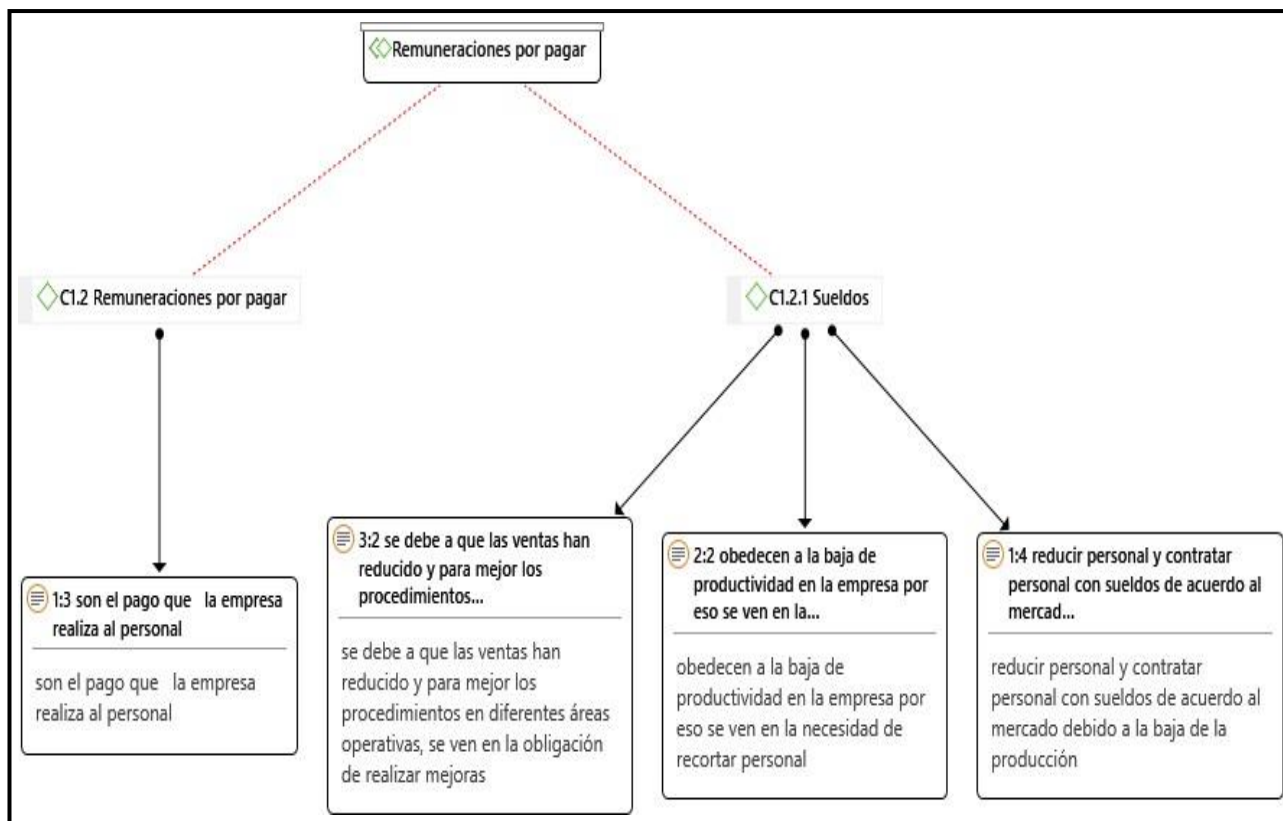


Figura 12. Análisis cualitativo subcategoría remuneraciones por pagar. Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la subcategoría Remuneraciones por pagar

De acuerdo a los entrevistados sobre los sueldos mencionan que se debe a varios factores los cuales son a que las ventas han reducido proporcionalmente, como la baja de producción en la empresa donde modifican las fechas de pago para poder cubrir con los empleados sin embargo así realizando los cambios no podrían cumplir en su totalidad con el pago de los empleados y se ven en la obligación de reducir personal y poder realizar las modificaciones necesarias en diferentes áreas tanto operativas como administrativas y poder realizar mejoras dentro del área de recursos humanos.

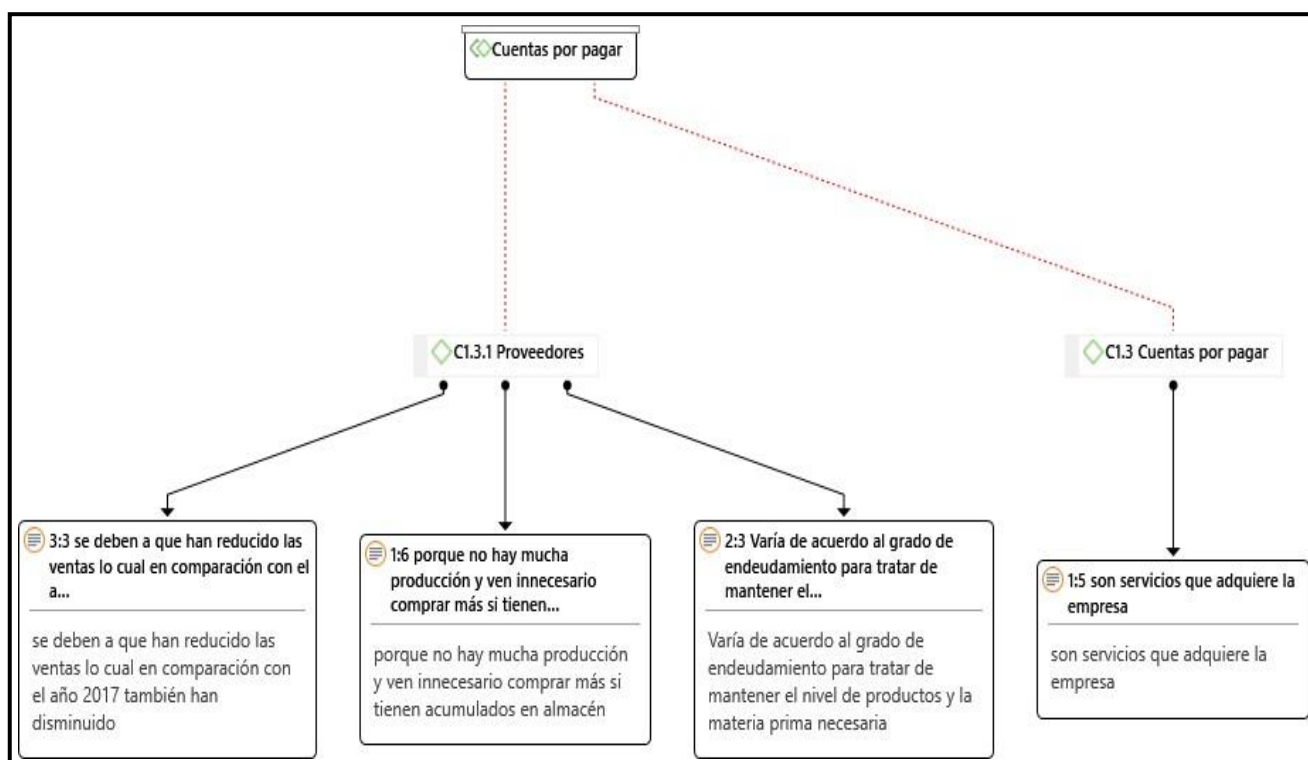


Figura 13. Análisis cualitativo subcategoría cuentas por pagar. Fuente: Elaboración propia

Análisis de la subcategoría cuentas por pagar

Según los entrevistados referente a los proveedores indican que varía de acuerdo al endeudamiento que tiene la empresa para mantener el nivel de productos y la materia prima necesaria y debido a la baja producción lo ven innecesario generar más compras porque tienen acumulado en almacén. También mencionan la problemática con el área de compras quienes son los encargados de generar las órdenes de compra cuando el proveedor entrega sus facturas al área de mantenimiento lo cual se deriva al área de compras para que anexen las órdenes, pero siempre entregan con retraso porque no cuentan con un personal idóneo que este encargado de generar dichas órdenes y poder evitar retraso con la información para la empresa.

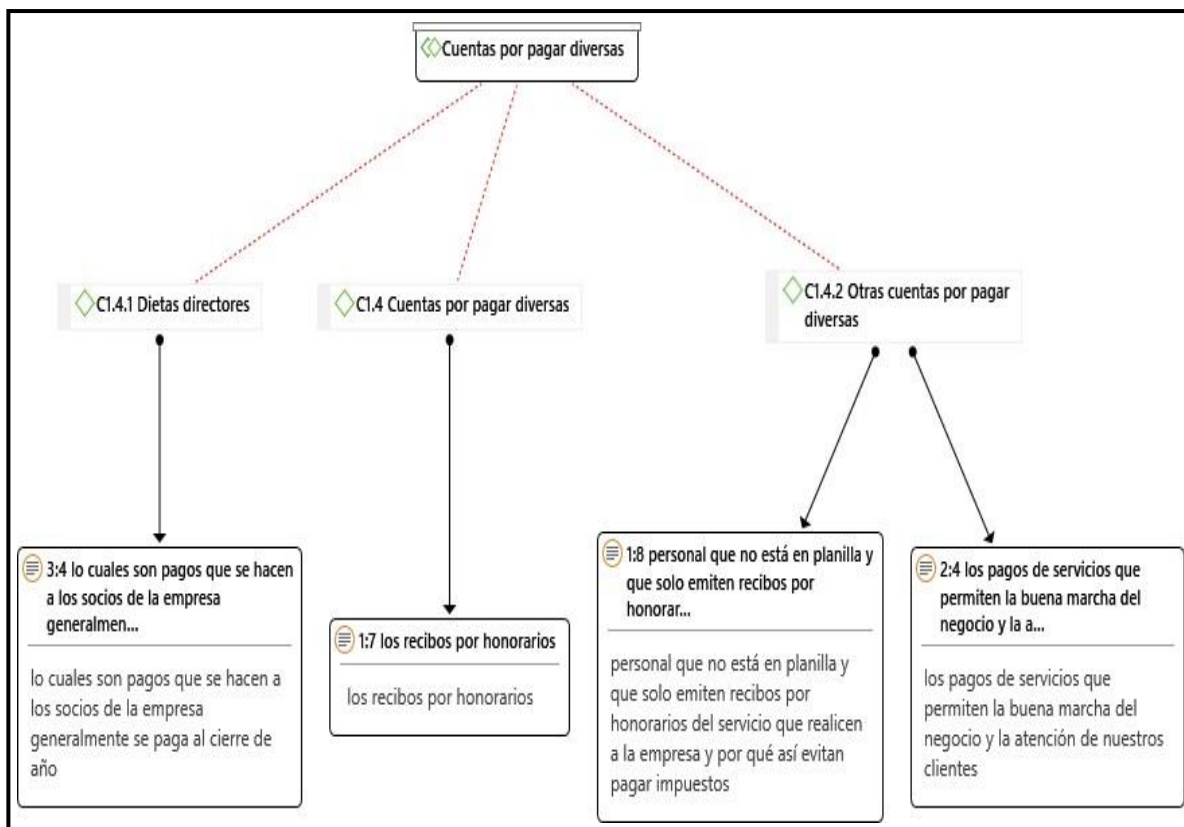


Figura 14. Análisis cualitativo subcategoría cuentas por pagar diversas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la subcategoría cuentas por pagar diversas

Los entrevistados mencionan que las cuentas por pagar diversas más recurrentes son los recibos por honorarios por que emiten personal que no se encuentre en planilla dentro de la empresa para así evitar pagar impuestos. También está la dieta de directores los cuales son pagos que realizan a los socios de la empresa generalmente cuando tienen una buena gestión dentro de la corporación por ende se paga al cierre de año. Además, se encontró que los documentos de servicios públicos se retrasan en enviar los documentos y son registrados con copias de dichos recibos por eso la empresa opta con esa para evitar que la empresa se vea perjudicada con sus actividades.

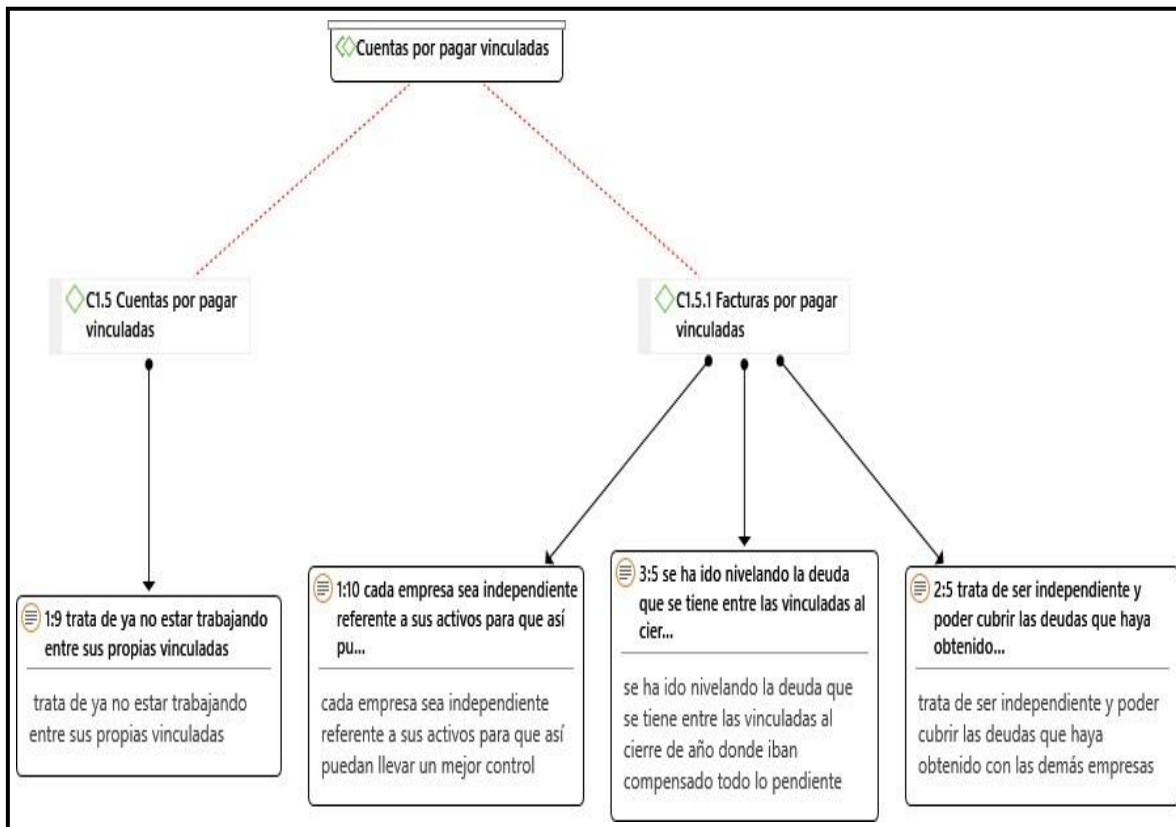


Figura 15. Análisis cualitativo subcategoría cuentas por pagar vinculadas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la subcategoría cuentas por pagar vinculadas

Dentro de las cuentas por pagar vinculadas los entrevistados mencionan que la corporación trata de ser independiente y poder cubrir las deudas que haya obtenido con las demás empresas por eso compensan al cierre de año todo lo pendiente y así puedan llevar un mejor control dentro de sus estados financieros.

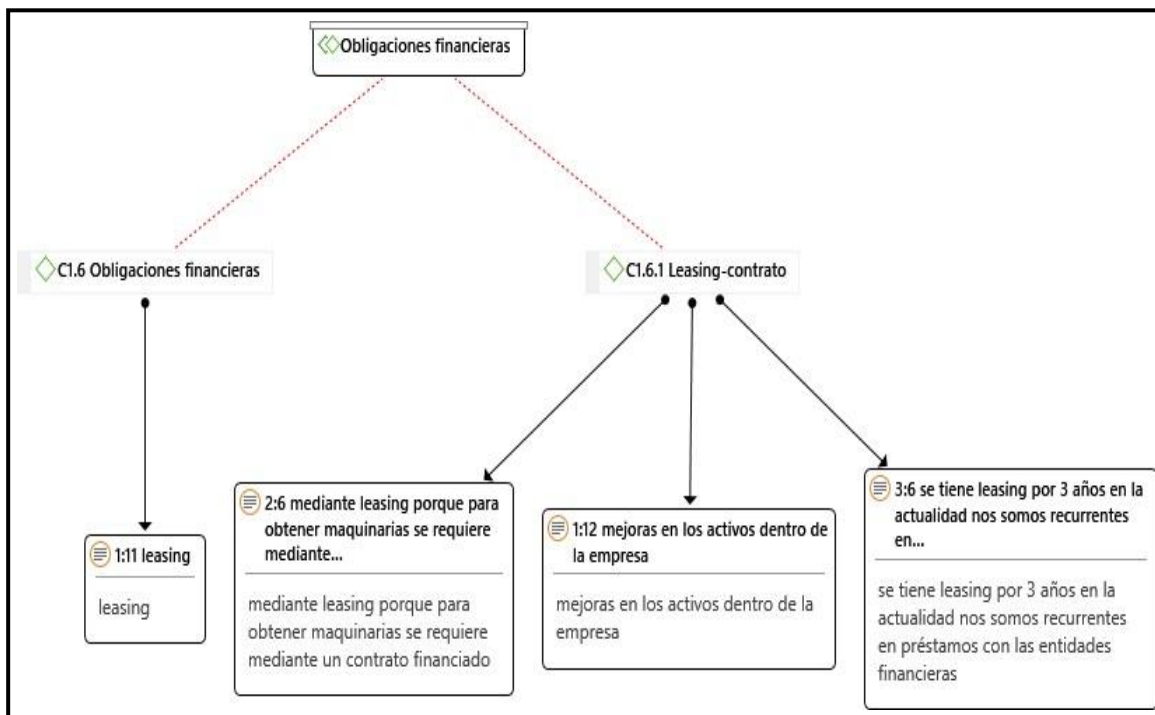


Figura 16. Análisis cualitativo subcategoría Obligaciones financieras. Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la subcategoría Obligaciones financieras

Según los entrevistados manifestaron que dentro de las obligaciones financieras obtuvieron contrato mediante leasing para obtener maquinarias y así haya mejoras en los activos por lo cual no se ven en la necesidad de ser recurrentes de préstamos por lo cual el leasing tiene un periodo de financiamiento para la empresa.

Diagnóstico Final

Para determinar la situación de la empresa se realizó un análisis a los estados financieros aplicando los ratios horizontal y vertical, para saber cuál es el índice de las cuentas por pagar, encontrándose un incremento año a año pudiendo no cubrir sus obligaciones y viéndose afectados los proveedores. Perjudicando sus actividades debido a que no cumplen con los pagos respectivos, tanto que no toman las medidas para arreglar la situación de la empresa. Sin contar con un proceso adecuado por parte del área administrativa para hacer frente a la situación de la empresa, informar los resultados de cómo se debe afrontar para encontrar la solución adecuada.

En el análisis elaborado a la liquidez general de los años 2016 al 2018 a la empresa indica que en el 2016 tuvo 1.60 soles por cada sol de deuda que tuvo la empresa, en el año 2017 tuvo 1.65 soles por cada sol de deuda y en el año 2018 obtuvo 1.26 soles, teniendo como evidencia que en el año 2018 disminuyó considerablemente encontrándose con una mala gestión dentro del área de cuentas por pagar perjudicando el pago de los proveedores por la falta de liquidez.

Con respecto a endeudamiento a corto respecto al patrimonio de la empresa, nos muestra que en el año 2016 tenemos 10.32%, y en el 2017 refleja 9.84% considerándose una disminución notable y para el 2018 se obtiene 5.74% indicando que dentro de su patrimonio pudiendo saldar sus pasivos a corto plazo.

En el análisis de cuentas por pagar comerciales, se ve reflejado el incremento que se ha ido dando año a año, en el año 2016 representa el 0.93% de las cuentas por pagar esto quiere decir que para el año 2017 se refleja un aumento de 4.78% por lo cual su crecimiento fue relevante en la empresa, en el año 2018 el porcentaje de las cuentas por pagar fue de 4.93%, donde ha crecido mayormente es en el último año teniendo un nivel alto de endeudamiento.

Según los resultados de los gastos financieros se encontró que en los años 2016-2017 se tuvo 221.36% y 2017-2018 con 63.93% mostrando una baja notablemente de los gastos con respecto al año 2018.

Asimismo, en el análisis de costo de ventas se pudo determinar en cuanto incremento en el año 2017 con 76.87% a comparación con el año anterior, lo cual se debe al aumento de los gastos administrativos de la empresa y en el año 2018 se aprecia un

72.89% donde disminuye proporcionalmente que el año anterior, siendo que la empresa tiene como margen de utilidad que le permite hacer frente a sus gastos.

Además, los tributos por pagar se pueden observar cuanto aumentó año a año donde en el 2018 incrementa en 611.77%, respecto al año anterior siendo el año 2017 con 561.23% lo cual la empresa genera más ventas y menos gastos, tomando en cuenta que las provisiones de las facturas no son consideradas dentro del periodo por ende tienden a incrementar.

En el análisis de margen de utilidad se observa que en los 3 años la empresa se ha mantenido referente a sus ventas, siendo así que el 2017 tuvo 0.02% mientras que en el 2018 se mantuvo igual que el periodo anterior.

Es muy importante que la empresa deba reducir sus pasivos esto quiere decir que mediante la evaluación de la liquidez que requiere tener le permita hacer el frente a sus gastos y evaluar constantemente cada partida, para así poder como se puede cubrir cada gasto incurrido por la empresa.

4.2 Propuesta

4.2.1 Fundamentos de la propuesta

En la empresa de servicios Rida, se identificó que las cuentas por pagar no se cumplen de manera regular, debido a que no existe un adecuado procedimiento por parte del área administrativa que no muestra la situación en la que se encuentra la empresa lo cual el área encargada debe plantear estrategias que ayuden a mejorar las obligaciones a corto plazo para así poder tener una buena gestión de las cuentas por pagar y permita alcanzar los objetivos planteados.

Teniendo en cuenta la teoría de administración que indica que es importante porque nos permite desarrollar con claridad los objetivos que se requiere dentro de la organización y

poder cumplir con el adecuado desarrollo dentro de la empresa para así poder mejorar la gestión de las cuentas por pagar.

De igual manera la teoría de contabilidad y control es importante e indispensable para la empresa lo cual el grupo que conforma el área contable proporcione la información a corto o largo plazo aplicando la herramienta de control donde permitirá entregar un adecuado balance que ayudará a administrar los intereses de la empresa.

4.2.2 Problemas

Según el análisis efectuado en la empresa se encontró los problemas más relevantes, se debe a la falta de liquidez debido al incremento de las cuentas por pagar que se refleja en los tres años según los estados financieros por ende no permite cumplir con las obligaciones y los afectados son los proveedores, falta de reconocimiento del gasto en el periodo quiere decir que los gastos del mes no son contabilizados debido al área logística no proporciona a tiempo las facturas de los proveedores con el debido sustento que deben tener las facturas por ende retrasa al área contable con el registro del gasto, los tributos incrementarán por no pago de las deducciones es muy relevante no cumplir con el pago de las deducciones debido a un inadecuado control de gestión por parte del área de tesorería como la falta de efectivo que permita cubrir con los pagos para mejorar el gasto dentro del periodo adecuado.

4.2.3 Elección de la alternativa de solución

Para desarrollar la alternativa de solución se obtuvo a través de un diagnóstico utilizando el instrumento cuantitativo de la información mediante el análisis documental a los estados financieros, así mismo se aplicó el instrumento cualitativo desarrollando las respectivas entrevistas al personal del área como el jefe de finanzas, contadora y asistente contable, indicando los problemas más notables que perjudica el desarrollo de sus actividades en la empresa; para luego plantear la alternativa solución implementando un plan financiero obteniendo los objetivos que se requiere para mejorar la rentabilidad permitiendo las mejoras en sus actividades de la empresa.

4.2.4 Objetivos de la propuesta

Mediante el plan financiero es importante para el crecimiento del negocio donde nos permite establecer las metas que lograra la organización de acuerdo a la actividad de la empresa donde permita incrementar la liquidez y mejorar sus ventas teniendo un adecuado manejo del efectivo que permita cubrir con sus gastos.

Para lograr disminuir la falta de reconocimiento del gasto en el periodo se está proponiendo elaborar un flujograma de la entrega de documentación donde se tenga un mejor control de entrega como también las políticas para la recopilación de los comprobantes de pago que permita mejorar las actividades de la empresa.

Mediante la implementación de un cronograma de pagos se puede lograr cumplir con el pago de las deducciones donde el área encargada pueda generar los voucher de pago y anticipando al área de tesorería para que pueda cubrir con los pagos y se pueda utilizar el crédito fiscal pagando las deducciones dentro del periodo.

4.2.5 Justificación de la propuesta

La justificación de la propuesta es importante porque nos permite establecer un adecuado procedimiento mediante el planeamiento financiero lo cual esencial que la organización plante para mejorar su rentabilidad con la estrategia de que se pueda coordinar y controlar las metas de la empresa pudiendo establecer fechas para el logro de los objetivos propuestos y se pueda medir los resultados esperados donde se vea el desempeño del proceso de cada área dentro de la organización.

4.2.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1: Incrementar la liquidez

Plan de actividades

Actividad	Logro parcial	Días	Responsables
Examinar los problemas dentro del área de cuentas por pagar	Estimar un plan financiero para mejorar la cuenta de los proveedores	5	Jefe de finanzas
Proyectar el planeamiento financiero fijando metas y objetivos	Determinar cuál es la prioridad de la empresa	3	Jefe de finanzas Coordinador de área
Mejorar la gestión de los proveedores	Calcular la liquidez para poder cubrir las obligaciones	10	Coordinador de área
Ejecutar el planeamiento financiero	Alcanzar a cubrir las metas y objetivos	7	Jefe de finanzas Contadora
Verificar la liquidez mediante el plan financiero	Obtener los resultados esperados por la empresa	3	Jefe de finanzas Gerencia

Cuadro 1. Plan de Actividades de planeamiento financiero *Fuente:* Elaboración Propia.

De acuerdo al plan de actividades se podrá lograr la solución mediante la propuesta planteada permitiendo mejorar la gestión dentro del área de cuentas por pagar lo cual se busca tener clara las metas y objetivos para la empresa y poder ejecutar el plan financiero propuesto para así poder obtener los resultados esperados por la empresa.

Producto

INVERSIONES RIDA DEL PERU					
Estado de Situación Financiera					
Proyectado					
	2020	2021	2022	2023	2024
Activo Corriente					
Efectivo y Equivalente de Efectivo	1,598,872.28	1,583,042.89	1,678,024.37	1,678,024.37	1,662,193.95
Cuentas por Cobrar Comerciales	3,281,088.78	3,346,060.83	3,443,518.92	3,508,490.97	3,411,032.89
Cuentas por Cobrar Acc. y Personal	4,866,473.77	4,962,839.59	4,962,839.59	5,107,388.31	5,300,119.95
Cuentas por Cobrar Vinculadas C.P.	6,240,007.89	6,363,572.40	6,734,265.94	6,425,354.66	6,487,136.91
Cuentas por Cobrar Diversas	1,734,371.27	1,768,715.26	1,751,543.27	1,785,887.25	1,803,059.24
Prov. Ctas. Cob. Dudosa					
Existencias	1,290,641.20	1,316,198.45	1,341,755.70	1,328,977.07	1,290,641.20
Cargas Diferidas	140,965.86	143,757.26	139,571.22	145,152.97	146,548.67
Total Activo Corriente	19,152,421.04	19,484,186.68	20,051,518.99	19,979,275.60	20,100,732.81
Activo No Corriente					
Cuentas por Cobrar Vinculadas L.P.	1,520,887.44	1,835,945.73	2,641,353.77	2,641,353.77	2,858,743.73
Cargas Diferidas LP	5,721.45	5,834.74	6,117.98	5,891.39	5,948.04
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	8,255,544.82	8,617,040.76	8,720,780.60	9,943,772.47	9,550,016.38
Intangibles	7,090.50	7,230.91	7,160.71	7,301.11	7,619.32
Depreciación y Amortización Acumulada	- 5,827,996.65	- 5,593,402.52	- 5,885,699.58	- 5,876,105.46	- 5,058,808.40
Total Activo No Corriente	3,961,247.57	4,872,649.62	5,489,713.47	6,722,213.28	7,363,519.07
Total Activos	23,113,668.61	24,356,836.30	25,541,232.47	26,701,488.88	27,464,251.87
Pasivo y Patrimonio					
Pasivo Corriente					
Tributos por Pagar	1,495,933.56	1,255,369.85	1,413,778.26	1,953,456.98	1,958,297.50
Remuneraciones por Pagar	1,309,602.22	1,255,385.22	1,831,658.42	2,325,369.25	1,870,824.84
Cuentas por Pagar Vinculadas C.P.	5,476,987.22	5,906,491.25	5,956,325.69	4,626,558.25	3,929,875.65
Proveedores	4,818,364.67	4,306,930.25	3,259,554.13	2,841,780.49	3,439,458.58
Cuentas por Pagar Diversas	589,067.90	598,693.01	592,880.46	609,505.56	688,318.26
Obligaciones Financieras CP	39,894.41	33,545.78	33,220.09	33,871.47	34,197.16
Total Pasivo Corriente	13,729,849.98	13,356,415.36	13,087,417.05	12,390,542.00	11,920,971.99
Pasivo No Corriente					
Cuentas por Pagar Vinculadas L.P.	4,751,986.07	4,452,369.85	3,896,458.68	3,356,952.25	2,495,685.25
Ganancias Diferidas	346,704.47	356,569.50	342,137.89	357,002.62	360,435.34
Obligaciones Financieras LP	30,522.92	31,633.23	30,825.12	31,429.54	31,731.75
Total Pasivo No Corriente	5,129,213.45	4,840,572.58	4,269,421.69	3,745,384.41	2,887,852.33
Total Pasivos	18,859,063.43	18,196,987.94	17,356,838.75	16,135,926.41	14,808,824.32
Patrimonio					
Capital Social	4,000,000	4,000,000	4,000,000	4,000,000	4,000,000
Reservas	121,020	121,020	121,020	121,020	121,020
Resultados acumulados	- 1,495,619.55	133,585.18	2,038,828.36	4,063,373.72	6,444,542.48
Resultado del Ejercicio	1,629,204.73	1,905,243.18	2,024,545.36	2,381,168.76	2,089,865.04
Total Patrimonio	4,254,605.18	6,159,848.36	8,184,393.72	10,565,562.48	12,655,427.53
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	23,113,668.61	24,356,836.30	25,541,232.47	26,701,488.89	27,464,251.84

Figura 17. Estado de situación financiera proyectado. Fuente: Elaboración propia.

En la figura 17, mediante la proyección del estado de resultados nos permitirá elaborar el estado de situación financiera y aplicando ratio de liquidez permitiendo cuanto ha ido incrementando año a año para que puedan hacer frente a sus obligaciones.

INVERSIONES RIDA DEL PERU					
Estado de Resultados					
Proyectado					
	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas	30,179,152.02	29,891,731.52	30,782,735.06	31,084,526.58	31,386,318.10
Ventas Netas	30,179,152.02	29,891,731.52	30,782,735.06	31,084,526.58	31,386,318.10
Costo de Venta	- 20,530,358.43	- 19,692,384.62	- 20,320,864.98	- 19,901,878.07	- 20,739,851.89
Costo de Servicio	- 2,397,233.59	- 2,473,741.05	- 2,499,243.53	- 2,422,736.08	- 2,524,746.02
Total Costo de Venta	- 22,927,592.02	- 22,166,125.66	- 22,820,108.51	- 22,324,614.15	- 23,264,597.90
Utilidad Bruta	7,251,559.99	7,725,605.86	7,962,626.55	8,759,912.43	8,121,720.20
Gasto de Venta	- 1,305,749.91	- 1,266,181.73	- 1,279,371.12	- 1,292,560.51	- 1,252,992.34
Gastos de Administracion	- 11,872,773.42	- 11,630,471.92	- 11,509,321.17	- 11,751,622.67	- 11,993,924.17
Total Gastos de Ventas y Administrativos	- 13,178,523.33	- 12,896,653.65	- 12,788,692.30	- 13,044,183.19	- 13,246,916.51
Utilidad de Operación	- 5,926,963.33	- 5,171,047.79	- 4,826,065.75	- 4,284,270.76	- 5,125,196.31
Otros Ingresos y Gastos Financieros	- 619,146.31	- 606,510.67	- 612,828.49	- 625,464.13	- 600,192.85
Otros Ingresos	10,352,957.13	10,141,672.29	10,036,029.87	10,247,314.71	10,458,599.55
Otros Egresos	- 414,615.00	- 406,238.94	- 397,862.88	- 410,426.97	- 397,862.88
Diferencia de Cambio	- 61,206.67	- 62,468.66	- 59,944.68	- 58,682.68	- 62,468.66
Total Otros Ingresos y Gastos	9,257,989.15	9,066,454.02	8,965,393.82	9,152,740.93	9,398,075.16
Utilidad antes de Particip. e Imptos.	3,331,025.81	3,895,406.22	4,139,328.08	4,868,470.17	4,272,878.85
Participacion de Utilidades	- 492,658.72	- 576,130.58	- 612,206.62	- 720,046.74	- 631,958.78
Impuesto a la Renta	- 1,209,162.37	- 1,414,032.46	- 1,502,576.09	- 1,767,254.67	- 1,551,055.02
Utilidad Neta	1,629,204.73	1,905,243.18	2,024,545.36	2,381,168.76	2,089,865.04

Figura 18. Estado de Resultados proyectado. Fuente: Elaboración Propia

Mediante la proyección al 5% nos permitirá estimar la liquidez general que requiere la empresa para poder asumir las deudas en un corto plazo.

Indicador

Indicador 1: XXX	

g (tasa de crecimiento) =	5%
Año	Indicador 1: XXX
2016	1.60
2017	1.65
2018	1.26
2019	1.32
2020	1.39
2021	1.46
2022	1.53
2023	1.61
2024	1.69

Figura 19. Indicador de liquidez Fuente: Elaboración Propia.

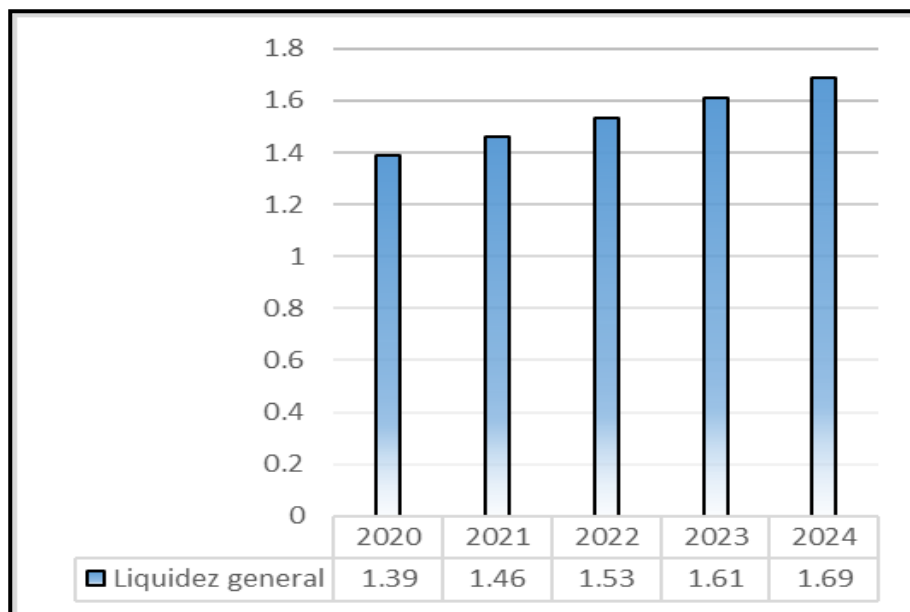


Figura 20. Liquidez general de los años 2020 al 2024

Los indicadores nos permiten obtener los resultados mediante la proyección estimada para la aplicación de la propuesta analizándose mediante el análisis de liquidez y visualizar el incremento año a año lo cual permite mejorar la gestión en la empresa.

Diagrama de Gantt

Actividad	Inicio	Dias	Fin	Periodo de duracion			
				Enero		Febrero	
Examinar los problemas dentro del área de cuentas por pagar	1/01/2020	5	6/01/2020	■			
Proyectar el planeamiento financiero fijando metas y objetivos	7/01/2020	3	10/01/2020		■		
Mejorar la gestión de los proveedores	11/01/2020	10	21/01/2020			■	
Ejecutar el planeamiento financiero	22/01/2020	7	29/01/2020				■
Verificar la liquidez mediante el plan financiero	30/01/2010	3	2/02/2010				■

Cuadro 2. Diagrama de Gantt para el objetivo 1. Fuente: Elaboración Propia

Objetivo 2: Disminuir la falta de reconocimiento del gasto en el periodo

Plan de actividades

Actividad	Logro parcial	Días	Responsables
Reunión con el personal de área encargada de provisiones	Mejorar los procesos del flujo de documentos	2	Coordinador de área
Actualización de los procesos contables	Capacitación al personal del área para la aplicación adecuada	5	Coordinador de área
Proceso del sistema contable de acuerdo a la documentación recibida	Maximizar el registro oportuno de la documentación minimizando errores	10	Provisiones
Procesar la información de acuerdo a la documentación recibida	Verificar el cumplimiento de lo establecido	7	Provisiones
Evaluación de lo Planteado para la mejora de la gestión	Mejorar la productividad del personal	5	Tesorería

Cuadro 3. Plan de Actividades del reconocimiento del gasto Fuente: Elaboración propia

Para ejecutar el plan de actividades sobre el reconocimiento del gasto es implementar los procesos contables adecuados permitiendo al área de provisiones procesar la documentación oportunamente dentro del periodo y evitar la pérdida de no considerar el gasto dentro del periodo.

Producto

RIDA
20380287568

POLITICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO

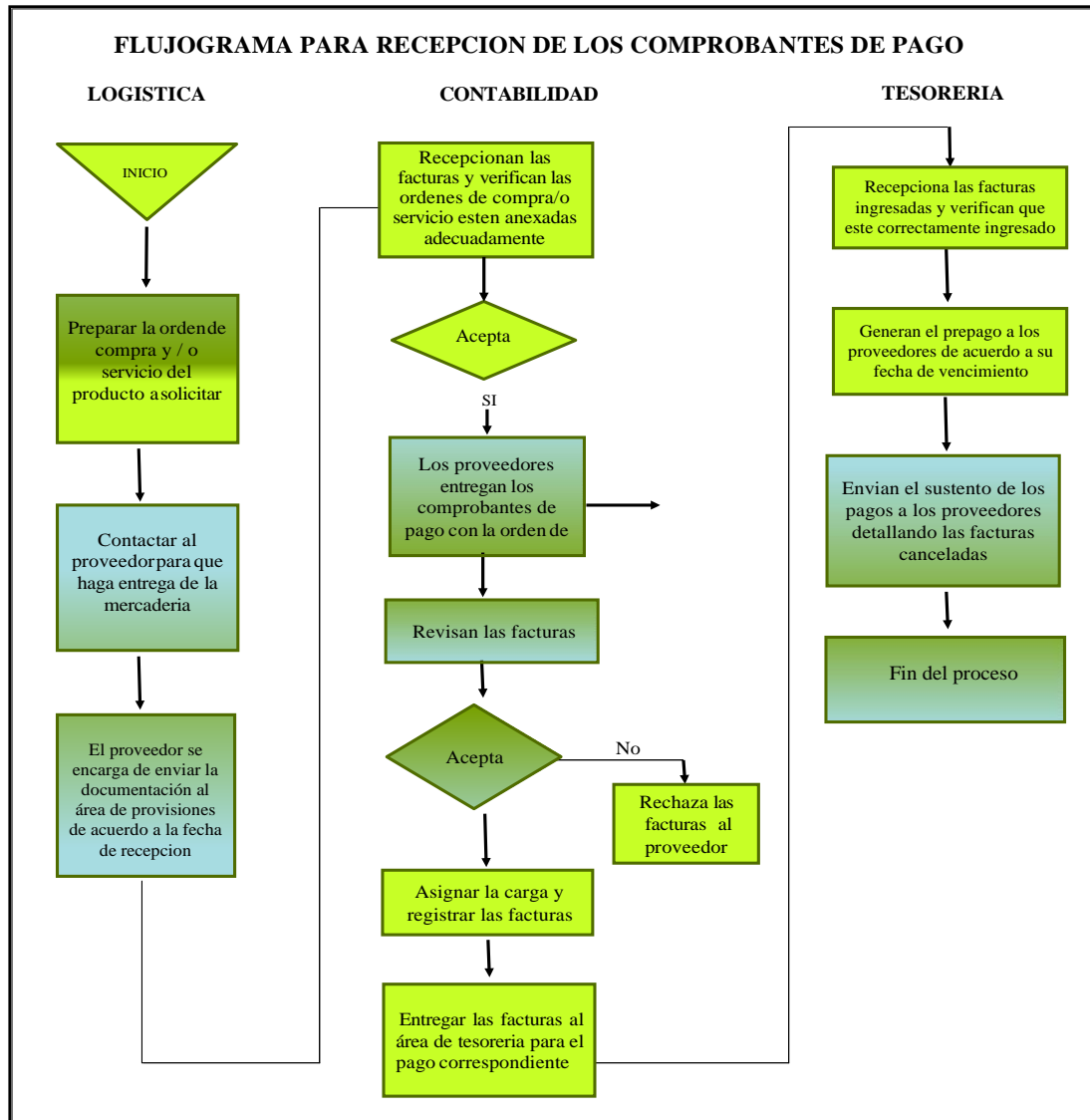



Figura 21. Flujograma de recopilación de comprobantes Fuente: Elaboración propia.

Se elaboró las políticas para la recopilación de los comprobantes de pago, que contiene los procesos a seguir mediante el flujograma que utilizarán las áreas de logística, contabilidad y tesorería, para así mantener la información idónea y que sea procesada dentro del periodo permitiendo un adecuado control por parte del área de provisiones quienes son los responsables de ingresar la información al sistema contable.

Diagrama de Gantt

Actividad	Inicio	Dias	Fin	Periodo de duración			
				Enero			Febrero
Reunión con el personal de área encargada de provisiones	1/01/2020	1	2/01/2020	1			
Actualización de los procesos contables	5/01/2020	5	10/01/2020		5		
Proceso del sistema contable	11/01/2020	10	21/01/2020			10	
Procesar la información de acuerdo a la documentación recibida	15/01/2020	7	22/01/2020				7
Evaluación de lo planteado para la mejora de la gestión	02/02/2010	5	7/02/2010				5

Cuadro 4. Diagrama de Gantt para el objetivo 2. Fuente: Elaboración propia

Objetivo 3: Cumplir con el pago de detracciones

Plan de actividades

Actividad	Logro parcial	Días	Responsables
Revisar la deficiencia sobre el manejo de las detracciones	Tener un control de las facturas afectas a detracción de bienes y servicios	2	Jefe de impuestos
Solicitar crear una subcuenta solamente de detracciones	Permitiendo analizar de manera adecuada la información	5	Coordinador de área
Elaborar un cronograma de pago oportuno dentro los 5 días de cada mes	Nos permitirá hacer uso del crédito fiscal	5	Jefe de impuestos
Desarrollar los procesos mediante el vencimiento de las facturas con detracción	Tener identificado el monto a pagar e informar a finanzas para disponer del efectivo	10	Tesorería
Evaluar el proceso mediante lo planteado	Revisar los resultados de acuerdo a lo aplicado	5	Jefe de Impuestos

Cuadro 5. Plan de Actividades con el pago de detracciones. Fuente: Elaboración Propia.

De acuerdo al plan de actividades referente al cumplimiento de pago de detracciones nos permitirá tener un mejor control con la creación de una subcuenta que nos permita analizar las facturas afectas a detracción y mediante el cronograma de vencimiento nos permitirá poder cumplir con los pagos respectivos siempre y cuando el área de tesorería apruebe con el visto bueno de que se dispone del efectivo para poder cumplir con las obligaciones respectivas y sean dentro del plazo establecido, lo cual nos permita hacer uso del crédito fiscal.

N°	DESCRIPCION	Porcentaje al 01.01.2015	Porcentaje a partir 01.04.2018
1	Intermediación laboral y tercerización	10%	12%
2	Arrendamiento de bienes	10%	10%
3	Mantenimiento y reparación de bienes muebles	10%	12%
4	Movimiento de carga	10%	10%
5	Otros servicios empresariales	10%	12%
6	Comisión mercantil	10%	10%
7	Fabricación de bienes por encargo	10%	10%
8	Servicio de transporte de personas	10%	10%
9	Contratos de construcción	4%	4%
10	Demás servicios gravados con el IGV	10%	12%

Figura 21 Anexo III Sistema de detracciones del IGV Fuente: Elaboración propia

Producto

Fecha Emisión	Tipo de documento	Razón Social	Total	Vencimiento 30 días	Detracción 4%	Neto a pagar	Pago 5 día Máximo
1/02/2020	F023-14016	Halema	11000.00	1/03/2020	440.00	10560.00	2/03/2020
3/02/2020	F115-17016	Supemsa	5600.00	3/03/2020	224.00	5376.00	3/03/2020
4/02/2020	F112-63456	Jordi	6000.00	4/03/2020	240.00	5760.00	4/03/2020
5/02/2020	F001-38052	Quality Biffe	4500.00	5/03/2020	180.00	4320.00	5/03/2020

Figura 22. Cronograma de pago de detracción

Fuente: Elaboración propia

Para la empresa es muy importante revisar su cronograma de pagos donde les permita tener el detalle de la documentación y monto a pagar tanto de la detracción como del neto a pagar de los proveedores afectos a detracciones, teniendo en cuenta que la obligación debe ser generada dentro del mes de emisión de la factura y el pago sea realizado al quinto día del siguiente mes para hacer uso del crédito fiscal.

Indicador

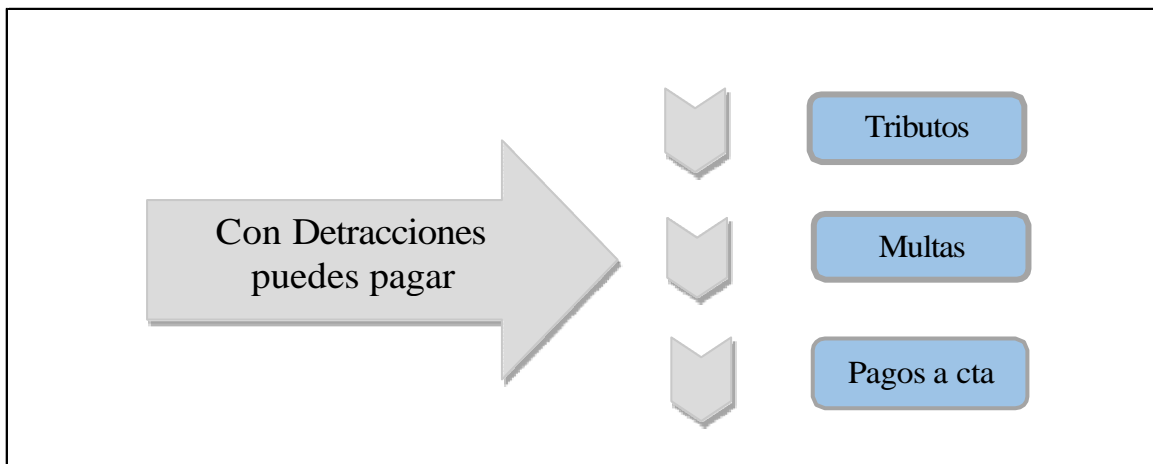


Figura 23. Cuadro de deducciones

Fuente: Elaboración propia

Diagrama de Gantt

Actividad	Inicio	Días	Fin	Periodo de duración			
				Enero			Febrero
Revisar la deficiencia sobre el manejo de las deducciones	1/01/2020	2	3/01/2020	■			
Solicitar crear una subcuenta solamente de deducciones	4/01/2020	5	9/01/2020		■		
Elaborar un cronograma de pago oportuno	10/01/2020	6	16/01/2020			■	
Desarrollar los procesos mediante el vencimiento de las facturas con deducción	17/01/2020	10	27/01/2020				■
Evaluar el proceso mediante lo planteado	28/01/2020	5	2/02/2020				■

Cuadro 6. Diagrama de Gantt para el objetivo 3. Fuente: Elaboración propia

4.3 Discusión

En el presente estudio titulado “Planeamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019” cuyo objetivo es implementar un plan financiero para desarrollar la problemática dentro de la empresa obteniendo el beneficio de lograr la meta de acuerdo a la propuesta planteada mejorando las dificultades de la organización.

Empleando los ratios financieros, mediante el análisis horizontal y vertical a los estados financieros y estado de resultados, asimismo las entrevistas al personal de la empresa lo cual indican los problemas dentro de la organización impidiendo poder cumplir con sus obligaciones resaltando incremento en las cuentas por pagar.

Con la propuesta se espera la reestructuración de la liquidez debido a que la empresa no ha cumplido con sus obligaciones por la falta de disposición de efectivo.

En el análisis de liquidez de la empresa en el año 2016 tuvo 1.60 soles por cada sol de deuda, en el año 2017 tuvo 1.65 soles por cada sol de deuda y en el año 2018 obteniendo 1.26 soles, reflejando que los 3 años su liquidez fue disminuyendo arduamente e impidiendo poder cubrir con las obligaciones. De acuerdo a los entrevistados indicaron la dificultad que se tiene con los proveedores de no cumplir con sus pagos de acuerdo a su vencimiento de facturas y generando retraso en los despachos de mercadería viéndose afectada la empresa en su producción.

Mediante el resultado del instrumento cuantitativo y cualitativo se elaboró la propuesta planteando obtener mejoras en cuanto a poder cubrir con sus obligaciones logrando que la empresa mejore y tener una adecuada organización en las diferentes áreas de la empresa.

De acuerdo al diagnóstico realizado encontrándose el problema cuya propuesta para mejorar las cuentas por pagar se propuso un planeamiento financiero permitiendo optimizar las deudas contraídas con los proveedores, para luego realizar las actividades mejorando la gestión de diferentes áreas manteniendo un adecuado control, teniendo al personal comprometido demostrando cuanto está comprometido con la empresa.

Finalmente, toda empresa debe contar con un plan financiero que permita evaluar el funcionamiento de la empresa, y se pueda proyectar la información a corto plazo permitiendo evaluar su crecimiento alcanzando los objetivos esperados. analizando la información de manera correcta y actualizada

La propuesta se planea mejorar el cumplimiento de las obligaciones de la empresa haciendo el uso del planeamiento financiero obteniendo resultados favorables para la organización y mejorar la gestión dentro del área operativa.

El trabajo de investigación menciona autores que utilizaron antecedentes similares para el desarrollo de la tesis:

En cuanto a Pinto y Castañeda (2017), en cuanto a su investigación tiene como objetivo analizar cuáles serían las políticas para el pago de proveedores permitiendo reflejar la razonabilidad propio para los estados financieros.

Para Corrales, Quinapallo (2015) en su artículo indica mejorar adecuadamente el proceso de las cuentas por pagar evaluando mejorar los registros contables con efectividad debido a la falta de entrega de documentación lo que no es recepcionada debidamente en los plazos establecidos por la empresa.

En cuanto a Aldave (2015) en su investigación su objetivo fue implementar políticas permitiendo mejor la gestión de los proveedores desarrollando de manera oportuna la programación de pagos e informar a los proveedores cual sería el status de sus facturas canceladas.

Para Reyes, Rojas (2014) en su estudio tiene como objetivo obtener información idónea siendo fundamental para la actividad de la empresa que permita un control para la mejora continua dentro del área de cuentas por pagar, lo cual permita optimizar la fluidez de las provisiones de las facturas al módulo contable y que las diferentes áreas entreguen los documentos dentro de lo establecido.

Para Torres (2015) en su investigación su objetivo era informar las anomalías descubiertas dentro de la empresa, por lo cual se opta por solicitar la información indispensable al personal involucrado, esto quiere decir que toda la información brindada pasaría al personal de auditoría quienes se encargarían de identificar los problemas más resaltantes y plasmar cual sería las mejoras para la organización.

En cuanto a Villafuerte (2016) en su estudio cuyo objetivo es como se reflejaba las entregas a rendir sobre las salidas de dinero donde no había un control con la entrega de la documentación en los plazos establecidos perjudicando entregar los sustentos del efectivo recibido y se pueda realizar las provisiones dentro del mes y se vean reflejados adecuadamente en los estados financieros.

Para Valcárcel (2017) en su objetivo es emplear un procedimiento de control en las cuentas por pagar donde el área de provisiones debe ingresar la documentación sean dentro del periodo permitiendo una adecuada gestión en los procesos contables, para así se pueda presentar una información correcta y se plasmen en los estados financieros.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

Primera: Se identificó que uno de los problemas dentro de la empresa se encuentra en el área de cuentas por pagar, debido a que no manejan un adecuado control con el cumplimiento de sus obligaciones, lo cual se desea implementar un plan financiero permitiendo optimizar las actividades de la empresa y poder lograr las metas y objetivos planteados consiguiendo mejorar el área de cuentas por pagar y que los resultados sean mostrados en los estados financieros de manera adecuada.

Segunda: Mediante el análisis efectuado a los estados financieros se encontró como una de las consecuencias más resaltantes son los pasivos siendo uno de ellos las cuentas por pagar que año a año iban incrementado, lo cual para la empresa se veía afectado debido que no podían cubrir con sus obligaciones perjudicando sus actividades, por lo que se procedió a desarrollar un plan financiero permitiendo poder incrementar la liquidez y cumplir con los objetivos que se requiere para la empresa.

Tercera: Se elaboró la conceptualización de las cuentas por pagar y las categorías problema de la investigación, lo cual se analizó mediante la interpretación de teorías y antecedentes permitiendo comprender los conceptos y sea el aporte para el desarrollo del estudio, asimismo sirva reflejar los resultados que se quiere para que la empresa y funcione adecuadamente.

Cuarto: De acuerdo al análisis al área de las cuentas por pagar uno de los problemas dentro de la empresa es que el personal del área no cuenta con un manual de procedimientos sobre la recepción de la documentación, debiendo saber cuáles son los sustentos que debe tener la documentación cuando sea entregada por los proveedores y así evitar retraso del proceso de las facturas recibidas.

Quinto: Para terminar, se validó el análisis cualitativo desarrollando el registro documental detectando el problema de la empresa, donde la propuesta que se implementará será mediante el planeamiento financiero para mejorar la liquidez y puedan cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

5.2 Sugerencias

Primera: Se propone implementar el planeamiento financiero para la empresa donde les permita contar con la liquidez idónea, permitiéndoles cumplir con sus obligaciones mejorando la situación de la empresa, por la cual la propuesta se propuso actividades para el área involucrada y así se pueda conseguir un adecuado proceso, referente a la situación financiera de la empresa presentando una correcta información y cumplir con los objetivos propuestos.

Segunda: Se sugiere emitir informes sobre la gestión de los estados financieros, con el fin de poder tener la información al día, del mismo modo les permite diagnosticar los problemas en el estudio desarrollado evitando los errores que de una manera puedan afectar el desarrollo de las actividades.

Tercera: La empresa deberá aplicar las políticas ayudando así que se cumplan con los objetivos para alcanzar las metas que espera la empresa, siendo el área de contabilidad quienes deben desarrollar adecuadamente sus roles como personal designado del área, asimismo tener la información correctamente actualizada y sustentada dentro del periodo, optimizando los resultados para una mejora en la toma de decisiones.

Cuarta: La empresa de servicios debe considerar que es muy importante que el área de tesorería son los encargados de comunicar e informar a los proveedores sobre los pagos, donde se vea reflejado el detalle de las facturas canceladas enviándoles mediante correos y evitar los retrasos, cuya finalidad es evitar la duplicidad de pagos y mejorar con el cumplimiento de sus obligaciones.

Quinta: Es recomendable que la empresa aplique las políticas de los comprobantes de pago, permitiendo que el personal tenga el conocimiento de cómo deben entregar los proveedores sus facturas con el respectivo sustento, teniendo como resultado una adecuada gestión dentro del área de provisiones, para así mejorar los registros de gastos dentro del mes y se pueda considerar el pago de las detracciones, lo cual permita hacer uso del crédito fiscal.

CAPÍTULO VI
REFERENCIAS

- Aldave, L. (2016). *Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa MEXICAM PERU S.A.C.* Lima: Universidad Privada del Norte.
- Alonso, F., Aníbarro, S., Corcuera, A., Pérez, L., & Villarín, M. (2009). *Derecho Financiero y Tributario*. España: Lex Nova S.A.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Corrales, C., & Quinapallo, M. (2015). *Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa Salud S.A.* Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna*.: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Franco, P. (2004). *Evaluación de Estados Financieros*. Perú: Universidad del Pacífico.
- Franco, P. (2007). *Evaluación de estados financieros*. Lima: Biblioteca Nacional.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Guajardo, G. (2014). *Contabilidad Financiera*. México: Mc Graw-Hill .

- Heredia, N. (2013). *Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Hernandez,Fernandez,Baptista, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: The McGraw-Hill.
- Hernandez,Fernandez,Baptista, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación Holística*. Venezuela: Fundación Spyal.
- Jacob,Tintore,Torres, M. (2001). *Innovación en servicios*. Madrid: IMEDEA.
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding S.A.C,2017*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Juni,Urbano, J. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*. Argentina: Editorial brujas.
- Lovelock,Reynoso,D"Andra,Huete, C. (2004). *Administración de servicios* . México: Pearson.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Minaya, E., Santisteban, M., & Ushiñahua, W. (2016). *Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huánuco*. Lima: Universidad nacional Hermilio Valdizan.

- Moreno, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación Financiera*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Muñoz,Sahagun, J. (2017). *Hacer análisis cualitativo con Atlas.ti 7*. España: Atlas on the top.
- Neeru, M., & Quain, E. (2009). *Manual de Seguimiento y Evaluación de los Recursos Humanos*. Estados Unidos: Usaid.
- Neira, W. (2016). *Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Parella,Martins, S. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Parada, J. (2000). *Teoría financiera moderna fundamentos y métodos*. Chile: Conosur Ltda.
- Pavez, C. (23 de marzo de 2015). *revistaei.cl*. Obtenido de [revistaei.cl: http://www.revistaei.cl](http://www.revistaei.cl)
- Pinto,, A., & Castañeda, L. (2017). *Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa FERCEVA S.A*. Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Rey, J. (2013). *Proceso Integral de la Actividad Comercial*. España: Paraninfo.

Reyes, C., & Rojas, S. (2014). *Control contable del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora AGROVETERINARIA TRUJILLO S.A.C. y su relación con los egresos de caja*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Rodriguez, L. (2013). *Análisis de Estados Financieros*. México: Mc Graw Hill.

Rusque, M. (2003). *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Venezuela: Vadell Hermanos Editores.

Santillana, J. (2015). *Sistemas de control interno*. México: Pearson.

Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y control*. Estados Unidos: International Thomson Publishing.

Tanaka, G. (2005). *Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones*. Lima: Universidad Católica del Perú.

Torres, N. (2015). *Auditoría financiera al rubro cuentas por pagar de la unidad de negocios hidropaute correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013*. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Grupo Editorial Patria.

Valcárcel, G. (2017). *Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A INGENIEROS CONSULTORES, Lima 2016*. Lima: Universidad Norbert Wiener.

Valdiviezo, C. (05 de Mayo de 2015). *semana económica*. Obtenido de semana económica: <http://semanaeconomica.com>

Vasquez, R. (2008). *Teoría general de la contabilidad*. Buenos aires: Aplicación tributaria S.A

Villafuerte, V. (2016). *las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa plastiguayas cia*. Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1: Cuentas por pagar	
			Sub categorías	Indicadores
¿Cómo mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019?	Proponer estrategias para disminuir las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019	Existe un modelo que explique la influencia de las estrategias para disminuir las cuentas por pagar en una empresa come, Lima 2019	Tributos por pagar	1. IGV
			Remuneraciones por pagar	2. Sueldos
			Cuentas por pagar comerciales	3. Proveedores
			Cuentas por pagar diversas	4. Otras cuentas por pagar
			Cuentas por pagar vinculadas	5. Facturas por pagar vinculadas
			Obligaciones financieras	6. Contratos Leasing
Problemas específicos	Objetivos específicos			
¿Cuál es la situación de las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019?	Analizar las cuentas por pagar en una empresa comercial, Lima 2019			
¿Cuáles son las causas de mayor incidencia en las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019	Explicar las causas de mayor incidencia en las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019			
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectiva Nivel: Compresivo	Población:3 Gerente general, Administrador, Contadora	Técnicas: Entrevista	Autorización de la empresa para manejar información	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

RIDA

20380287588



POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS



POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS



Alcance:

El presente manual de políticas de crédito y cobranzas lograra al área departamento de cobranzas, dar el seguimiento a las cuentas por cobrar en el tiempo acordado y establecido por la Gerencia General, lo cual es necesario dejar muestra de los procedimientos a considerar para disminuir las deudas existentes en el rubro de la empresa.

Objetivos:

- Obtener el mayor volumen de ventas, mediante el crédito de sus sistemas de ventas.
- Buscar la optimización de las ventas, pero controlando la cobranza de acuerdo al crédito.
- Revisar y controlar constantemente las cuentas por cobrar vinculadas.
- Evitar el crecimiento de las cuentas por cobrar relacionadas.
- Cumplir con las disposiciones de Gerencia General.

Políticas:

- 1.- Revisar la situación económica de la empresa respecto a los créditos obtenidos mediante las ventas al crédito.
- 2.- El personal a cargo deberá tener comunicación constantemente e informar sobre sus deudas a los clientes con la empresa.
- 3.- Se elabora un reporte que contiene el estado de las deudas a cargo de cada cliente que la empresa ha concedido crédito.
- 4.- Se deberá enviar el recordatorio de la fecha de vencimiento de la deuda a los clientes.
- 5.- Se ofrecerá a los clientes un descuento si cancela antes del vencimiento de sus facturas.
- 6.- Facturas con 30 días de crédito descuento del 5% pronto pago.
- 7.- Facturas con 45 días de crédito descuento del 10% pronto pago.
- 8.- En encargado del área de cobranzas deberá efectuar las conciliaciones respectivas e informar a Gerencia sobre las deudas que han sido canceladas y así mismo informar al Área Contable para efectuar los registros adecuados.

Autorización:

El Gerente General deberá aprobar las políticas para efectuar las cobranzas a los deudores de las cuentas por cobrar, que fueron pactados de acuerdo a la demanda del mercado y con el compromiso de pago respectivo.

RIDA

20380287588



**POLÍTICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE
LOS COMPROBANTES DE PAGO**



**POLÍTICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE LOS
COMPROBANTES DE PAGO**

RIDA**20360287566**

POLÍTICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO



I. OBJETIVO

Establecer los procedimientos para la recopilación de comprobantes de pago de proveedores de bienes, servicios en la empresa Rida con la finalidad que se pueda comprobar y verificar la documentación recepcionada.

II. ALCANCE

La presente política y procedimientos para el control de los documentos alcancen a todo el personal de Logística, Contabilidad y Administración de la empresa Rida.

III. MISIÓN

Hacer la entrega de los manuales de políticas y procedimientos para el control de los documentos, que permita cumplir con los procesos en el área de logística cumpliendo con la ejecución en las diversas actividades, permitiendo entregar los documentos debidamente sustentados y posteriormente ser derivados al área contable.

IV. BASE LEGAL

Reglamento de comprobantes de pago.

V. REQUISITOS PARA LA APROBACION DE OC

1. Todas las OC generadas por el Área de Logística deben ser aprobados por su jefe inmediato y luego ingresadas al módulo logística, para luego enviar a los proveedores y sean derivados al área de contabilidad debidamente sustentada.
2. Para el desarrollo del numeral preliminar se debe seguir el siguiente procedimiento:

AREA DE LOGISTICA

2.1. Deberá revisar los requerimientos según lo solicitado teniendo en cuenta lo siguiente:

Compras:

- a. Procesar los requerimientos.
- b. Efectuar las cotizaciones.
- c. Emisión de Orden de compra (visado por su jefe).
- d. Guía de remisión – transportista.
- e. Nota de ingreso al almacén.
- f. Sello de conformidad del almacén.

<p>RIDA 20360267566</p> 	<p>POLÍTICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO</p>	
---	---	---

g.

- 2.2. Los proveedores realizan la entrega de sus facturas recepcionada por el personal de provisiones en el horario establecido por el Área de Contabilidad (Todos los lunes de 8.30 am a 1.00 pm).

AREA DE CONTABILIDAD

- 2.3. Revisar las facturas de los proveedores se encuentren con los sustentos respectivos.
- 2.4. Órdenes de compra.
- 2.5. Comprobante de pago, factura (adquiriente, sunat y factura negociable)
- 2.6. En caso que los proveedores no entreguen sus facturas con el sustento correspondiente no se aceptará la recepción de los mismos.
- 2.7. Después de cotejar las facturas recibidas se procede al registro en el sistema contable (SPRING) para efectuar la contabilización.
- 2.8. Luego se procede a la entrega al área de Tesorería.

AREA DE TESORERIA

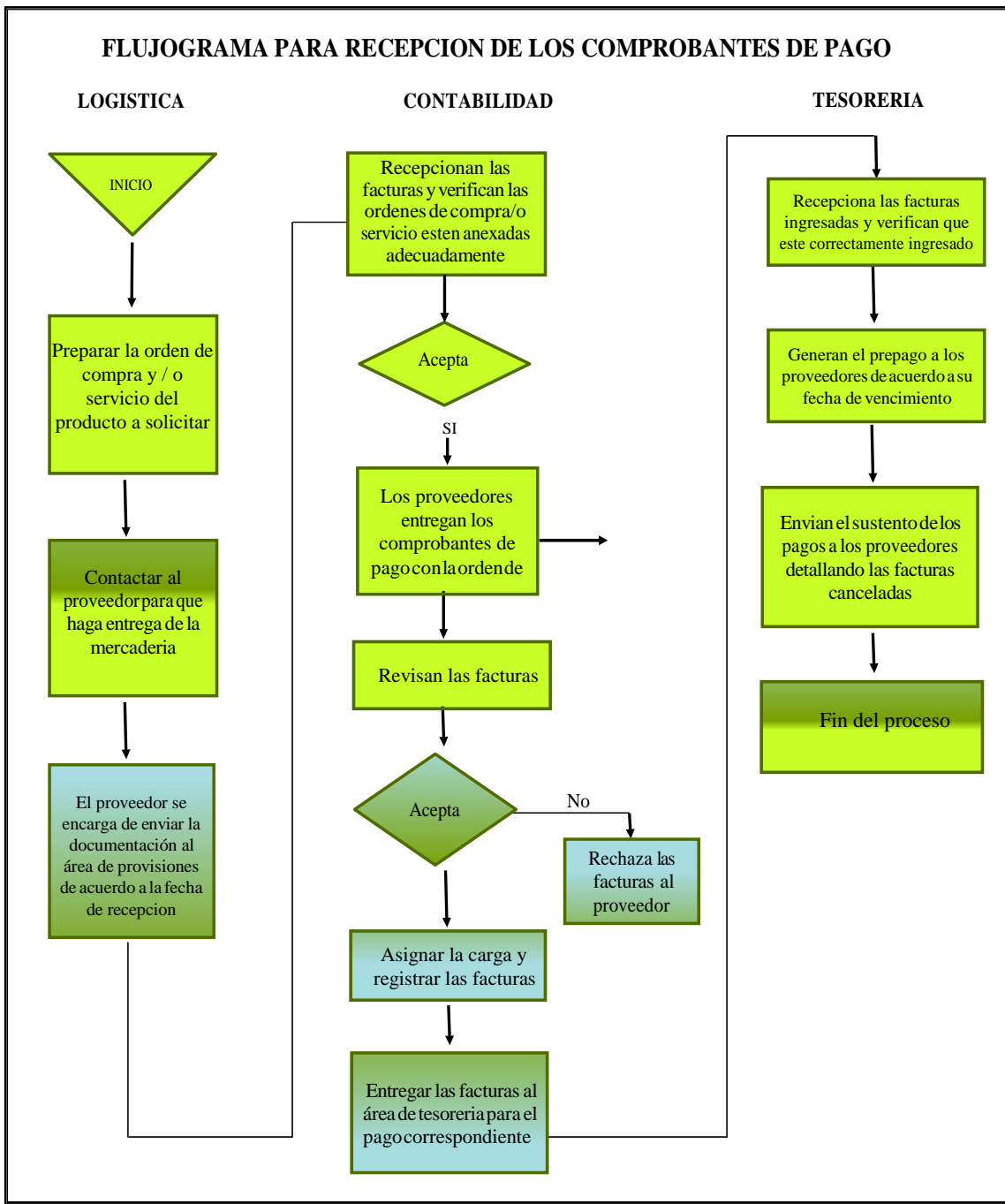
- 2.9. Recibirá las facturas y revisará que los importes se encuentren debidamente provisionado para el pago de los proveedores de acuerdo a las fechas de vencimiento, asimismo tener en cuenta la generación el pago de detracciones.
- 2.10. Una vez efectuado el pago a los proveedores, el área de Tesorería remitirá a los proveedores el comprobante de pago correspondiente de las facturas cancelas.

VI. AUTORIZACIÓN

Para la difusión del manual de políticas y procedimientos del control de los gastos, se requiere la aprobación del Gerente General, lo cual entrará en vigencia a partir de la fecha de conformidad.

RIDA
20360267566

POLÍTICAS PARA LA RECOPIACIÓN DE LOS COMPROBANTES DE PAGO

RIDA

20380287588



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGISTROS
DETRACCIONES DEL IGV**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGISTROS
DETRACCIONES DEL IGV**

RIDA

20360267566



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REGISTROS DETRACCIONES DEL IGV



I. INTRODUCCIÓN

El presente documento, tiene por finalidad, definir los procedimientos administrativos y contables en el tratamiento de las detracciones del IGV. Asimismo, indicar el tratamiento de información documentaria y casos especiales.

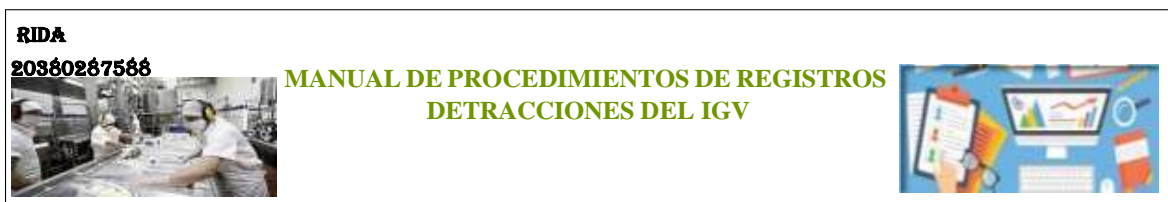
II. TRATAMIENTO

2.1. Comprobantes de pago en Sistema de registro

Las facturas de compras una vez ingresadas al sistema **Spring**, son aprobadas y pagadas desde el mismo medio. Luego del mismo, **automáticamente** se genera una lista de obligación de la detracción, con los datos del comprobante, pero indicando como tipo de comprobante “Pagos Parciales (PP)”. El cual contiene los siguientes datos:

III. Información General

En el **Nuevo Registro Automático** vinculado a la detracción, aparece con tipo de documento pagos parciales.



3.1.1. Exportación e identificación de datos

A. Desde el Sistema Spring: Una vez seleccionado la fecha, para exportar a una hoja Excel, se sigue los siguientes pasos: Click derecho en la ventana, luego en el Icono principal de Archivo/Exportar datos/Guardar con tipo de formato “Excel8(97/2000/XP/2003)with headers”.

Tipo	Nº Doc.	Fecha Doc.	Moneda	Monto	Pre-Pag.	Estado	H. Resp.
AP	LIMA-036662	10-02-2017	Local	829.00		Pagado	318035
RH	E001-0000098	09-02-2017	Local	0.00		Pagado	317891
RH	E001-0000098	09-02-2017	Local	0.00		Pagado	317891
RH	E001-0000098	09-02-2017	Local	0.00		Pagado	317892
AP	LIMA-036612	04-02-2017	Local	1,404.00		Pagado	317290
PM	141101EMPL	15-02-2017	Local	1,500.00		Pagado	318457
PL	4141701ENOF	07-02-2017	Local	1,143.77		Pagado	317545
IM	4017000117C	07-02-2017	Local	331.82		Pagado	317551
PL	4141701ENOC	07-02-2017	Local	316.16		Pagado	317545
IM	4017000117C	07-02-2017	Local	429.72		Pagado	317550
PL	4141701ENOF	07-02-2017	Local	1,645.97		Pagado	317545
PL	4141701ENOC	07-02-2017	Local	465.17		Pagado	317545
CC	LIMA-017666	11-02-2017	Local	2,796.21		Pagado	319425
CC	LIMA-017649	04-02-2017	Local	562.86		Pagado	319025
PP	F002-0251215	16-02-2017	Local	9.00		Pagado	319697
PP	F002-0251130	16-02-2017	Local	16.00		Pagado	319697
FE	F002-0254823	22-02-2017	Local	462.24		Aprobado	321142
FE	F002-0251215	16-02-2017	Local	234.42		Pagado Parcial	319555
FE	F002-0251132	16-02-2017	Local	46.79		Pagado	319555
FE	F002-0251130	16-02-2017	Local	387.78		Pagado	319554
PP	F003-0039725	02-02-2017	Local	9.00		Pagado	318728
FE	F003-0039725	02-02-2017	Local	87.50		Pagado	318471
FE	F003-0039724	02-02-2017	Local	1,082.57		Pagado	318475
FP	0001-0002049	01-02-2017	Local	24.00		Pagado	319697
FP	0001-0002049	01-02-2017	Local	236.00		Pagado	319686
FP	0007-0006146	16-02-2017	Local	1,759.92		Pagado	319600
FP	0007-0006131	13-02-2017	Local	0.00		Pagado	319606
AP	LIMA-036767	10-02-2017	Local	1,367.75		Pagado	318996
RH	E001-0000014	27-02-2017	Local	1,100.00		Pagado	320932
FP	F021-0004714	23-02-2017	Local	0.00		Revisado	320115
AP	LIMA-036798	21-02-2017	Local	391.15		Pagado	319244
PM	141100EMPL	01-02-2017	Local	300.00		Pagado	317957
FE	F225-0019229	21-02-2017	Local	186.57		Revisado	322880
FE	F225-0019227	21-02-2017	Local	118.42		Aprobado	321207
FE	F225-0019225	21-02-2017	Local	389.08		Aprobado	321206
H. Docum: 571				Totales	Local	582,125.66	
					Dolares	275.39	

B. Identificación de datos en Excel

Una vez exportado a hoja Excel, se comienza el análisis, comenzando por filtrar ordenando alfabéticamente a los proveedores, luego el estado (PAGADO), y finalmente como tipo de documento (PP). Posteriormente, se procede a clasificar los datos, seleccionando las facturas que van a ser derivadas al área de contabilidad para efectuar el depósito de la detracción.

Es importante señalar que los datos filtrados, también incluyen facturas enviadas anteriormente por tesorería, puesto que el rango de búsqueda comprende fechas de emisión mas no de registro. Por lo mismo que se tiene que trabajar cuidadosamente y verificando con cargos anteriores.

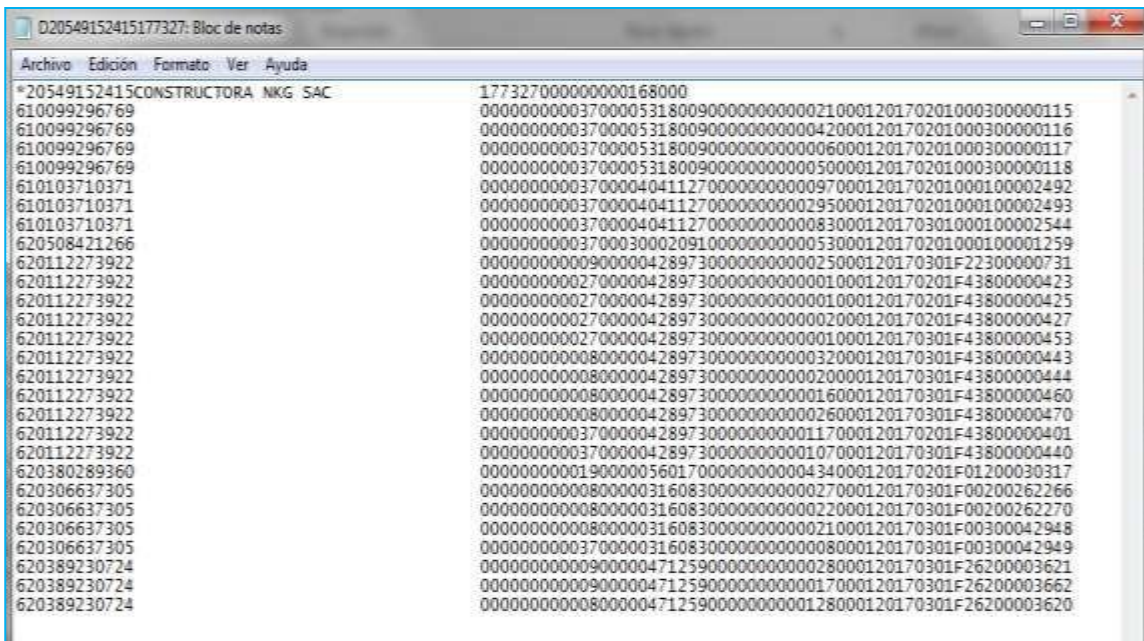


3.2. Envío de Prepagos de Detracción

Después de realizado la identificación de datos, se formula un cuadro de cargo, comparando con las facturas en físico a fin de ordenarlo por proveedor, y entregarlo al Asistente Contable para su trámite (*Elaboracion formato Txt*).

3.3. Armado de Archivo Txt

Luego de que contabilidad, recepcione la relación de comprobantes afectos a detracción, se arma un formato de texto, para realizar el pago bajo la modalidad de **Pagos Masivos**.



Anexo 3: Artículo de investigación

Estrategias para mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios generales.

Strategies to improve the quality of service in a general service company.

Resumen: La calidad de servicio es el grado en que una prestación satisface o sobrepasa las necesidades del cliente o usuario tanto interno como externo. El objetivo de la investigación fue proponer la implementación de estrategias para mejorar la calidad del servicio en una empresa de servicios generales. El estudio se realizó mediante la metodología holística, a través del enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un nivel comprensivo, usando el método inductivo y deductivo. La población estuvo constituida por 30 gerentes de diferentes tiendas entre restaurantes y cafeterías de la ciudad de Lima, asimismo se entrevistó a cuatro supervisores de tienda que están a cargo del mantenimiento y acabados de los locatarios del cliente. Los problemas detectados fueron: a) demora en las atenciones de trabajos preventivos y correctivos, dedicándole mayor prioridad a los trabajos menores que no necesitan a más de un colaborador; b) falta de comunicación, el mismo que genera contra tiempos en las tareas de campo y retrasos en la entrega de requerimientos; c) carencia de equipos y herramientas para trabajos de gran magnitud (andamios estructurados y grúas telescópicas) y altura. Por lo tanto, se planteó como una alternativa de solución las siguientes estrategias: a) Implementación de personal técnico llamado “Rapid Team”, servicio de auxilio motorizado que tiene como finalidad atender trabajos preventivos de menor esfuerzo y mayor rapidez; b) Implementación de un módulo de seguimiento y comunicación mediante la página Web de la empresa para acceder a la información de manera rápida y oportuna; c) Formar alianzas estratégicas con proveedores de herramientas y equipos para poder realizar trabajos de mayor riesgo e inversión, donde se refleje mayor rentabilidad económica para la empresa y posteriormente reinvertir en otros proyectos de mayor envergadura, los mismos que se verán reflejados en el plazo de un año con una inversión aproximada de \$ 20000, recuperables en tres años.

Palabras claves: Calidad de servicio, comunicación, alianzas estratégicas, tecnología, herramientas y equipos.

Abstract: Quality of service is the degree to which a service satisfies or exceeds the needs of the client or user, both internally and externally. The objective of the research was to

propose the implementation of strategies to improve the quality of service in a general services company. The study was carried out through the holistic methodology, through the mixed approach, of projective type, with a comprehensive level; using the inductive and deductive method. The population was constituted by 30 managers of different stores among restaurants and cafeterias of the city of Lima; likewise we interviewed four store supervisors who are in charge of the maintenance and finishing of the tenants of the client. The problems detected were: a) delay in the attention of preventive and corrective works, dedicating greater priority to minor works that do not need more than one collaborator; b) lack of communication, the same that generates against times in the field tasks and delays in the delivery of requirements; c) lack of equipment and tools for large-scale works (structured scaffolding and telescopic cranes) and height. Therefore, the following strategies were proposed as a solution alternative: a) Implementation of technical personnel called "Rapid Team", motorized assistance service, whose purpose is to attend preventive work of less effort and greater rapidity; b) Implementation of a monitoring and communication module through the company's website to access information quickly and in a timely manner; c) Form strategic alliances with suppliers of tools and equipment to be able to carry out higher risk and investment works, where greater economic profitability is reflected for the company and later reinvest in other larger projects, which will be reflected in the term of one year with an approximate investment of \$ 20000, recoverable in three years.

Keywords: Quality of service, communication, strategic alliances, technology, tools and equipment.

Introducción

El presente artículo es el resultado de un estudio de tesis, mediante estrategias para mejorar la calidad del servicio, en una empresa de servicios generales, especializada en el rubro de mantenimiento y acabados. Dicha empresa brinda soluciones integrales como: pintura, trabajos de albañilería, limpieza corporativa, cerrajería, tabiquería, vidrios y láminas de seguridad. La compañía en la que se desarrolló el estudio de tesis es una empresa peruana, cuenta con 20 colaboradores, sus principales clientes son restaurantes y cafeterías de Lima metropolitana.

Mediante el trabajo se detectó problemas en la calidad de servicio, para la cual se analizó y se propuso estrategias para mejorar dichas dificultades que imposibilitan la satisfacción total de los clientes. Se determinó como propuesta de solución, implementar el

servicio de RAPI TEAM, a través de esta táctica se pretende minimizar el tiempo de atención en trabajos preventivos y emergentes, designando a un personal técnico motorizado y especializado para atender cierta cantidad de tiendas, desarrollando trabajos de menor esfuerzo y con el mínimo riesgo. De esta manera se logrará enfocar al 99% del personal restante en las labores correctivas y preventivas de gran magnitud para el logro de la satisfacción total.

Asimismo, se propuso implementar un módulo de seguimiento y control, para la efectiva comunicación entre la empresa y sus clientes. A través de dicha herramienta se pretende emitir, visualizar, analizar informes y documentos pertinentes a diferentes tipos de trabajos de campo y labores administrativas que pretenden informar, prevenir y controlar todos los requerimientos mediante una ventana web.

Por otro lado, se propone conformar alianzas estratégicas con proveedores que posean herramientas y equipos, dichos elementos del cual la empresa carece, tampoco cuenta con suficiente espacio para almacenarlos, ni con el transporte adecuado para el traslado de un punto a otro, lo más apropiado para la empresa es tercerizar el servicio con proveedores que tengan amplia experiencia en manejo de equipos y herramientas en trabajos de altura o gran magnitud, de esta forma la compañía podrá realizar obras y proyectos de mayor riesgo e inversión, donde se refleje mayor rentabilidad económica para reinvertir en otros proyectos de mayor envergadura.

Las propuestas planteadas se originaron a causa de la demora en las atenciones de servicio, las mismas que generan una baja percepción en la calidad, siendo estas, dificultades en la comunicación interna y externa, falta de herramientas y equipos para proyectos de gran magnitud y para todo ello se propone implementar dichas estrategias de solución que contribuirán a mejorar la calidad del servicio, disminuyendo el tiempo en labores de menor esfuerzo, enfocando la mayor parte de recursos humanos en obras o proyectos mayores, de tal manera se fortalecerán las alianzas estratégicas con los proveedores, que permita abarcar proyectos de mayor inversión y poder obtener mayores beneficios económicos.

Problemas de la investigación

Listado de los problemas que existen en la organización, como principal problema es la calidad en el servicio, se formularon recomendaciones para la mejora en cada uno de ellos.

	Problemas	Recomendaciones de mejora
1.	Deficiencia en la calidad del servicio.	Brindar una atención rápida, responsable y fiable, ausencia de errores, generar una sensación de seguridad con el cliente, guiar al personal para ofrecer un trato cordial y empático.
2.	Se priorizan trabajos de menor esfuerzo.	Definir adecuadamente las funciones del técnico a cargo del servicio Rapi Team para cumplir con los objetivos diarios y lograr un servicio rápido.
3.	Falta de comunicación interna y externa.	Construir equipos de trabajo, creando responsables o encargados de tareas diarias, guiando mediante el control y seguimiento para que estos emitan informes diarios sobre la situación de cada trabajo. Tener una comunicación directa; solucionar conflictos y mantener la armonía entre los colaboradores.
4.	Falta de herramientas y equipos para obras de mayor trascendencia.	Crear alianzas con proveedores que brinden servicio de alquiler y estén dispuestos a realizar trabajos en conjunto.
5.	Falta de tiempo en proyectos de mayor magnitud.	Enfocar el tiempo en trabajos de mayor envergadura, para el logro de experiencias y obtener mayor beneficio económico para la empresa.
6.	Falta de alianzas estratégicas con proveedores.	Crear alianzas con empresas del mismo rubro, que fortalezcan a la compañía, derivando obstáculos existentes y enfocarse en proyectos grandes.
7.	Falta de comunicación entre la empresa y sus clientes.	Crear un módulo virtual mediante la página Web de la empresa, para controlar de manera más efectiva la comunicación e información referente a los trabajos programados, en ejecución o ejecutados de manera oportuna y eficaz, que permita visualizar todo lo necesario a sus requerimientos, además servirá de apoyo administrativo, gerencia, clientes y otro usuarios.

Objetivos de la investigación.

El objetivo principal de la investigación es implementar estrategias para mejorar la calidad de servicio de una empresa que brinda servicios generales, para lo cual se realizó encuestas y entrevistas a los clientes, donde se identificó los problemas principales, y se planteó las alternativas de solución que beneficie a los clientes.

Al inicio del estudio no había herramientas que permitan brindar un servicio rápido y eficiente, lo cual afectaba en la percepción del cliente en cuanto a calidad de servicio. Ante esta necesidad se propone la creación de un servicio ágil llamado “Rapid Team”, así como también crear un módulo de seguimiento y comunicación a través de un portal web, que permite tener una información actualizada de los estados de los trabajos ejecutados, así mismo se pretende formar alianzas estratégicas con proveedores que permita el desarrollo de los trabajos asignados.

Método y materia

La investigación es de metodología holística, se basa en un enfoque mixto, tipo proyectivo y nivel comprensivo con un análisis cualitativo e interpretación cuantitativa del contexto del estudio. La categoría de estudio calidad de servicio y las sub categorías: Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad. Se trabajó con una muestra de 30 gerentes de tiendas, la información se obtuvo a través de encuestas, se realizó entrevistas a 3 supervisores de tienda y para el procesamiento de datos, resultados estadísticos y triangulación mixta se utilizó los programas de SPSS y ATLAS ti.

Resultados cuantitativos

Según los datos cualitativos se obtiene la siguiente información: con respecto a la atención del cliente y la atención de los requerimientos solicitados, donde un 20.00% de los encuestados manifiestan que la empresa nunca muestra disponibilidad para atender los requerimientos o emergencias solicitadas, mientras que un 13.33% indica que a veces. Con relación a la prontitud y el interés de parte de la empresa en solucionar algún problema o emergencia presentada en cuanto a la infraestructura, un 16.67% respondió que nunca, mientras un 20% indica que casi siempre la empresa está dispuesta a remediar los inconvenientes presentados en alguna tienda en donde brinda sus servicios. Y referente a la rapidez en la atención, un 10.00% contestó que nunca las solicitudes de atención son oportunas o en el tiempo establecido, sin embargo, por otro lado, un 33.33% afirmó con un siempre es rápida.

La subcategoría elementos tangibles se desarrolló en base a las herramientas y equipos que posee la empresa para poder brindar sus servicios, determinándose que el 10.00% de los encuestados consideran que no se tiene los materiales necesarios para ofrecer un eficiente servicio, además un 6.67% consideran que el personal a veces, cuenta con los equipos necesarios y según los lineamientos establecidos para desarrollar cada actividad para ejecutar sus labores, el 16.67% indica que casi siempre, el personal técnico se encuentra correctamente uniformado, y por ultimo un 66.67% confirma con un siempre, que los trabajadores técnicos se encuentra debidamente identificados, para mayor seguridad portando sus documento de identidad, un SCTR y demás.

Con respecto a la subcategoría fiabilidad; los entrevistados manifiestan que los trabajadores de la empresa son personas que generan confianza, ya que siempre tiene una actitud honesta y confiable, así mismo brindan las soluciones pertinentes para cada problema que se produce. En el análisis de la subcategoría capacidad de respuesta, los entrevistados consideran que la empresa es eficiente en los trabajos menores, y no sucede lo mismo con trabajos mayores, ya que existen demoras en la entrega de trabajos concluidos; esto se debe a la ausencia de cronogramas sincerados, detalle de fechas del estado o avances del proyecto, así como también la existencia de una mala comunicación del personal, en cuanto a los informes de trabajos detallados, que muchas veces no se realizan de forma objetiva.

Para el análisis de la subcategoría seguridad, los entrevistados determinaron que los servicios generales brindados por la empresa cumplen la característica de responsabilidad interna para facilitar la entrada a las tiendas del personal encargado de ejecutar el proyecto. Pero hacen énfasis en el problema de supervisión, ya que por motivos municipales detienen los trabajos, no consiguiendo terminar en el tiempo pactado el servicio.

Asimismo, en la categoría empatía, manifiestan el contacto trabajador- gerente de tienda es siempre amable y sin complicaciones, el problema interviene en la deficiente comunicación emitida al técnico, dado que confusión el reporte del trabajo a realizar, por ello consideran importante la supervisión continua de la empresa antes, durante y después de cada ejecución de trabajo.

Por otro lado, en la subcategoría elementos tangibles, los entrevistados expresan que es recomendable que la empresa cuente con herramientas y equipos que faciliten el

trabajo de mayor dimensión, que contribuyan a ejecutar un servicio o trabajo de manera eficaz y eficientemente.

Por consiguiente, queda demostrado a través del estudio cuantitativo y cualitativo, que es necesario un plan de mejora en la calidad del servicio para poder obtener mejores resultados en los diferentes aspectos de la empresa, que contribuyan a la satisfacción del cliente.

Conclusiones

Los servicios generales han aportado de manera eficiente a la economía peruana, considerando una mano obrera ocupada en el rubro de 6,5 millones, estimando el incremento de la gastronomía y construcción en el país se prepara para ser un mercado muy ambicioso.

Evidenciándose que, debido a los problemas que tiene la empresa y según las proposiciones de solución se considera que la compañía puede obtener un crecimiento en un mediano plazo, a través de esto, podemos mejorar el tiempo en la atención y enfocar al personal en trabajos mucho más grandes y específicos, tener una comunicación clara y precisa a través de un portal Web en un tiempo record, la misma que servirá como apoyo para el almacenamiento de información.

Finalmente se propone tener las alianzas estratégicas con proveedores de elementos tangibles (equipos o herramientas) para lograr negociaciones mucho más fructíferas en beneficio de ambas partes, difundiendo una imagen de una empresa segura, responsable y prospera en el mercado.

Referencias

- Camara de Comercio de Lima. (Marzo de 12 de 2018). *La Camara*. Obtenido de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion818/edicion_818.pdf
- Cegarra, J. (2012). *Los Métodos de Investigación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Hurtado, J. (21 de 02 de 2008). *Investigación Holística*. Obtenido de <http://investigacionholistica.blogspot.com/2008/02/la-investigacin-proyectiva.html>
- Parasuraman, Zeithaml, Berry Citados en INNOVAR. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia*, 71-72.
- Suárez, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial* , 1-10.

Anexo 4: Instrumento cuantitativo



Ficha de registro documental

Título del documento	Estados Financieros	
Periodo o año	2016-2018	
Objetivo del documento	Descripción del documento	
Mediante la información obtenida permitirá analizar la situación de la empresa, con el propósito de mostrar la propuesta solución al problema identificado.		Contabilidad

N ro .	D O C U M E N T O S	D E S C R I P C I Ó N	R E G I S T R O D O C U M E N T A L	F Ó R M U L A	%	A n á l i s i s			
1	Estado de situación financiera	Los estados financieros son los documentos que concentran el registro de las operaciones de la empresa ordenada, resumida, cuantificada, confiable y accesible, con el objetivo que sean utilizados en el conocimiento y análisis de la empresa para la toma de decisiones (Haime,2005)	R a t i o s d e l i q u e z	<u>Líquide z G e n e r a 1 2 0 1 6</u>					
				<u>Activo Co r r i e n t e</u>	=	16,961,618.89	=	1.60	
				<u>P a s i v o C o r r i e n t e</u>	=	10,598,723.11	=		
				<u>Líquide z G e n e r a 1 2 0 1 7</u>					
				<u>Activo Co r r i e n t e</u>	=	25,321,584.50	=	1.65	
				<u>P a s i v o C o r r i e n t e</u>	=	15,355,867.62	=		
	R a t i o s d e s o l v e n c i a	Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre los ingresos y gastos de una entidad durante un ejercicio económico determinado. Recibe otro nombre, como estado de ganancias y pérdidas, permitiendo medir el desempeño de la administración de la empresa.	R a t i o s d e s o l v e n c i a	<u>Líquide z G e n e r a 1 2 0 1 8</u>					
				<u>Activo Co r r i e n t e</u>	=	18,962,793.11	=	1.26	
				<u>P a s i v o C o r r i e n t e</u>	=	15,081,980.89	=		
				<u>Ende u d a m i e n t o d e C o r t o P l a z o 2 0 1 6</u>					
				<u>To t a l P a s i v o C o r r i e n t e</u>	=	10,598,723.11	=	10.32	
				<u>To t a l P a t r i m o n i o</u>	=	1,026,747.51	=		
R a t i o s d e g e s t i ó n	Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre los ingresos y gastos de una entidad durante un ejercicio económico determinado. Recibe otro nombre, como estado de ganancias y pérdidas, permitiendo medir el desempeño de la administración de la empresa.	R a t i o s d e g e s t i ó n	<u>Ende u d a m i e n t o d e C o r t o P l a z o 2 0 1 7</u>						
			<u>To t a l P a s i v o C o r r i e n t e</u>	=	15,355,867.62	=	9.84		
			<u>To t a l P a t r i m o n i o</u>	=	1,560,477.67	=			
			<u>Ende u d a m i e n t o d e C o r t o P l a z o 2 0 1 8</u>						
			<u>To t a l P a s i v o C o r r i e n t e</u>	=	15,081,980.89	=	5.74		
			<u>To t a l P a t r i m o n i o</u>	=	2,625,400.45	=			
Estado de Resultados	Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre los ingresos y gastos de una entidad durante un ejercicio económico determinado. Recibe otro nombre, como estado de ganancias y pérdidas, permitiendo medir el desempeño de la administración de la empresa.	R a t i o s d e g e s t i ó n	<u>R o t a c i ó n d e p a g o s 2 0 1 6</u>						
			<u>Co m p r a s a l c r e d i t o</u>	=	3,680,990.00	=	0.93		
			<u>C u e n t a s p o r p a g a r</u>	=	3,942,313.00	=			
			<u>R o t a c i ó n d e p a g o s 2 0 1 7</u>						
			<u>Co m p r a s a l c r e d i t o</u>	=	26,227,826.00	=	4.78		
			<u>C u e n t a s p o r p a g a r</u>	=	5,483,649.00	=			
Estado de Resultados	Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre los ingresos y gastos de una entidad durante un ejercicio económico determinado. Recibe otro nombre, como estado de ganancias y pérdidas, permitiendo medir el desempeño de la administración de la empresa.	R a t i o s d e g e s t i ó n	<u>R o t a c i ó n d e p a g o s 2 0 1 8</u>						
			<u>Co m p r a s a l c r e d i t o</u>	=	23,499,594.00	=	4.93		
			<u>C u e n t a s p o r p a g a r</u>	=	4,764,981.00	=			
			<u>A n á l i s i s H o r i z o n t a l 2 0 1 6 - 2 0 1 7</u>						
			<u>G a t o s F i n a n c i e r o s 2 0 1 7</u>	=	385,403.00	=	221.36		
			<u>G a t o s F i n a n c i e r o s 2 0 1 6</u>	=	119,928.00	=			
Estado de Resultados	Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre los ingresos y gastos de una entidad durante un ejercicio económico determinado. Recibe otro nombre, como estado de ganancias y pérdidas, permitiendo medir el desempeño de la administración de la empresa.	R a t i o s d e g e s t i ó n	<u>A n á l i s i s H o r i z o n t a l 2 0 1 7 - 2 0 1 8</u>						
			<u>G a t o s F i n a n c i e r o s 2 0 1 8</u>	=	631,782.00	=	63.93		
			<u>G a t o s F i n a n c i e r o s 2 0 1 7</u>	=	385,402.00	=			
			<u>A n á l i s i s V e r t i c a l 2 0 1 6</u>						
			<u>Co s t o d e V e n t a s</u>	=	340,421.00	=	4.38%		
			<u>V e n t a s</u>	=	7,778,274.00	=			
Estado de Resultados	Este producto del sistema de información contable muestra la comparación entre los ingresos y gastos de una entidad durante un ejercicio económico determinado. Recibe otro nombre, como estado de ganancias y pérdidas, permitiendo medir el desempeño de la administración de la empresa.	R a t i o s d e g e s t i ó n	<u>A n á l i s i s V e r t i c a l 2 0 1 7</u>						
			<u>Co s t o d e V e n t a s</u>	=	23,621,220.00	=	76.87%		
			<u>V e n t a s</u>	=	30,728,294.00	=			
			<u>A n á l i s i s V e r t i c a l 2 0 1 8</u>						
			<u>Co s t o d e V e n t a s</u>	=	20,049,245.00	=	72.89%		
			<u>V e n t a s</u>	=	28,742,050.00	=			

Anexo 5: Instrumento cualitativo



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Gerente General
Nombres y apellidos	David Olivera
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	10/06/2019
Lugar de la entrevista	Av. Circunvalación Capital Golf los Incas 154 Santiago de Surco - Lima

ro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Por qué la empresa ha incrementado arduamente los tributos por pagar? ¿Qué alternativa usted plantea?
2	¿Cuáles son las causas por la cual la empresa ha incremento las remuneraciones por pagar?
3	¿ Cuáles son las causas de las variaciones en las cuentas por pagar comerciales entre el año 2017 y 2018?
4	¿Cuál de las cuentas por pagar diversas es la más constante en la empresa y por qué?
5	¿Por qué las cuentas por pagar vinculadas incrementaron considerablemente en el periodo 2018??
6	¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza prestamos de entidades financieras? Por qué?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	<p>¿Por qué la empresa ha incrementado arduamente los tributos por pagar? ¿Qué alternativa usted plantea?</p>	<p>En mi opinión los tributos por pagar son impuestos que comprenden el ingreso de compras que no se registran a tiempo todas las facturas y por ende no se pagan a tiempo las deducciones por lo cual no se tomó el crédito fiscal. La alternativa sería que se lleve un mejor control del pago de deducciones para así poder tomar el crédito en el mes correspondiente y poder ingresar todos los comprobantes de compras a tiempo.</p>
2	<p>¿Cuáles son las causas por la cual la empresa ha reducido las remuneraciones por pagar?</p>	<p>Considero que las remuneraciones por pagar son el pago que la empresa realiza al personal donde toman una decisión de reducir personal y contratar personal con sueldos de acuerdo al mercado debido a la baja de la producción dentro de la empresa.</p>
3	<p>¿ Cuáles son las causas de las variaciones en las cuentas por pagar comerciales entre el año 2017 y 2018?</p>	<p>Desde mi punto de vista la variación de las cuentas por pagar son servicios que adquiere la empresa se debe porque han reducido sus compras ya que hubo una variación tremenda entre los años en mención porque no hay mucha producción y ven innecesario comprar más si tienen acumulados en almacén.</p>
4	<p>¿Cuál de las cuentas por pagar diversas es la más constante en la empresa y por qué?</p>	<p>Bueno serían los recibos por honorarios por que contratan personal que no está en planilla y que solo emiten recibos por honorarios del servicio que realicen a la empresa y por qué así evitan pagar impuestos por el tema de gastos de planilla y es por eso el aumento en las cuentas por pagar diversas.</p>
5	<p>¿Por qué las cuentas por pagar vinculadas disminuyeron considerablemente en el periodo 2018?</p>	<p>Porque la empresa trata de ya no estar trabajando entre sus propias vinculadas y que cada empresa sea independiente referente a sus activos para que así puedan llevar un mejor control tanto en stock como financieramente y que tengan un buen reflejo en los estados financieros.</p>
6	<p>¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza préstamos de entidades financieras? Por qué?</p>	<p>No necesariamente deben ser préstamos porque también hay leasing las cuales se manejan bastante con empresas industriales por el tema de maquinarias y se compran mediante leasing para poder así hacer mejoras en los activos dentro de la empresa.</p>



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administrador
Nombres y apellidos	Herbert Hinostrza
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	10/06/2019
Lugar de la entrevista	Av. Circunvalación Capital Golf los Incas 154 Santiago de Surco - Lima

ro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Por qué la empresa ha incrementado arduamente los tributos por pagar? ¿Qué alternativa usted plantea?
2	¿Cuáles son las causas por la cual la empresa ha incremento las remuneraciones por pagar?
3	¿ Cuáles son las causas de las variaciones en las cuentas por pagar comerciales entre el año 2017 y 2018?
4	¿Cuál de las cuentas por pagar diversas es la más constante en la empresa y por qué?
5	¿Por qué las cuentas por pagar vinculadas incrementaron considerablemente en el periodo 2018??
6	¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza prestamos de entidades financieras? Por qué?

Observaciones

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

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	<p>¿Por qué la empresa ha incrementado arduamente los tributos por pagar? ¿Qué alternativa usted plantea?</p>	<p>Considero que el incremento puede ser porque no tiene liquidez para cubrir la deuda ya que el pago atrasado de deducciones genera que no puedan usar la totalidad del crédito fiscal. La alternativa sería tener un área encargada de generar las deducciones dentro del mes y no generar retrasos con los pagos de dichos impuestos.</p>
2	<p>¿Cuáles son las causas por la cual la empresa ha reducido las remuneraciones por pagar?</p>	<p>Las remuneraciones obedecen a la baja de productividad en la empresa por eso se ven en la necesidad de recortar personal tanto en producción como en el área administrativa donde para la empresa es innecesario tener personal sabiendo que ya no están teniendo mucha carga laboral dentro de la planta.</p>
3	<p>¿ Cuáles son las causas de las variaciones en las cuentas por pagar comerciales entre el año 2017 y 2018?</p>	<p>Varía de acuerdo al grado de endeudamiento para tratar de mantener el nivel de productos y la materia prima necesaria para la marcha del negocio cabe resaltar que va a la par con las existencias.</p>
4	<p>¿Cuál de las cuentas por pagar diversas es la más constante en la empresa y por qué?</p>	<p>Entre las cuentas por pagar diversas más constantes tenemos los pagos de servicios que permiten la buena marcha del negocio y la atención de nuestros clientes. Por qué son necesario estar al día con los pagos de dichos servicios los cuales no se vea perjudicada la empresa sino se cumplen con los procesos de pagos.</p>
5	<p>¿Por qué las cuentas por pagar vinculadas disminuyeron considerablemente en el periodo 2018?</p>	<p>Por qué la empresa trata de ser independiente y poder cubrir las deudas que haya obtenido con las demás empresas vinculadas para así pueda reflejar los datos correctos dentro de sus estados financieros.</p>
6	<p>¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza préstamos de entidades financieras? Por qué?</p>	<p>Bueno no se maneja tanto como préstamos sino mediante leasing porque para obtener maquinarias se requiere mediante un contrato financiado por los años de acuerdo al activo que se requiere adquirir para la empresa.</p>



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contadora
Nombres y apellidos	Rosmery Martinez
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	10/06/2019
Lugar de la entrevista	Av. Circunvalación Capital Golf los Incas 154 Santiago de Surco - Lima

ro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Por qué la empresa ha incrementado arduamente los tributos por pagar? ¿Qué alternativa usted plantea?
2	¿Cuáles son las causas por la cual la empresa ha incremento las remuneraciones por pagar?
3	¿ Cuáles son las causas de las variaciones en las cuentas por pagar comerciales entre el año 2017 y 2018?
4	¿Cuál de las cuentas por pagar diversas es la más constante en la empresa y por qué?
5	¿Por qué las cuentas por pagar vinculadas incrementaron considerablemente en el periodo 2018??
6	¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza prestamos de entidades financieras? Por qué?

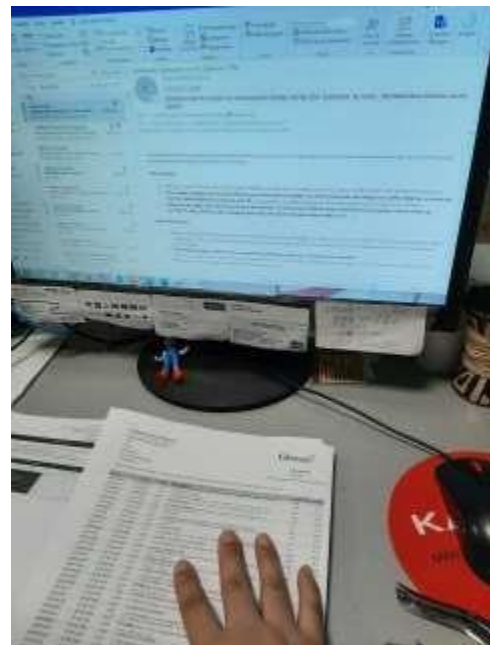
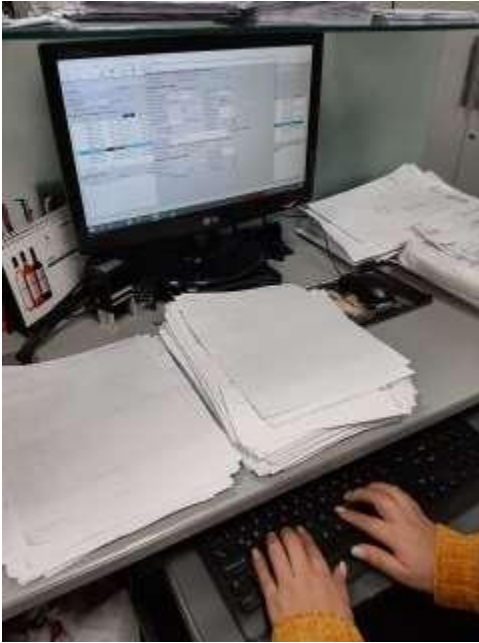
Observaciones

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

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	<p>¿Por qué la empresa ha incrementado arduamente los tributos por pagar? ¿Qué alternativa usted plantea?</p>	<p>Por qué los documentos se demoran en ser enviados al área encargada de los procesos de registros de los cuales implican los documentos de importación donde no son ingresados dentro del periodo dicho modo a tiempo por ende no se toma el crédito fiscal de las importaciones ya que es importante para reducir los impuestos. La alternativa que plantearía sería manejar un control de entrega de documentación ni bien sean emitidos los documentos a la empresa sean derivados al área encargada para así poder considerar dentro del mes.</p>
2	<p>¿Cuáles son las causas por la cual la empresa ha reducido las remuneraciones por pagar?</p>	<p>Mayormente se debe a que las ventas han reducido y para mejor los procedimientos en diferentes áreas operativas, se ven en la obligación de realizar mejoras donde nos permitiría administrar adecuadamente el área de recursos humanos.</p>
3	<p>¿ Cuáles son las causas de las variaciones en las cuentas por pagar comerciales entre el año 2017 y 2018?</p>	<p>Las variaciones de los proveedores se deben a que han reducido las ventas lo cual en comparación con el año 2017 también han disminuido arduamente en dichos periodos en mención.</p>
4	<p>¿Cuál de las cuentas por pagar diversas es la más constante en la empresa y por qué?</p>	<p>La más constante es dieta de directores lo cuales son pagos que se hacen a los socios de la empresa generalmente se paga al cierre de año y por qué sirve para deducir gastos cuando la empresa saca utilidad.</p>
5	<p>¿Por qué las cuentas por pagar vinculadas disminuyeron considerablemente en el periodo 2018?</p>	<p>Por qué en el 2018 se ha ido nivelando la deuda que se tiene entre las vinculadas al cierre de año donde iban compensado todo lo pendiente y tratar de ser independiente</p>
6	<p>¿Cada cuánto tiempo la empresa realiza prestamos de entidades financieras? Por qué?</p>	<p>Básicamente no serían prestamos ya que se tiene leasing por 3 años en la actualidad nos somos recurrentes en préstamos con las entidades financieras.</p>

Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa



MATRICES DE TRABAJO

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Almacén (controladores)	1. Distracción en los requisitos primordiales en una documentación lo cual les permitiría ingresar de manera correcta los ingresos de los productos y no verse perjudicado los cierre de mes ya que realizan ajustes de kardex por ingresos demás lo cual no es correcto.	Cuentas por pagar
		2. Inexperiencia del proceso de ingreso de documentos lo cual existe a menudo el retraso de informar al proveedor si sus facturas fueron ingresadas al sistema correctamente.	
	2. Personal Administrativo	3. Existe problemas en la recepción de productos ya que ellos cuentan con sello de conformidad o inconforme sin embargo no colocan bien los sellos en sus guías del proveedor lo cual dificulta el correcto ingreso al momento de dejar su mercadería y para ellos que facturen correctamente.	
		4. Deficiencia en el proceso de los ingresos de mercadería al sistema lo cual existe a frecuencia los errores que comenten cuando ingresan indebidamente los productos o fuera de fecha y retrasa el ingresos de documentos.	
	3. Asistente contable	5. Retraso en validar la información porque no envían a tiempo la documentación para realizar el proceso de ingreso a sistema con las facturas que entrega el proveedor	
		6. Los proveedores se sienten incomodos ya que no se le paga oportunamente por el retraso de las tiendas que no ingresan los productos en las fechas que dejan la mercadería.	
C2. Equipos	4. Spring(ERP)	7. No se cuenta habilitado todos los módulos en el área de provisiones porque cada área cuenta con módulos independientes.	
		8. A fin de mes el área de provisiones no pueden generar el ingreso oportunamente ya que contabilidad genera sus procesos contables y el sistema satura al área de provisiones y no permite ingresar	

		adecuadamente.	
	5. PC	9. Falta de actualización de software el cual no cuenta con la suficiente capacidad lo cual impide un proceso eficaz.	
		10. Un sistema que nos permita emitir reportes donde nos permita efectuar la conformidad de documentos ingresados al sistema.	
	6. Teléfonos	11. No se cuenta con equipos en buen estado lo cual no nos permite mantener una comunicación con los proveedores.	
		12. Tanto es la molestia del área que nosotros mismos debemos usar nuestros equipos para poder tener el contacto directo con el proveedor	
C3. Procesos	7. Manual de operaciones y funciones	13. El personal no cuenta con el manual de funciones donde les permita saber cómo sería su gestión en la empresa y aportar de acuerdo a lo establecido	
		14. Se desconoce la gestión operativa a realizar sus funciones lo cual lo realizar de acuerdo a su criterio ya que no se cuenta con las funciones que debe desarrollar en la empresa.	
	8. Reglamento de organización y funciones	15. Incumplimiento de los reglamentos operativos y financieros	
		16. No se precisa dichos reglamentos	
	9. Recopilación de documentación	17. Demora en entrega de documentos lo cual retrasa el ingreso de información por que no se cumple según lo establecido	
		18. Falta de control de documentos recibidos ya que el área de vigilancia no entrega los documentos al momento de ser ingresados a oficina.	
C4.	10. Presentación del Kardex	19. Distorsión de información en los procesos del kardex valorizado ya que tienen a realizar ajustes a fines de cierre.	
		20. Uniformidad de medida quiere decir que tienen errores en ingresar de acuerdo a guía que deja el proveedor	
	11. Estados de cuenta (Proveedores)	21. Omisión de la información no cuentan con la conciliación de los proveedores ya que se ven muy afectados en los retrasos de sus pagos	
		22. No brindan información oportuna como lo requiere el proveedor	
	12. Incumplimientos de pagos	23. No se respecta la fecha de vencimiento pagan pasando los 45 o más y no respetando lo establecido.	
		24. Duplicidad de pagos quiere decir que cuando los proveedores dejan de abastecer a la empresa	

2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo mejorar las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019?	Proponer estrategias para disminuir las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019	Existe un modelo que explique la influencia de las estrategias para disminuir las cuentas por pagar en una empresa come, Lima 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos	
<p>¿Cuál es la situación de las cuentas por pagar en una empresa de servicios, Lima 2019?</p> <p>¿Cuáles son las causas de mayor incidencia en las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019?</p> <p>¿Cómo las estrategias disminuirán las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019?</p>	<p>Analizar las cuentas por pagar en una empresa comercial, Lima 2019</p> <p>Explicar las causas de mayor incidencia en las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019</p> <p>Predecir las cuentas por pagar de una empresa de servicios, Lima 2019</p>	

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Teoría de la administración ,Teoría de la contabilidad y control	La teoría general de la administración es una agrupación de expresar lógicamente la solución de las conductas, tanto personal como grupal, de los socios en la organización. Todo el trabajo se desarrolla en la empresa donde se asignan las funciones según los reglamentos como indican. Para resolver los problemas en las cuentas por pagar y realizar los procedimientos de acuerdos a los manuales de la empresa.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Es un aporte muy importe porque podremos realizar de acuerdo a procedimientos y procesos planteados que nos permita realizar de manera correcta la información contable y no verse perjudicada la empresa.	
Justificación práctica		

¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Se pretende mejorar el área administrativa donde se muestre la realidad del problema y nos permita una solución tanto laboral como administrativa ya que son la parte fundamental para el área contable.	Porque, se busca que las cuentas por pagar mejoren las administraciones en la empresa de servicios, a través de la realización del estudio registrado y entrevistas al gerente general, el administrador y la contadora general se conseguirá la investigación necesaria, para conocer el problema existente y definir que un procedimiento de registro, pueda ayudar a construir estrategias e instrucciones para registrar las cuentas por pagar.
¿Cuál será la utilidad?	Para mejorar los procesos contables tanto administrativos como contables y se muestre los resultados correctos dentro de los estados financieros.	
¿Qué espera con la investigación?	Poder hacer un aporte a la empresa donde permita saber cuáles son los errores dentro de la organización y quienes lo generan para acabar con los problemas en las cuentas por pagar.	
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Se desarrolla mediante el método holístico ya que nos permitirá desarrollar de manera concisa y se pueda realizar los procesos que se requiere dentro del área de cuentas por pagar.	Se desarrolla mediante procedimientos lo cual requiere la empresa para que se vea reflejada de manera correcta en los estados financieros donde la organización pueda desarrollar una mejora toma de decisiones.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Nos permitirá poder limpiar las cuentas por pagar lo cual llevaría a cumplir con los pagos respectivos de los proveedores.	

4. Matriz de teorías

Teoría 1: Teoría de la Contabilidad y Control				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Sunder	2005	<p>Sunder (2005) menciona que:</p> <p>Para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta dos ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización por otros (p. 23).</p>	<p>En las empresas es muy importante porque debemos considerar dos ideas esenciales: la primera, todas las empresas son pactos entre una persona y un grupo de personas; segunda, es la entrega de información general que el personal debe proporcionar al área administrativa, para revisar las metas que tienen que realizar de acuerdo a lo establecido y tener la seguridad de que se esté desarrollando de acuerdo a los procesos que tiene la empresa para así lograr los objetivos en el área y que la información sea la idónea (Sunder, 2005).</p>	<p>Es primordial desarrollar con claridad y transparencia la entrega de información a la organización los cuales revisarán los objetivos que desarrollaron en el área administrativa en conjunto con el personal a cargo en un plazo determinado.</p>
Referencia:	Sunder, S. (2005). <i>Teoria de la contabilidad y control</i> . Estados Unidos: International Thomson Publishing.			

Teoría 1: Teoría general de la administración				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Torres	2014	Se aplica en las empresas privadas como públicas donde el objetivo del administrador es desarrollar con total confianza sus actividades puesto que deben conocer cuáles son los procesos, registros, y manuales que tiene la empresa para trabajar de la mano con el personal que tiene a cargo e indicar las funciones a desarrollar en la empresa para lograr sus objetivos y tener el éxito que todo administrador requiere para la mejora de la empresa (Torres,2014).	Se aplica en las empresas privadas como públicas donde el objetivo del administrador es desarrollar con total confianza sus actividades puesto que deben conocer cuáles son los procesos, registros, y manuales que tiene la empresa para trabajar de la mano con el personal que tiene a cargo e indicar las funciones a desarrollar en la empresa para lograr sus objetivos y tener el éxito que todo administrador requiere para la mejora de la empresa (Torres,2014).	La teoría general de la administración se aplicará en la investigación donde nos permitirá saber cuál serán los objetivos que deben desarrollarse en la empresa con el grupo que lo conforman y llegar a las metas planteas por la organización.
Referencia:	Torres, Z. (2014). <i>Teoria general de la administracion</i> . Mexico: Grupo Editorial Patria.			

Teoría 1: Teoría general de la contabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Vasquez	2008	Según Tua (citado en vasquez,2008), respecto a la teoría general de la contabilidad, menciona que: No es sino un conjunto de hipótesis sobre lo que tienen en común todos los sistemas contables. En definitiva, es una teoría sobre lo que es la contabilidad. Sirve para explicarla, para descartar sistemas que no son contables, para desarrollar otros que sí lo son y para predecir el comportamiento de los sistemas contables general. Pero, al mismo tiempo, asegurando también su utilidad en relación con los objetivos perseguidos. (p.41)	La teoría general de la contabilidad Nos señala que, para ser entendido, los sistemas contables se deben comprobar de una doble manera. En primer lugar, afirmar su congruencia con la teoría general. Pero, al mismo tiempo, asegurando también su utilidad en relación con los objetivos perseguidos debiendo sustentar todos los procedimientos adecuados que se debe efectuar dentro de la organización (Vasquez,2008)	La teoría general de la contabilidad se aplicará de acuerdo a los sistemas contables que maneje la empresa lo cual nos permita analizar la información mediante la elaboración de los estados financieros y poder conocer los resultados esperados que permita mejorar para la toma de decisiones.
Referencia:	Vasquez, R. (2008). <i>Teoria general de la contabilidad</i> . Buenos aires: Aplicacion tributaria S.A.			

Teoría 1: Teoría del campo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Chiavenato	1999	<p>Según Lewis (citado en Chiavenato,1999), respecto a la teoría del campo, menciona que:</p> <p>cada individuo puede percibir e interpretar de manera diferente, un mismo objeto, situación o persona. La comprensión del comportamiento humano depende de dos suposiciones básicas:</p> <p>la primera el comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos que existen que lo rodean. Y la segunda que los hechos existentes tienen el carácter de un campo dinámico, llamado “campo psicológico”. Ese campo psicológico es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las necesidades del individuo, y es negativa cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio. (100)</p>	<p>La teoría del campo menciona que el campo anímico es la situación vital que percibe la persona y su ambiente moral. La valencia es positiva cuando puede o pretende satisfacer las insuficiencias de la persona, y es impedimento cuando puede o pretende causar algún daño o perjuicio.</p>	<p>La teoría del campo nos permitirá saber la conducta de cada persona en la empresa para así saber cuánto se está comprometido con la organización y que pueda desarrollar todas sus habilidades y mencionar aportes esenciales que se requiere mostrando su compromiso de manera adecuada.</p>
Referencia:	Chiavenato, I. (1999). <i>Adminstracion de los recueros humanos</i> . Mexico: Mc Graw Hill			

Teoría 1: Teoría Financiera				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Copeland y Weston	2000	Según Copeland y Weston (Citado en Parada, 2000) con respecto a la teoría financiera definen "La teoría financiera como la teoría que explica cómo y porque los individuos y sus agentes toman decisiones y elecciones entre diferentes alternativas con flujos inciertos en periodos de tiempo múltiple por ello la importancia de que la compañía tenga un departamento financiero sólido y con personal capacitado, para que desempeñen y tomen decisiones de forma idónea para el beneficio de la compañía. (p.8).	La teoría expresa que el jefe de finanzas y su personal a cargo son quienes deciden las opciones con resultados inestables en etapa de duración múltiple, para la toma de decisiones no solo el área de finanzas debe decidir, porque son áreas distintas y por consecuencia estarían dando diferentes resultados (Copeland y Weston, 1988).	La teoría financiera nos apoyará a entender mejor porqué tanto el personal y sus agentes, es decir, la gerencia y demás áreas tomaran decisiones entre distintas opciones de las cuales muchas veces no se verá afectada las demás áreas, por lo que se tiene que desarrollar un plan financiero que permita revistar todas las operaciones para así poder ejecutar de acuerdo al plan desarrollado.
Referencia:	Parada, J. (2000). <i>Teoria financiera moderna fundamentos y metodos</i> . Chile: Conosur Ltda.			

5. Matriz de antecedentes

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
Título	Auditoría financiera al rubro cuentas por pagar de la unidad de negocios hidropaute correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013	Torres (2015) en su estudio sobre <i>Auditoría financiera al rubro cuentas por pagar de la unidad de negocios hidropaute correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013</i> que sustentó en la universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, para obtener el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Hizo una investigación de campo, aplicado en la unidad de negocio Hidropaute Celec EP a las cuentas por pagar, cuyo objetivo fue expresar un informe sobre la razonabilidad de las cuentas por pagar y obtener un informe para prevenir las anomalías descubiertas en la empresa en el año 2013 y manifestar una matriz de recomendaciones a fin de apoyar en la toma de decisiones, para ello realizó una recaudación de datos a través de encuestas, información documentaria económica y financiera y estudios. Se analizó el cumplimiento de las cuentas por pagar ultimando que los métodos y políticas de registro de las cuentas por pagar no presentan debilidades en sus conocimientos administrativos y contables, además están siendo perfeccionadas a cabalidad por el personal encargado, los descubrimientos encontrados no afectan a los resultados del periodo fiscal 2013, es decir no son relevantes, a pesar que sus observaciones no son débiles, es necesario que la entidad tenga auditorías con mayor periodicidad, es por ello de la importancia de contar con los registros adecuados en la organización, los cuales permitan que la información reportada en los Estados Financieros sea razonable y que favorezca a la eficaz toma de decisiones por parte de los que dirigen la empresa.
Autor	Torres	
Año	2015	
Objetivo	Exponer una opinión sobre la razonabilidad de las cuentas por pagar y elaborar un informe para comunicar las irregularidades detectadas en la empresa en el año 2013.	
Metodología		
	Tipo	
	Enfoque	
	Diseño	
	Método	
	Población	
	Muestra	
	Técnicas	Encuestas
	Instrumentos	Cuestionario
	Método de análisis de datos	
Resultados	Para ello realizó una	

	recaudación de datos a través de encuestas, información documentaria económica y financiera.	
Conclusiones	En la investigación se evidencio la falta de razonabilidad en las cuentas por pagar ya que no existe un control donde se visualice la correcta información presentada en los estados financieros	
Referencia (tesis)	Torres, N. (2015). <i>Auditoria financiera al rubro cuentas por pagar de la unidad de negocios hidropaute correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2013</i> . Ecuador.	

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
Título	“Las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa Plastiguayas Cía. LTDA”	Villafuerte (2016) en su investigación <i>sobre Las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa Plastiguayas Cía. LTDA</i> . Las organizaciones en la actualidad dentro de su organización principal han incorporado los lineamientos relativos con el giro de negocio de la entidad y los componentes económicos externos que afectan a la misma en el mediano y largo plazo. Sin embargo en muchas ocasiones las direcciones directivas de las pequeñas y medianas empresas que deben efectuar varios roles a la vez, no han tomado en cuenta aspectos como la proyección ejecutiva en cuanto al uso del efectivo o equivalente del mismo. El presente trabajo realiza una detallada investigación de las circunstancias que son afectadas por un inadecuado manejo de las obligaciones corrientes y su impacto en las cantidades financieras reflejas en los estados contables. Cuando se habla de estos impactos no se debería inclinar el análisis exclusivamente a la rentabilidad ya que dichos conocimientos se
Autor	Villafuerte	
Año	2016	
Objetivo	obtener resultados de acuerdo a la exigencia científica	
Metodología	Técnicas, procedimientos	
Tipo	Descriptivo	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		
Técnicas	Entrevistas	

Instrumentos	Cuestionario	colocan hacia la realidad contable, sin embargo los efectos en la administración importante de la corporación son modificados.
Método de análisis de datos		
Resultados	participen en la identificación del problema y el planteamiento de la idea a defender	
Conclusiones	La corporación en realidad no tiene la cabida para cubrir sus compromisos inmediatos en período existente sin recurrir a más deuda operativa o gastos de financiamiento. Sin señalar que esta capacidad se ha visto afectada según la medición de ambos años.	
Referencia (tesis)	Villafuerte, V. (2016). <i>las cuentas por pagar y su presentación en los estados financieros de la empresa plastiguayas cia.</i> Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.	

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
Título	“Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la compañía FERCEVA S.A.”	Pinto, Castañeda (2017) en su proyecto de investigación: <i>sobre Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la compañía FERCEVA S.A.</i> , cuyo objetivo es reconocer los problemas que existe en relación al registro de la información y pudiendo analizar cual serían las políticas con el pago de los proveedores donde nos permita la razonabilidad adecuada en los estados financieros, mediante la metodología transversal teniendo una perspectiva de manera real permitiendo examinar la información, para así poder encontrar el análisis de la situación en la empresa y poder describir donde se encuentra el problema mediante los datos recopilados, cuyo resultado es detallar la información de manera razonable que permita reflejar de manera idónea los resultados en los estados financieros, se llegó a la conclusión que la empresa le falta implementar adecuados procesos sobre los registros de sus
Autor	Pinto, Castañeda	
Año	2017	
Objetivo	Analizar las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros	
Metodología	Transversal	
Tipo	Descriptivo	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		

	Técnicas	Entrevistas	obligaciones y un adecuado control de las facturas que son canceladas para evitar la duplicidad de pagos.
	Instrumentos	Cuestionario	
	Método de análisis de datos		
	Resultados	Como resultado de la investigación titulada: Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa Ferceva S.A. se recabó la información de la compañía para determinar la razonabilidad de sus estados a través del análisis de las cuentas por pagar.	
	Conclusiones	La compañía mantiene un gran problema sobre el uso de manuales de procedimientos para implementar procesos correctos en base a las obligaciones, lo que mantiene a la compañía en un estado lineal lo que no permite un crecimiento financiero. Existen inconsistencias en los registros de facturas de compras no se lleva un control adecuado de los pagos que se realizan.	
	Referencia (tesis)	Pinto,, A., & Castañeda, L. (2017). <i>Las cuentas por pagar y su razonabilidad en los estados financieros de la empresa FERCEVA S.A.</i> Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.	

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
Título	“Diseño de un sistema de control interno,pago a proveedores en ASISBANE”	Neira (2016) en su investigacion <i>sobre:Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE</i> ,cuyo objetivo es implementar la aplicación de la estructura COSO para mejorar el pago de los proveedores empleando la metodología descriptiva obteniendo informacion para saber cual es el origen del problema, es importante que la empresa tenga una adecuada conciliacion de proveedores actualizando sus estados de cuenta y poder revisar cual son los saldos de las cuentas por pagar, como tambien evitar la deficiencia en la entrega de documentacion al area de contabilidad no pudiendo desarrollar los registros dentro del periodo y en conclusion se establecera procedimientos de las responsabilides por areas para tener un mejor control dentro de la empresa.
Autor	Neira	
Año	2016	
Objetivo	Establecer un proceso de control interno confiable por medio de la aplicación de la estructura COSO	
Metodología		
Tipo	Descriptivo	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método	Teórico – practico	
Población		
Muestra		
Técnicas	Entrevistas	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos		
Resultados	La empresa debería establecer los niveles de endeudamiento que es capaz de contraer con sus proveedores. Se necesita realizar una conciliación con los estados de cuenta enviados por los proveedores con los mayores contables. Realizadas confirmaciones de saldos de las cuentas por pagar mantenidas con proveedores con mayor volumen o que posean condiciones especiales.	

Conclusiones	La documentación complementaria no es enviada para la verificación y revisión por parte de contabilidad, complicando así proporcionar certeza a la organización de que los bienes o servicios que se vayan a pagar efectivamente se hallan recibido, El área responsable de las adquisiciones no recibe información concerniente al seguimiento de las compras que gestionan.	
Referencia	Neira, W. (2016). <i>Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en ASISBANE</i> . Ecuador: Universidad de Guayquil.	

Datos del antecedente internacional:		Redacción final
Título	“Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa SALUD S.A.”	Corrales,Quinapallo (2015) en su investigación <i>sobre: Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa SALUD S.A.</i> , cuyo objetivo es mejorar constantemente el procedimiento de las cuentas por pagar para así evaluar la necesidad de mejorar los registros contables revisando con eficacia, según los resultados obtenidos mediante una auditoría encontrándose en el área de cuentas por pagar deficiencia en la entrega de documentación por que no se valida la información recepcionada como también inadecuado proceso de registro contable sin tener un criterio adecuado y por ende la duplicidad de pago,llegando a la conclusión que los procesos que el área de cuentas por pagar no son eficientes por lo que no se cumple con lo requerido por el área.
Autor	Corrales,Quinapallo	
Año	2015	
Objetivo	Identificar los riesgos inherentes y evidenciar posibles mejoras en los procesos del área de cuentas por pagar	
Metodología	Técnicas, procedimientos	
Tipo	Descriptivo	
Enfoque	Cualitativo	
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		
Técnicas	Entrevistas	

	Instrumentos	Cuestionario
	Método de análisis de datos	
Resultados	Recepción de información inconsistente. Juicios para registro contable sin analizar. Doble cancelación a proveedores.	
Conclusiones	Se comprobó que los procesos que el área maneja no son eficientes y no cumplen a cabalidad lo requerido. La evaluación en base a los componentes del COSO se pudo evaluar la efectividad y las falencias que tienen los procesos que ejecuta el área.	
Referencia	Corrales, C., & Quinapallo, M. (2015). <i>Auditoría operativa para el área de cuentas por pagar en el departamento financiero de la empresa Salud S.A.</i> Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana .	

Datos del antecedente nacional:		Redacción final
Título	Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017	Jaramillo (2017) En su estudio de Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017 La investigación expone la necesidad de efectuar el control interno para mejorar la seguridad en las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings SAC, considerando la importancia que representa el control interno en las organizaciones, por ello se realizó un plan para implementar el control interno a través de procesos estructurados e implementación de políticas de control. La investigación utilizó el sintagma holístico, empleando la teoría del enfoque mixto, específicamente de tipo descriptiva, analítica y proyectiva utilizando un diseño transversal – longitudinal de tipo no experimental, cuya muestra es el 100% de la población debido que el equipo de colaboradores de la empresa es reducido, cuya recolección de datos se realizó a través de encuestas y entrevistas. El plan de implementación de control interno promueve la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar a través de la aplicación de políticas y procesos de control interno, tomando como base los componentes establecidos en el informe COSO I y un proceso de segmentación de clientes aplicando dos procesos de calificación uno interno y otro externo, además de estandarizar un cronograma de pagos que permita la planificación interna para conseguir el cumplimiento de las obligaciones.
Autor	Jaramillo	
Año	2017	
Objetivo	Presentar un plan de implementación de control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings SAC	
Metodología	Holístico	
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental	
Método	Entrevistas	
Población	Personal	
Muestra	Gerente general, clientes	
Técnicas	Encuesta	
Instrumentos	Cuestionario	
Método de análisis de datos		
Resultados	Desarrollará la confianza de la gestión de las cuentas por pagar, asimismo se permitirá mayor claridad a los métodos perfeccionados en las cuentas por pagar, al mismo tiempo de contar con una información constante y oportuna.	
Conclusiones	La empresa GCF Holdings debe redistribuir las funciones, de tal forma que haya un solo encargado tanto de la	

	realización de los pagos, como de las cobranzas.
Referencia (tesis)	Jaramillo, L. (2017). <i>Control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding S.A.C,2017</i> . Lima: Universidad Norbert Wiener.

Datos del antecedente nacional:		Redacción final
Título	Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A INGENIEROS COSULTORES, LIMA	Valcárcel (2017) En su investigación de Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A INGENIEROS COSULTORES, LIMA 2016 El beneficio de dirigir el tema de control interno se debe a que existen varias carencias detectadas en el proceso de cuentas por pagar, que dificultan la gestión eficientemente en la empresa, como. retrasos en la información, contingencias tributarias, pérdidas económicas, rupturas de relaciones comerciales, exceso de trabajo para el área contable, por estas razones es importante la implementación de un sistema de control interno que permita una correcta aplicación y supervisión en la gestión de los procesos contables. La metodología que se desarrollará en el presente trabajo, será de manera organizada y sistemática, considerando un conjunto de ideas, conceptos, antecedentes y teoría que permiten sustentar la investigación y comprender la perspectiva o enfoque desde el cual el investigador parte, y a través del cual interpreta sus resultados. El resultado que se espera lograr será implementar un control interno en el ciclo de cuentas por pagar, y establecer una interrelación entre las diferentes secciones contables y administrativas de la en la empresa GMI S.A Ingenieros Consultores.
Autor	Valcárcel	
Año	2017	
Objetivo	Ejecución de mecanismos eficientes en el proceso de control interno en el ciclo de cuentas por pagar, en la empresa GMI S.A Ingenieros Consultores, en Lima, 2016.	
Metodología	Sistemática	
Tipo	Holístico	
Enfoque	Mixto	
Diseño		
Método		
Población		
Muestra		
Técnicas	Entrevistas	
Instrumentos	Encuestas	
Método de análisis de datos		
Resultados	establecer una interrelación entre las diferentes secciones contables y administrativas de la en la empresa GMI S.A Ingenieros Consultores.	

Conclusiones	Se diagnosticó la ausencia de una efectiva gestión de control interno en el rubro de cuentas por pagar, en la empresa GMI S.A Ingenieros Consultores, se ha propuesto implementar un sistema de control interno, con la finalidad de unificar los procedimientos, políticas y normas en la organización.
Referencia	Valcarcel, G. (2017). <i>Mecanismos innovadores para una buena gestión de control interno en cuentas por pagar en la empresa GMI S.A INGENIEROS CONSULTORES, Lima 2016</i> . Lima: Univesidad Norbert Wiener.

Datos del antecedente nacional:		Redacción final
Título	“Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa MEXICAM PERU S.A.C.”	Aldave (2015) en su investigación <i>sobre: Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar MEXICAM PERU S.A.C.</i> , sus objetivos fueron desarrollar políticas para mejorar la gestión de los proveedores y tener una oportuna programación de pagos aplicando la metodología cuantitativo y cualitativo, diseño descriptivo, la población son los empleados de la empresa a quienes se le aplico las encuestas y entrevistas para saber el problema. Con el fin de poder reconocer los procedimientos y mejorar la gestión en el área de cuentas por pagar, llegando a la conclusión la implementación para mejorar la información procesada de forma eficiente.
Autor	Aldave	
Año	2016	
Objetivo	Determinar la influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar.	
Metodología		
Tipo	Aplicada	
Enfoque	Mixto	
Diseño	Experimental	
Método	Descriptivo	
Población		
Muestra	10	
Técnicas	Entrevistas	
Instrumentos	Encuestas	
Método de análisis de datos		
Resultados	Antes de la implementación la persona encargada realiza el procedimiento de ingreso de facturas de manera empírica, es decir no tenía un orden con respecto a ella y tampoco prioridad a facturas vencidas o con problemas de ingreso. Es por ello que al aplicar las políticas de control gerencial e identificar cuáles serían los nuevos procedimientos a seguir la empresa se vio impactada de manera positiva puesto que esto generó mejorías en las	

	relaciones con nuestros proveedores y así se disminuyó el atraso en pedidos y servicios.
Conclusiones	Según el resultado de la encuesta a la empresa Mexicam Perú S.A.C el 50% de encuestados manifestó que no se realizaba ningún tipo de análisis para identificar, evaluar a los proveedores y analizar las cuentas por pagar. Y el otro 50% desconocía de los procedimientos que realizaba el área de cuentas por pagar. En conclusión, la implementación de análisis EMRF como política de control gerencial impactó de manera positiva en al área de cuentas por pagar ya que dicha información procesada nos dio los puntos críticos para así poder tomar mejores decisiones.
Referencia	Aldave, L. (2016). Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa MEXICAM PERU S.A.C. Lima: Universida Privada del Norte.

Datos del antecedente nacional:		Redacción final
Título	“Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huanuco”	Minaya, Santisteban, Ushiñahua (2015) en su estudio <i>sobre: Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huánuco</i> , siendo el objetivo optimizar el desarrollo del personal respecto a su desempeño en la empresa evaluando la falta de ejecución del trabajo en el área cuentas por pagar, aplicando el método descriptivo y explicativo mediante la formulación de encuestas y entrevistas a los empleados y definir con exactitud la problemática. Concluyendo que mediante el plan de actividades se podría mejorar los problemas y alcanzar las mejoras dentro la empresa.
Autor	Minaya,Santisteban,Ushiñahua	
Año	2016	
Objetivo	Mejor el manual de procesos de cuentas por pagar al fin de establecer mayor organización	
Metodología		
Tipo	Explicativo	
Enfoque		
Diseño		
Método	Descriptivo	
Población		
Muestra		
Técnicas	Entrevistas	
Instrumentos	Encuestas	
Método de análisis de datos		
Resultados	Se analizaron y discutieron los hallazgos obtenidos en el proceso de recolección de información; los mismos son expuestos siguiendo el orden de presentación de las fases relacionadas con evaluar el las cuentas por pagar de las empresa comerciales de Huánuco.	
Conclusiones	se pudo observar que en las cuentas por pagar que se manejan en las empresas comerciales no han sido lo suficientemente eficaz para la misma, pues como se pudo	

	detallar anteriormente, se encontraron diversas fallas que imposibilitan y obstaculizan el buen manejo de las cuentas por pagar; y así mismo la eficiencia en el proceso de las actividades, por lo tanto sería ideal mejorar todas y cada una de estas fallas para un mejor avance de la organización.
Referencia	Minaya, E., Santisteban, M., & Ushiñahua, W. (2016). <i>Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de huanuco</i> . Lima: Universidad nacional Hermilio Valdizan.

Datos del antecedente nacional:		Redacción final
Título	Control del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora AGROVETERINARIA TRUJILLO S.A.C y su relación con los egresos de caja	Reyes, Rojas (2014) en su estudio <i>sobre: Control del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora Agroveterinaria Trujillo S.A.C.</i> , tiene como objetivo conseguir información adecuada y oportuna siendo primordial para la actividad empresarial a través del control para la mejora continua, el método es descriptivo mediante la técnica encuesta y entrevista permitiendo analizar con los datos cuali-cuantitativo, la población está conformada por el personal del área de compras y cuentas por pagar, teniendo como conclusión realizar un adecuado control para optimizar los problemas en diferentes áreas y poder regularizar la contabilidad tanto operativa como administrativa.
Autor	Reyes,Rojas	
Año	2014	
Objetivo	Demostrar que la aplicación del control contable del área de compras y cuentas por pagar de la empresa Agroveterinaria.	
Metodología		
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Mixto	

	Diseño	
	Método	Descriptivo
	Población	
	Muestra	
	Técnicas	Entrevistas
	Instrumentos	Encuestas
	Método de análisis de datos	
	Resultados	Tiene problemas de control contable del área de compras y las cuentas por pagar derivándose en situaciones erróneas de registros y omisiones e incumplimiento operativo. Se verifica el proceso de cotizaciones antes de realizar la orden de compra, se evalúan las cotizaciones como también el control y verificación de la documentación.
	Conclusiones	Se estableció que en el área de compras existen deficiencias operativas en los controles, afectando el desempeño del área, presentando deficiencias en las actividades administrativas, contables, funcionales, carencia de manuales, cronograma de pagos, facturas de marcada antigüedad, registro inadecuado contable, información financiera no secuencial, carencia de políticas en el manejo de liquidez. Es decir, se cumple

	con los objetivos que precisa la gerencia, para el manejo de los ingresos y egresos de caja
Referencia	Reyes, C., & Rojas, S. (2014). <i>Control contable del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora AGROVETERINARIA TRUJILLO S.A.C. y su relacion con los egresos de caja</i> . Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

6. Marco conceptual

Cuentas por pagar				
Contabilidad de la estructura financiera de la empresa				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Moreno	2014	Según Moreno (2014) señala que: Representan obligaciones presentes provenientes de las operaciones de transacciones pasadas tales como la adquisición de mercancías o servicios o por la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo. (p.176).	Las cuentas por pagar se convierten en obligaciones al momento de adquirir la mercadería o servicio prestados por los proveedores mediante créditos por lo cual se sitúa en la cuenta del activo de la empresa (Moreno,2014).	Las cuentas por pagar se aplicarán en mi estudio donde nos permitirá desarrollar el problema que se tiene en la empresa y poder darle solución con los procesos correctos que se debe desarrollar en el área contable.
Referencia:	Moreno, J. (2014). <i>Contabilidad de la estructura financiera de la empresa</i> . Mexico: Grupo Editorial Patria.			

Cuentas por pagar				
Validez de una cuenta por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
		Según Santillana (2015) manifiesta que: La adquisición o gasto es razonable en relación con las cantidades o volúmenes involucrados. Los precios y los términos tienen dos	La validación de las cuentas por pagar son compras o gastos en relación con las medidas o capacidad involucrada. El importe y los términos tienen dos tratamientos uno se relaciona con la	La validación de las cuentas por pagar requiere una adecuada certeza documental, la cual puede apoyarse en los papeles como es la orden de compra y los reportes de recepción, así como las aprobaciones

Santillana	2015	enfoques uno se relaciona con la corrección, en términos de los acuerdos previos acerca de los costos de adquisiciones o gasto, dos es necesario cerciorarse que las mercaderías o servicios facturados realmente se hayan recibido y que satisfagan las especificaciones requeridas, así como su calidad y cantidad (p.332).	modificación, acerca de los importes de compra o gasto, dos es indispensable asegurarse que las compras o prestación facturados verdaderamente se hayan recepcionado correctamente.	específicas debidamente otorgadas por el área encargada.
Referencia:	Santillana, J. (2015). <i>Sistemas de control interno</i> . Mexico: Pearson.			

Cuentas por pagar				
Proceso de cuentas por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Estupiñan	2006	Según Estupiñan (2006) comprenden solicitudes de compra, órdenes de compra, documentos de recepción, facturas de proveedores, notas de crédito. Comprobantes de cheques, autorizaciones para las compras, implica el archivo de proveedores, que involucra datos relativos a nombres y direcciones a proveedores y de precios, que incluye cuentas pendientes de relación de pagos y compromisos de compras (p. 63)	El proceso de cuentas por pagar es muy importante contar con los vistos buenos del área de compras ya que ellos son los encargados de tener el contacto con los proveedores donde deben ver precios según la demanda que requiere en la empresa y contar con la documentación sustentada en las facturas entregadas por los proveedores mediante las compras que solicita la empresa para así pueda ser ingresado al sistema y procedente a sus respectivos pagos según su crédito.	El proceso de cuentas por pagar tiene la finalidad de poder contar con los procesos correctamente en el área de provisiones y se pueda aplicar oportunamente en la contabilidad y se vea reflejada en los estados financieros.
Referencia:	Estupiñan, R. (2006). <i>Control Interno y Fraudes</i> . Bogota: Ecoe Ediciones.			

Cuentas por pagar Proveedores				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Rodríguez	2013	Según, Rodríguez, (2013), indica que: Deben presentarse las deudas que se tienen con aquellos que surten a la empresa por compras a crédito de materias primas, materiales que serán usados en el proceso de producción o artículos que se revendieran dentro de la operación normal de la entidad. Normalmente aquí se deben incluir las deudas documentadas que se tengan con proveedores derivadas de operaciones similares a las mencionadas anteriormente. (p. 40)	Los proveedores son la pieza fundamental para la empresa ya que es primordial la compra de mercaderías lo cual se beneficia tanto el proveedor como la empresa ya que ambos puedan trabajar de manera correcta lo esencial seria que la empresa cumpla con el crédito pacto y que se cumpla con los plazos establecidos.	Los proveedores en la cuentas por pagar debe desarrollarse de manera adecuadamente con cumplir con la conciliación de los proveedores y saber cuál es el status de cada proveedor para así cumplir con los pagos según crédito pactado por los proveedores.
Referencia:	Rodriguez, L. (2013). <i>Analisis de Estados Financieros</i> . Mexico: Mc Graw Hill.			

Cuentas por pagar Análisis financiero				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Guajardo	2014	Según Guajardo (2014): “El análisis financiero consiste en estudiar la información que contienen los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones” (p.148)	El análisis financiero es obligatorio ya, que se basa en indicadores financieros. Lo cual tiene relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros de una empresa, que permite aprobar y evaluar los resultados de las operaciones de la entidad (Guajardo,2014)	Es muy importante ya que nos permitirá ver los resultados mostrados en el estado de situación financiera para la mejora de la toma de decisiones.
Referencia:	Guajardo, G. (2014). <i>Contabilidad Financiera</i> . Mexico: Mc Graw-Hill .			

Sub Categoría: Tributos por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Franco	2007	Según Franco (2007), presenta los impuestos y contribuciones pendientes a la fecha y que deben ser pagados por la empresa como parte de su responsabilidad social. incluye igv, renta de 3ra, pago de tributos municipales, las retenciones (p.54).	Son impuestos que se paga al estado por el comercio de las actividades de la empresa donde la empresa deberá cumplir con sus obligaciones (Franco,2007)	Se aplica de acuerdo a los impuestos que genera la empresa donde su obligación es cumplir con su compromiso en las fechas establecidas de acuerdo a su vencimiento.
Referencia:	Franco, P. (2007). <i>Evaluación de estados financieros</i> . Lima: Biblioteca Nacional.			

Sub Categoría: Tributos por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Franco	2004	Según Franco, Son las retenciones y aportaciones pendientes de pago, tales como el igr y pagos a cuenta de renta de tercera categoría (p.58)	Son las retenciones que tiene la empresa de acuerdo al giro de su negocio, generando impuestos por pagar como el IGV, renta de tercera categoría y pagos a cuenta (Franco,2004)	La empresa deberá asumir los impuestos generados de acuerdo a sus actividades que realiza cumpliendo de manera oportuna y plazos de acuerdo a su cronograma de pagos.
Referencia:	Franco, P. (2004). <i>Evaluacion de Estados Financieros</i> . Perú: Universidad del Pacifico.			

Sub Categoría: Tributos por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Alonso, Aníbarro,Corcuera, Pérez, Villarin	2009	explican que: “El pago de deudas tributarias en período voluntario puede ser total o parcial, y la falta de pago de toda o parte de una deuda tributaria en período voluntario puede producir, el devengo de intereses de demora, con carácter general hasta que se produzca el efectivo cumplimiento” (p.351).	Son deudas tributarias generándose en el periodo contable, lo cual puede producir el devengo de intereses por la demora del cumplimiento de sus obligaciones. (Alonso,Aníbarro,Corcuera,Perez,Villarin,2009)	Nos permitirá realizar una adecuada ejecución dentro del periodo contable, permitiendo que el gasto sea generado dentro del mes, para evitar que los analistas contables realicen las provisiones que no fueron procesadas por el retraso de la entrega de la documentación, por parte del área de compras a los asistentes contables encargados de procesar la información contable.
		explican que: Los tributos recaigan sin excepción sobre todos los que manifiesten capacidad económica, el de igualdad pretende que sean gravados con la misma intensidad, esto, es por igual” (p.82).	Los tributos se presentan de acuerdo a la actividad económica que desarrolla la empresa, debiendo cumplir con los impuestos incurridos por la unidad de negocio. (Alonso,Aníbarro,Corcuera,Perez,Villarin,2009)	
		infieren que: “Los tributos se aplicarán conforme a los criterios de residencia o territorialidad que establezca la ley en cada caso” (p.131)	Los tributos se aplican conforme a la ley donde el estado exige que se cumplan de acuerdo a lo establecido, siendo ejecutado de acuerdo al giro del negocio de la empresa (Alonso, Aníbarro, Corcuera, Pérez, Villarin,2009).	
Referencia:	Alonso, F., Aníbarro, S., Corcuera, A., Pérez, L., & Villarin, M. (2009). <i>Derecho Financiero y Tributario</i> . España: Lex Nova S.A.			

Sub Categoría: Remuneraciones por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Franco Pedro	2007	Según Franco, incluye todas las obligaciones vigentes que tiene la empresa con sus trabajadores, tales como los sueldos o salarios, vacaciones, cts, gratificación entre otras (p.58).	Se refiere al trabajo humano que realiza dentro de las empresas, siendo un esfuerzo remunerado de acuerdo a las normas establecidas. (Franco,2007)	El empleador está en la obligación de cumplir con todos los beneficios de su trabajador en el plazo determinado acordada por ambas partes.
Referencia:	Franco, P. (2007). <i>Evaluacion de estados financieros</i> . Lima: Biblioteca Nacional.			

Sub Categoría: Remuneraciones por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Neeru & Quain	2009	Según Neeru & Quain, Comprende la retribución total, en efectivo o en especie, que deben pagar las empresas a cambio del trabajo realizado durante el periodo contable (p.80)	Las empresas están en la obligación de realizar sus pagos bien sea en efectivo o en especie por el trabajo realizado en la empresa en el periodo contable (Neeru & Quain,2009)	Es muy importante que la empresa cumpla con sus trabajadores para que no se vea perjudicado con las actividades que realice dentro de ella, y que los pasivos no afecten a la contabilidad.
Referencia:	Neeru, M., & Quain, E. (2009). <i>Manual de Seguimiento y Evaluación de los Recursos Humanos</i> . Estados Unidos: Usaid			

Sub Categoría: Remuneraciones por pagar				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Fonseca	2007	Según Fonseca infiere que: “Las remuneraciones del personal son pagadas en la última semana hábil de cada mes, con cheque o depósitos en cuentas de ahorro aperturadas por el personal o por la entidad en un banco local” (p.339).	Cuando la empresa contrata personal tienden a pasar por la evaluación respectiva donde el área de recursos humanos son los encargados de explicar las funciones a desarrollar dentro de la empresa y condiciones de pago. (Fonseca,2007)	La empresa está en la obligación de cumplir con el personal que labore dentro de ella con el fin de evitar los retrasos de los pagos con los empleados quienes cumplen con el trabajo asignado y evitar perjudicar a las actividades de la empresa de no cumplir con los pagos respectivos.
Referencia:	Fonseca, O. (2007). <i>Auditoria Gubernamental Moderna</i> . 2007: Instituto de Investigación en Accountability y Control.			

Sub Categoría: Cuentas por pagar comerciales				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Franco	2004	Según (Franco) Resume las relaciones de crédito de la empresa y se divide en facturas por pagar y las otras cuentas por pagar resume las deudas pendientes por créditos obtenidos por razones diferentes del giro del negocio (p.58)	En la empresa es muy resaltante contar con proveedores estables y confiables que les permita hacer uso de la mercadería que se requiere de acuerdo a sus actividades (Franco,2004)	Se aplicara de acuerdo a los créditos otorgados por los proveedores teniendo como prioridad cumplir con los vencimientos de sus facturas recibidas por la empresa.
Referencia:	Franco, P. (2004). <i>Evaluacion de estados financieros</i> . Lima: Biblioteca Nacional.			

Sub Categoría: Cuentas por pagar comerciales				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Tanaka	2005	Según Tanaka, Incluye los documentos y cuentas por pagar provenientes de operaciones de operaciones realizadas con el giro del negocio, los mismos que deben ser mostrados separadamente (p.107)	Son contratos entre el proveedor y la empresa quienes buscan establecer estrategias tanto como sus productos sean adecuados y sean los precios accesibles para la empresa de acuerdo al giro de su negocio (Tanaka,2005)	Se desea mejorar por parte del área logística quienes son los encargados de emitir las ordenes de compras /o servicios con los respectivos vistos por parte del jefe de compras, siendo así que los proveedores están en la obligación de entregar con el sustento respectivo.
Referencia:	Tanaka, G. (2005). <i>Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones</i> . Lima: Universidad Catolica del Perú			

Sub Categoría: Cuentas por pagar comerciales				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Van y Wachowicz	2002	Según Van y Wachowicz (2002) infieren que: “El uso de un saldo de las cuentas por pagar al final del año resultará en un cálculo elevado y sesgado del tiempo que necesitará una empresa para cubrir sus cuentas por pagar si se registra un crecimiento básico pronunciado” (p. 141)	Se requiere evitar que al finalizar el año las cuentas por pagar hayan sido cubiertas dentro del periodo quedando como pendiente las del último mes de deuda que corresponde al pago del siguiente año disminuyendo las deudas con los proveedores (Van y Wachowicz,2002).	Nos permitirá mejorar el flujo de la información al sistema contable, con la finalidad que los gastos generados por la actividad del negocio sean considerados dentro del periodo contable, para así evitar los retrasos de información, teniendo en cuenta que deberán cumplir con los pagos de acuerdo a vencimiento de las facturas y se vea reflejando de manera adecuada en los estados financieros.
Referencia:	Van, H., & Wachowicz, J. (2002). <i>Administracion Financiera</i> . México: Pearson Educación.			
Borrero y Ortiz	2016	Borrero y Ortiz (2016) explican que: “Las cuentas por pagar son pasivos derivados de contratos y/o documentos, distintos de obligaciones financieras, que representan flujos o salidas de efectivo que se liquidan en un plazo determinado y pueden incorporar costos de financiamiento” (p. 147).	Las cuentas por pagar son gastos generados por la empresa que se requiere para sus actividades del negocio, lo cual representa deuda dependiendo del crédito que el proveedor establece a la empresa teniendo como plazo determinado cumplir con lo acordado (Borrero y Ortiz,2016).	
Referencia:	Borrero, A., & Ortiz, O. (2016). <i>PYMES: Implementación de normas de información financiera internacional</i> . Bogotá: Universidad del Norte.			

Categoría emergente: Compras				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Heredia	2013	Consiste en suministrar de manera interrumpida, materiales, bienes y/o servicios, para incluirlos de manera directa o indirecta a la cadena de producción (p.3)	Es muy importante contar con los materiales necesarios para las actividades del negocio en la empresa (Heredia,2013).	Las compras, se aplicará en la tesis para determinar que es indispensable que la empresa, desarrolle las actividades de forma adecuada y ordenada, donde el área de compras deba emitir con tiempo las órdenes de compra optimizando el tiempo del proceso para ser anexados a los comprobantes emitidos y sean remitidos al área contable para su respectivo ingreso al sistema obteniendo mejoras para la empresa.
		Mantener una continuidad en los suministros teniendo en cuenta su programación (p.5)	Contar con el cronograma de pedidos aprobados y que sean entregados en los plazos establecidos (Heredia,2013).	
		Búsqueda y evaluación de proveedores en función de su capacidad de respuesta frente a las necesidades de la empresa (p.6)	El área de compras son los encargados de buscar y evaluar a los proveedores para poder cubrir con las necesidades de la empresa (Heredia,2013)	
		Analizar y valorar las ofertas recibidas de varios proveedores, en base a unos factores de selección, calculándose los costos, gastos y beneficios esperados de cada una de las ofertas (p.7)	Los asistentes de compras deben comparar con varias alternativas que ofrecen los proveedores para que trabajen dentro de la empresa y que beneficie las actividades del giro del negocio (Heredia,2013)	

		Asegurar la mejor selección de proveedores y suministradores en relación con su adecuación a la calidad, fiabilidad, servicio y precio (p.13)	Garantizar que la elección de los proveedores sean los adecuados para abastecer de acuerdo a lo solicitado por el área de compras, sabiendo que lo entregado es adecuado para las actividades de la empresa (Heredia,2013).	
Referencia:	Heredia , N. (2013). <i>Gerencia de compras la nueva estrategia competitiva</i> . Colombia: Ecoe Ediciones.			

Planeamiento Financiero				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
		Según Moreno (citado en Morales, Morales, 2014), indica que: la planeación financiera define el rumbo que tiene que seguir una empresa para alcanzar sus objetivos estratégicos, tiene como propósito mejorar la rentabilidad (p.7).	La planeación financiera determina que la empresa para conseguir sus objetivos tiene como finalidad aumentar su rentabilidad para poder hacer frente a sus obligaciones (Moreno,2014).	La planeación financiera es la probable solución al problema identificado en el estudio de tesis, mediante las estrategias que permite fijar metas con la finalidad de obtener los objetivos esperados por la empresa y poder lograr mejorar su rentabilidad permitiendo cubrir sus obligaciones en un largo plazo.
		Witte (citado en Morales, Morales,2014) señala que el plan financiero se establecen las metas financieras y las estrategias para cumplirlas, un plan coherente exige entender la manera en que la empresa podría obtener una rentabilidad a largo plazo (p.11).	El plan financiero permite establecer metas y estrategias con el fin de poder cumplirlas con un plan razonable donde la empresa pueda obtener rentabilidad a largo plazo (Witte,2014).	

		<p>Para Gitman (citado en Morales, Morales,2014), la planificación financiera influye en las operaciones de la empresa debido a que facilita rutas que guían, coordinan y controlan las acciones para lograr sus objetivos organizacionales (p.8).</p>	<p>La planificación financiera ayuda a que las operaciones de la empresa faciliten el camino que guían, organicen y controlen las acciones para alcanzar los objetivos de la organización (Girman,2014).</p>	
		<p>De Urquijo y de la fuente (citado en Morales, Morales,2014), para que exista un buen plan financiero es necesario que haya un buen plan general para la empresa. Por tanto, la calidad de los planes, programas y presupuestos financieros condicionada a los demás elementos de planificación de la empresa (p.10).</p>	<p>Un plan financiero que requiere la empresa se basa en presupuestos financieros, programas estipulado a los demás elementos de planeamiento de la empresa (Urquijo y de la Fuente,2014).</p>	
		<p>Según Ibid (citado en Morales, Morales, 2014), la planeación financiera y los procesos de control se encuentran, porque se necesita evaluar los resultados de la planeación financiera (p.9).</p>	<p>La planeación financiera son procesos de control que se necesita para revisar y evaluar los resultados que requiere obtener la empresa (Ibid,2014)</p>	
<p>Referencia:</p>	<p>Morales, A., & Morales, J. (2014). Planeación Financiera . Mexico: Grupo Editorial Patria S.A.</p>			

7. Construcción de la categoría problema

Teorías

Teoría de la contabilidad y control		Teoría general de la Administración		
<p>Según Moreno (2014) señala que: Representan obligaciones presentes provenientes de las operaciones de transacciones pasadas tales como la adquisición de mercancías o servicios o por la obtención de préstamos para el financiamiento de los bienes que constituyen el activo. (p.176)</p>	<p>Según Santillana (2015) manifiesta que: La adquisición o gasto es razonable en relación con las cantidades o volúmenes involucrados. Los precios y los términos tienen dos enfoques uno se relaciona con la corrección, en términos de los acuerdos previos acerca de los costos de adquisiciones o gasto, dos es necesario cerciorarse que las mercaderías o servicios facturados realmente se hayan recibido y que satisfagan las especificaciones requeridas, así como su calidad y cantidad (p.332).</p>	<p>Según Estupiñan (2006) comprenden solicitudes de compra, órdenes de compra, documentos de recepción, facturas de proveedores, notas de crédito. Comprobantes de cheques, autorizaciones para las compras, implica el archivo de proveedores, que involucra datos relativos a nombres y direcciones a proveedores y de precios, que incluye cuentas pendientes de relación de pagos y compromisos de compras (p. 63)</p>	<p>Según, Rodríguez, (2013), indica que: Deben presentarse las deudas que se tienen con aquellos que surten a la empresa por compras a crédito de materias primas, materiales que serán usados en el proceso de producción o artículos que se revendieran dentro de la operación normal de la entidad. Normalmente aquí se deben incluir las deudas documentadas que se tengan con proveedores derivadas de operaciones similares a las mencionadas</p>	<p>Según Guajardo (2014) El análisis financiero consiste en estudiar la información que contienen los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera, con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones (p. 148)</p>

			anteriormente. (p. 40)	
--	--	--	------------------------	--

Las cuentas por pagar se refieren a las obligaciones que tiene la empresa en el presente respecto a operaciones pasadas. Para el estudio se ha determinado que las cuentas por pagar están constituidas por:

SC1: Tributos por pagar SC2: Remuneraciones por pagar SC3: Cuentas por pagar comerciales

SC4: Cuentas por pagar diversas SC5: Cuentas por pagar vinculadas SC6: Obligaciones financieras

8. Matriz del método (3.1)

Enfoque Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernández, Fernández, Baptista	2014	<p>Según Hernández y Mendoza (Citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014), indica que:</p> <p>Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).</p>	<p>El enfoque mixto desde el punto de vista nos permite realizar los procesos sistematizado, practico y críticos de exploración y comprender el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación, nos proporciona conocer la información proporcionada.</p> <p>(Hernandez,Fernandez,Baptista,2014)</p>	<p>Se aplica el enfoque mixto porque nos proporciona obtener habilidades o competencias para comprender la combinación de los datos cuantitativos y cualitativos recolectados en el procedimiento de investigación, de igual manera este enfoque mixto nos apoya a encontrar nuevas habilidades para dar solución a las preguntas y descubrir la satisfacción al problema de estudio.</p>
Referencia:	Hernandez,Fernandez,Baptista, R. (2014). <i>Metodologia de la investigacion</i> . Mexico: The Mc Graw – Hill.			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	2000	Hurtado (2000), menciona que: La investigación proyectiva involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos; sin embargo, no todo proyecto es investigación proyectiva. Para que un proyecto se considere investigación proyectiva, la propuesta debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estadios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la espiral holística (p.328).	La investigación proyectiva sobrelleva a la búsqueda e análisis de información para la creación, diseño y elaboración de un propósito o proposición que permita elaborar los cambios deseados y apoyarse de un procedimiento metódico encontrar la conclusión al problema identificado. (Hurtadp,2000)	Se emplea la investigación de tipo proyectiva porque se traza la propuesta de un sistema de control para ser aplicado al objeto de estudio, la empresa, con ello se buscará hallar la solución al problema identificado.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodologia de la investigacion Holistica</i> . Venezuela: Fundacion Sypal.			

Nivel Compresivo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hurtado	2000	Para Hurtado (2000), menciona que: En el nivel compresivo se estudia al evento en su relación con otros eventos, dentro de un holos mayor, enfatizando por lo general las relaciones de causalidad, aunque no exclusivamente, los objetivos propios de este nivel son “explicar”, “predecir” y “proponer” (p.19).	El nivel compresivo analiza el evento conjuntamente a otros eventos dentro de una indagación, aunque no precisamente se vincula a la relación de causalidad; este nivel tiene como objetivo predecir, explicar y proponer las opciones de solución al problema (Hurtado, 2000).	Se aplica el nivel compresivo, donde se busca analizar la problemática de modo que se pueda referirse con otros, ello dará la eventualidad de revelar y proponer una alternativa de mejora al inconveniente definitivo.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodologia de la investigacion Holistica</i> . Venezuela: Fundacion Spyal.			

Método inductivo y deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Bernal	2006	<p>Según Bernal (2006), indica que:</p> <p>En el método inductivo se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya explicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.</p> <p>El método deductivo, es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc., de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (p.56).</p>	<p>El método inductivo es la definición de los sucesos particulares a lo habitual, de acuerdo a ello se realiza el estudio separado para formular soluciones universales; el método deductivo radica en aplicar las conclusiones universales a los hechos individuales (Bernal, 2006).</p>	<p>En la investigación se aplicará el método inductivo porque se trabajará el inconveniente tomando los hechos particulares para obtener conclusiones generales y se empleará el método deductivo porque se analizará el problema de forma general para ser aplicados en la solución del problema particular</p>
Referencia:	Bernal, C. (2006). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico: Pearson Educación.			

9. Población, y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Carrasco	2008	Según Carrasco (2008), indica que: La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación (p.239)	La población es el conjunto de todos los elementos del problema, donde esperamos encontrar la investigación necesaria para obtener los resultados y validez de la investigación (Carrasco, 2008)	En la investigación, la población está determinada por los documentos utilizados en las operaciones de la empresa de tal modo que permitirá recopilar la información necesaria para obtener datos del análisis documental.
Número de :	2016-2018			
Referencia:	Carrasco, S. (2008). <i>Metodologia de la investigacion cientifica</i> . Peru: San Marcos.			

Unidades informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
			Son aquellas personas claves que viven con el problema de investigación, son los que nos ayudarán a conseguir información de los elementos cuantitativos y cualitativos.	<p>En la investigación las unidades informantes serán los siguientes colaboradores de la empresa:</p> <p>El gerente general, es el encargado de verificar que se cumplan los procesos en la empresa; el administrador, se encarga de aprobar, presupuestar los costos y gastos necesario para la empresa y la contadora, quien da las muestras para los procesos y registros contables, análisis de las adquisiciones o servicios incurridos, asimismo de la revisión de la documentación sustentatoria.</p>
Número de : 3		Gerente General, Administrador, Contadora General		
Referencia:				

10. Técnicas e instrumentos

Técnica/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Carrasco	2008	Según Carrasco (2008), señala que: Las técnicas constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica (p.274).	Las técnicas ordenan la elaboración de las diligencias del proceso de investigación, por lo cual se debe elegir las técnicas a manejar, con el objetivo de que nos pueda facilitar la información requerida (Carrasco, 2008).	Las técnicas que se utilizará para efectuar en la investigación, ayudará a describir los datos resumidos mediante el análisis documental la reunión o diálogo de dos o más individuos en un lugar fijo, en la cual uno es entrevistador y otros los entrevistados, obteniendo como prueba la elaboración de datos acerca de un problema.
Referencia:	Carrasco, S. (2008). <i>Metodología de la investigacion científica</i> . Peru: San Marcos.			

Instrumento/s						
Autor/es	Año			Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Carrasco	2000	Cuantitativo	Ficha de registro documental	Para Hurtado (2000), el instrumento constituye la vía mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información. Algunos instrumentos solo permiten captar o percibir información, pero sin diferenciar los aspectos de interés de la investigación de aquellos que no lo son (p. 428).	El instrumento es el conjunto que va a manejar el investigador como práctica para recoger la investigación de la muestra (Hurtado, 2000).	La investigación de instrumento se aplicará mediante el manejo de la ficha de registro documental y guía de entrevista dirigida al personal para estar al tanto de la información necesaria del documento fuente del problema registrado.
		Cualitativo	Guía de entrevista	Según Hurtado (2000) menciona que: La revisión documental es una técnica en la cual se recurre a información escrita ya sea bajo la forma de datos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otros o textos en que si mismos contribuyen a los eventos de estudio (p. 445),	La ficha de registro documental es la técnica que se requiere en la investigación escrita donde el interés resaltara la extenuada revisión de las contingencias de estudio (Hurtado, 2000).	
				Para Hurtado (2000) indica que: La guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación de los entrevistados, datos censales o sociológicos y datos concernientes al tema de investigación (p. 463).	La guía de entrevista visualiza los datos primordiales para identificar a los entrevistados y averiguación referido al tema de investigación (Hurtado, 2000)	
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la investigación Holística</i> . Venezuela: Fundacion Sypal.					

Validez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Rusque	2003	Según Rusque (2003) indica que: Representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas (p.134)	La validez significa es el suceso de la investigación donde se pueda responder a las preguntas formuladas y cotejar los resultados esperados.(Rusque,2003)	La validez en la investigación nos permitirá saber cuál es la realidad en la empresa y poder que tan cierto pueda ser la información obtenida a los entrevistados.
Referencia:	Rusque, M. (2003). <i>De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa</i> . Venezuela: Vadell Hermanos Editores.			

Confiabilidad:				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Paella,Martins	2006	Según Paella, Martins (2006) menciona que: la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos representa la influencia del azar en la medida; es decir, es el grado en el que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además, la precisión de una medida es lo que asegura su repetitividad (si se repite, siempre da el mismo resultado). (p.177)	La confiabilidad menciona que mediante la recaudación de investigación podemos saber cuánto de errores o desfase existe en la empresa para así determinar qué medida se debe realizar. (Paella Martins,2006)	La confiabilidad se aplicara mediante sustento documentario lo que permitirá revisar con precisión la información recolectada al personal entrevistado.
Prueba de confiabilidad			Criterio de evaluación:	Aplicable No aplicable
Valor calculado				
Referencia:	Palella,Martins, S. (2006). <i>Metodologia de la investigacion cuantitativa</i> . Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.			

11. Procedimiento

Paso 1	Se solicita a la empresa para realizar la investigación sobre el problema que repercute en la empresa y poder desarrollar con confianza.
Paso 2	Que permita recoger datos informativos mediante documentos, entrevistas y resultados que se pueda brindar la empresa
Paso 3	Mediante la información solicitada se lograra saber cuál es la validez de dicha información

12. Análisis de datos

Cuantitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hernandez,Fernandez,Baptista	2006	Para Hernández, (2006), menciona que: “El análisis de datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (p.408).	Según los escritores, mediante el análisis de datos examina la información conseguida de la muestra manejando las técnicas de investigación, con el fin de hallar las soluciones del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)	Según los escritores, mediante el análisis de datos se examina la información lograda de la muestra utilizando las técnicas de investigación, con el fin de hallar las conclusiones del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)
Número de xxxx: documentos				
Referencia:	Hernandez,Fernandez,Baptista, R. (2006). <i>Metodologia de la investigacion</i> . Mexico: The Mc Grew-Hill.			

Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Muñoz,Sahagun	2017	Según Muñoz, Sahagun,(2017) La pretensión de la investigación cualitativa consiste en dar sentido a grandes volúmenes de datos en un proceso definido por la reducción de información, la identificación de pautas significativas y la construcción de un marco que permita comunicar lo que revelan los datos.	El método cualitativo se busca identificar a mayor volumen de datos que se encontrara ya que con dicho método se reduciría la identificación con pausas significativas y realizar la construcción de datos relevantes (Muñoz, Sahagun,2017)	El método cualitativo se aplicara de acuerdo a la información brindada según entrevista al personal lo cual se revela la información idónea.
Número de :3				
Referencia:	Muñoz,Sahagun, J. (2017). <i>Hacer análisis cualitativo con Atlas.ti 7</i> . España: Atlas on the top.			

Triangulación mixta				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Yuni y Urbano	2006	Yuni y Urbano (2006), indica que: La triangulación mixta consiste en comparar datos provenientes de distintas fuentes y que se refieren a la misma acción o al mismo acontecimiento (p.36).	La triangulación mixta ayuda a contrastar la información obtenida de todas las fuentes a las que se recurrió para obtener los datos necesarios	Mediante la triangulación mixta se verificará y determinará que la información analizada sea con certeza.
Número de xxxx:				
Referencia:				
Juni,Urbano, J. (2006). <i>Tecnicas para investigar y formular proyectos de investigacion</i> . Argentina: Editorial brujas.				

Anexo 12: Matriz de solución

Diagnóstico	Priorización de problemas	Caracterización del problema	Alternativas de Solución	Evaluación de alternativas					1.00	Puntaje Total	Categoría solución	Problemas	Objetivos de la propuesta
				Tiempo	Costo	Impacto económica	Impacto tecnológica	Impacto social					
				0.10	0.40	0.20	0.10	0.20					
<p>1.- la empresa invirtió en la compra de activo para lo que aumentó su cuenta por pagar</p> <p>2.- no pagó las letras adelantada para evitar el abro carta del interés y pagar en el corto</p> <p>3.- no se comunicó a tiempo con el proveedor de la mercancía devonada, debido a que no entregó la documentación</p> <p>4.- disminución de las ventas debido a cerrar temporal la cual perjudica en la entrega de la mercancía</p>	<p>Falta de liquidez</p>	<p>La gestión de las cuentas por pagar presenta demoras en la generación de los ordenes de compra por parte del área de logística, también se generó incrementos debido a la compra de activos en caso cuencial tributar aumentan debido a que no se pagó las detraccionar por lo que no se puede utilizar el crédito fiscal.</p>	<p>1 S1 Plantear la gestión del flujo de caja para saber como cubrir con las obligaciones</p> <p>2 S2 Plancamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar</p> <p>3</p> <p>4 S4 Gestión contable para la mejora de las cuentas por pagar</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>	<p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>	<p>3</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>5</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>2</p>	<p>4</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>2.900</p> <p>3.500</p> <p>3.300</p> <p>3.000</p>	<p>3.500</p> <p>S2 Plancamiento financiero para mejorar las cuentas por pagar</p>	<p>Falta de liquidez</p> <p>Falta de reconocimiento del cuarto en el periodo</p> <p>Las tributar incrementaron por no pagar de las detraccionar</p>	<p>1.- Incrementar la liquidez</p> <p>Disminuir la falta de reconocimiento del cuarto en el periodo</p> <p>3.- Cumplir con el pago de detraccionar</p>	