



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Propuesta de implementación de políticas y procedimientos para
mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima
2022**

Para optar el título profesional de Contador público

AUTORA

Br. Contreras Calla, Erika Gumercinda

ORCID

0000-0002-8424-8411

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD**

Sociedad y transformación digital

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA
UNIVERSIDAD**

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

ORCID:

Secretario

.....

ORCID:

Vocal

.....

ORCID:

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Asesora temática

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares

ORCID: 0000-0002-7351-5406

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres quienes con su apoyo incondicional han estado en cada etapa de mi desarrollo profesional, a mi familia por ser el principal motivo de superación.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a Dios, por guiar siempre mi camino, a la Universidad Norbert Wiener por el conocimiento brindado en mi formación profesional.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Contreras Calla Erika Gumercinda, estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

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


.....
Firma

Contreras Calla Erika Gumercinda
DNI: 46369432



Huella

Lima, 24 de junio del 2022.

Índice

	Pág.
Carátula.....	i
Miembros del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autoría.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
II. METODO.....	38
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos.....	38
2.2 Población, muestra y unidades informantes.....	40
2.3 Categorías y subcategorías.....	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
2.5 Proceso de recolección de datos.....	42
2.6 Método de análisis de datos.....	42
III. RESULTADOS.....	43
3.1 Descripción de resultados cuantitativos.....	43
3.2 Descripción de resultados cualitativos.....	51
3.3 Diagnóstico.....	56
3.4 Propuesta.....	60
3.4.1 Priorización de los problemas.....	60
3.4.2 Consolidación del problema.....	60

3.4.3 Fundamento de la propuesta.....	60
3.4.4 Categoría solución.....	61
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	63
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1 Discusión.....	65
4.2 Conclusiones	69
4.3 Recomendaciones.....	70
V. REFERENCIAS	71
ANEXOS.....	81
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	82
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	83
Anexo 3: Instrumento cuantitativo.....	110
Anexo 4: Instrumento cualitativo.....	119
Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta.....	130
Anexo 6: Pantallazos Atlas. ti.....	131
Anexo 7: Turnitin.....	132
Anexo 8: Ficha de evaluación de tesis holística	133
Anexo 9: Matrices de trabajo	135

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Categorización de la gestión contable	40
Tabla 2 Análisis del ratio de liquidez de los periodos 2019, 2020 y 2021	43
Tabla 3 Análisis del ratio cuentas por cobrar de los periodos 2019, 2020 y 2021	44
Tabla 4 Análisis de la utilidad de los años 2019, 2020 y 2021.....	46
Tabla 5 Análisis de los activos y pasivos de los años 2019, 2020 y 2021	47
Tabla 6 Análisis de los tributos por pagar de los años 2019, 2020 y 2021.....	48
Tabla 7 Análisis de los gastos de ventas de los años 2019, 2020 y 2021	50

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de Ishikawa	14
Figura 2 Análisis de los años 2019, 2020 y 2021	43
Figura 3 Análisis de la rotación de cuentas por cobrar de los años 2019, 2020 y 2021	45
Figura 4 Análisis de la utilidad neta de los años 2019, 2020 y 2021	46
Figura 5 Análisis del total de activos y pasivos de los años 2019, 2020 y 2021	47
Figura 6 Análisis de los tributos por pagar de los años 2019, 2020 y 2021	49
Figura 7 Análisis de los gastos de ventas de los años 2019, 2020 y 2021	50
Figura 8 Análisis de la subcategoría proceso contable	51
Figura 9 Análisis de la subcategoría contabilidad	52
Figura 10 Análisis de la subcategoría información económica y operativa	54
Figura 11 Análisis cualitativo de la gestión contable	56
Figura 12 Nube de palabras	59

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	63
Cuadro 2 Matriz de cronograma y presupuesto	64

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo proponer la implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022, para lo cual la metodología utilizada fue el enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño explicativo secuencial, sintagma holístico y la práctica de los métodos analítico, deductivo e inductivo. Asimismo, la población estuvo conformada por 43 colaboradores y 4 unidades informantes. A su vez, la técnica e instrumentos corresponden al análisis documental y las entrevistas.

Los resultados indicaron que la empresa de servicios comete errores graves en su gestión contable, con lo cual se evidencia que es necesario proponer contar con personal idóneo para mejorar el control y reconocimiento de las facturas de compras de los gastos de ventas con el respectivo sustento bajo reglas establecidas en un manual de funciones a través de un mapeo de procesos, optimizar la gestión de cobranza y optimizar el procedimiento del registro de las facturas de ventas y las facturas de compras sujetas a detracción. Todo lo cual contribuye a la resolución de problemas observados. Se concluyó que, mediante la concreción de los objetivos de la propuesta, se mejorarán el control en los procedimientos contables, la gestión económica y los procesos de registro de documentación contable.

Palabras clave: procedimientos, políticas, control, optimizar y gestión

Abstract

The objective of this study was to propose the implementation of policies and procedures to improve accounting management in a service company, Lima 2022, for which the methodology used was the mixed approach, of a projective type, with a sequential explanatory design, holistic syntagm and the practice of analytical, deductive and inductive methods. Likewise, the population was made up of 43 collaborators and 4 informant units. In turn, the technique and instruments correspond to documentary analysis and interviews.

The results indicated that the service company makes serious mistakes in its accounting management, which shows that it is necessary to propose having adequate personnel to improve the control and recognition of purchase invoices of sales expenses with the respective support under rules established in a manual of functions through a mapping of processes, optimize collection management and optimize the procedure for registering sales invoices and purchase invoices subject to deduction. All of which contributes to the resolution of observed problems. It was concluded that, through the realization of the objectives of the proposal, the control of accounting procedures, economic management and accounting documentation registration processes will be improved.

Keywords: procedures, policies, control, optimization and management

I. INTRODUCCION

La administración contable es un mecanismo que ayuda a proporcionar la información financiera y, de esta manera, permite que las empresas mantengan un equilibrio económico financiero aceptable. En un estudio realizado en Ecuador, se evidenció que las empresas carecen de la contribución económica, debido a que, son las empresas grandes que tienen la carga mayor en ingresos. Sin embargo, si existiera la posibilidad de proyectar e implementar la gestión contable estratégica, cambiaría el escenario de las PYMES, porque está demostrado que estos cambios generan un aporte beneficioso causando un impacto positivo relevante en los empresarios y en todas las personas ligadas al mundo empresarial (Mite, 2019).

Vásconez et al. (2020) revelaron que, en un estudio realizado en Ecuador se evidenció los siguientes problemas: la inexistencia de la aplicación de procedimientos y manuales en los procesos administrativos, las entidades tienen una imagen deficiente ante otras empresas de su mismo sector y que a su vez cuentan con años de antigüedad en el rubro, se desconoce la importancia de complementar el control interno con los sistemas de administración lo cual generaría un impacto positivo en la gestión administrativo y contable.

Solís y Robalino (2019) afirman que, las microempresas están conformadas por el 80% del total y que actualmente presentan carencias en la gestión administrativa contable lo que genera que el entorno califique a estas empresas como aquellas que no maduran económicamente. Asimismo, Comex en su estudio realizado a las microempresas en el país, evidenció que el 28% de empresas empleaba formas de ahorro informal también se observó que el 75% de estas entidades no lleva ningún registro contable y que solo el 21,2% cuenta con anotaciones básicas de sus ventas e ingresos (Comex Perú, 2021).

Por otro lado, se revela que existió deficiencia en la gestión administrativa, financiera, contable y operativa debido, ya que, se trabaja de manera informal siguiendo la intuición debido a que, no llevan contablemente un registro y, por ende, no hay toma de decisiones de manera eficiente (Miranda, 2019).

Dentro de los principales problemas al cual se enfrentan las empresas peruanas sobresale el conflicto laboral, falta de competitividad frente a otras entidades de su mismo rubro, alto índice de morosidad, insuficiencia para adquirir su materia prima y la insolvencia (Esan, 2019).

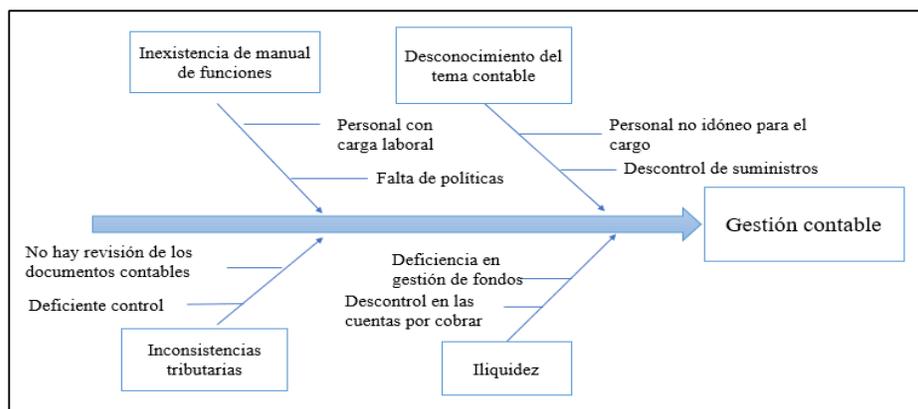
En la empresa de servicios se identificaron diversos problemas debido al desconocimiento del tema contable. Por lo mismo, se observó que no existe un personal responsable a cargo de cada proceso en el área y que, además, existe mucha carga laboral, lo cual genera descontrol de los inventarios de suministros que, a la vez provoca perdida y obsolescencia. Además, se precisa que no se evidenció una revisión consistente de los reportes financieros y que, mientras haya desconocimiento de las principales normas contables existe el riesgo de tener inconsistencias en la información declarada ante Sunat, es decir, se podrían tener requerimientos y multas por parte de dicha entidad estatal de supervisión.

Dado que la empresa no contaba con políticas establecidas y el control debido en el proceso de su contabilidad, lo cual desencadenaba una ineficiente gestión contable originando un déficit en el flujo de caja y, además, un posible daño a su imagen ante terceros, como por ejemplo con su deteriorado historial crediticio en las entidades financieras.

Para conocer las dificultades se usó el instrumento del diagrama de Ishikawa, lo que permitió clarificar los problemas encontrados en la investigación, el mismo que se presenta en la figura 1.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Analizando los diferentes datos de información, a través de la indagación de estudios e investigaciones en el entorno territorial y mundial, se tiene lo siguiente:

Peña y Sierra (2021), en su estudio realizado sobre técnicas para mantener de manera eficaz todas las operaciones contables y administrativas. Tuvo como objetivo la finalidad de proponer funciones y técnicas dirigidas a mejorar la administración organizacional en la empresa. La investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo con diseño transversal con una población de 34 asociaciones a los cuales se le aplicó el cuestionario. Como resultado se denotó la deficiencia en las técnicas y procesos aplicados en el sistema de costeo por lo que, es de uso ineficiente, lo cual no permitía brindar información oportuna de las transacciones contables. Asimismo, se recalca la importancia de la obtención de guías de funciones las cuales van a fortalecer el conocimiento respecto de las normas establecidas vigentes. Del presente estudio de investigación, se utilizó el marco teórico para reforzar el estudio.

Iza (2021), en su estudio denominado el proceso contable como componente primordial en el desarrollo de las microempresas. Tuvo como objetivo establecer si el proceso contable es una pieza fundamental prioritaria para el correcto funcionamiento y por consiguiente para su crecimiento. La investigación tiene enfoque mixto de tipo no experimental con un método deductivo e inductivo con una población de 969 empresas tomando como muestra 369 de ellas. Obtiene como resultado que las microempresas desconocen información respecto a la contabilidad y, sin embargo, aceptan saber que su aplicación generó gran aporte competitivo en sus organizaciones lo cual conlleva un impacto positivo en su rentabilidad a largo plazo.

Arguello et al. (2020), en la investigación denominada software contable económico financiero para la correcta toma de decisiones por las medianas y pequeñas organizaciones. Tuvo como objetivo plantear un software de contabilidad orientado a garantizar una apropiada resolución de alternativas de solución por parte del área administrativa. Asimismo, el estudio tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo, exploratorio y explicativo con un método deductivo e inductivo tomando como muestra a 7 empresas. Se evidenció la falta de ética en la elaboración de informes contables y en el cumplimiento de las normas vigentes, así como ineficiencia en el dominio de la gestión contable. Por otro lado, se comprueba que al implementar el nuevo

software contable es compatible con los procesos y ayuda a lograr una comunicación eficiente entre todas las áreas respetando la normatividad vigente.

Vásquez et al. (2020), en la investigación denominada la distribución del inventario para las empresas, para lo cual se planteó realizar un bosquejo para el manejo correcto de los inventarios de la entidad lo que generó un aumento de la eficacia a altos niveles de competitividad. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, exploratorio y explicativo a su vez con un método inductivo, deductivo. Asimismo, se empleó una muestra con 18 colaboradores. En la investigación se obtiene como resultado el desconocimiento de técnicas para la aplicación del control de inventarios también se identifica la escasez de información de gestión y su impacto frente a la eficiencia de atención de los clientes por lo que, el estudio concluyó que la realización de un sistema tiene un impacto positivo en el desenvolvimiento empresarial beneficiando así a las empresas a nivel organizacional.

Palma et al. (2018), en la investigación denominada proyecto de implementación de procedimientos para enlazar de manera conjunta todos los procesos que participan en el desarrollo contable en el rubro del sector mecánico. Tuvo como objetivo proponer alternativas tecnológicas contables para el rubro del sector mecánico. Para que, también pueda ser utilizado por otras actividades comerciales. De esta manera se brinda un aporte al ordenamiento de la gestión contable con fines económicos y financieros. El estudio tuvo un enfoque cualitativo con un método inductivo y analítico. Como resultado se obtuvo la efectividad de la implementación de procedimientos, cuya aplicación en las organizaciones van a generar informes de manera oportuna brindando así el alcance de la situación de su entidad es decir concedió a las empresas una mejor inspección del área administrativa, lo cual conduce a un eficiente tratamiento de información contable financiero. De esta manera se pudo detectar los errores a tiempo para tomar las correcciones a en el debido momento.

En el entorno territorial:

De La Cruz (2021), en su estudio respecto a las tácticas para mejorar la gestión en la contabilidad y administración en una empresa de servicios. Tuvo como objetivo establecer tácticas para la debida verificación de la gestión documentaria y el análisis de la información

financiera. El estudio es de tipo proyectiva elaborado en base a un enfoque cualitativo y cuantitativo con un método inductivo, deductivo y analítico con 4 unidades informantes. Además, utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista y el registro documental. En consecuencia, se observó una deficiente gestión documentaria lo que deriva en un deterioro de la eficiencia en cuanto a la toma de decisiones.

Jiménez (2021), en la investigación respecto a las estrategias contables con el propósito de optimizar el proceso en la contabilidad. Tuvo como finalidad plantear estrategias e identificar los elementos que intervienen en el deficiente control del proceso. Además, en la investigación se realizó un enfoque mixto de tipo proyectivo, con un diseño explicativo y con un método deductivo e inductivo. Asimismo, el estudio tuvo como población a 60 colaboradores de la organización. Como resultado se obtuvo la existencia de un pésimo proceso contable el cual se origina por la incorrecta anotación de las entradas de efectivo y egresos, además, se identificó mercadería con bajo nivel de rotación. Por otro lado, también se reveló que los informes financieros no cuentan con la implementación de políticas para distintos rubros del estado de situación financiera.

Villagra (2021), en su estudio respecto a métodos de utilización para optimizar la gestión en la contabilidad en una empresa de tejidos. Tuvo como finalidad establecer métodos para indagar en la problemática que perjudican a la organización con el incorrecto juicio a la hora de decidir. Por otro lado, el estudio es de tipo proyectiva con enfoque mixto con un método inductivo, deductivo y analítico con 4 unidades informantes. Además, utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento la guía de entrevista y el registro documental. En efecto se evidenció la carencia de datos contables actualizados, necesidad de capital humano perenne en la organización e inexistencia de comunicación entre áreas. En consecuencia, se reveló que la gestión de información financiera es deficiente e inoportuna.

Primo (2020), en su estudio propuso una mejora para el proceso contable. Tuvo como objetivo realizar un óptimo registro de las operaciones contables y financieras es decir tener claro el manejo correcto del plan contable, así como un adecuado y verídico proceso de preparación de informes financieros de acuerdo con las normas de contabilidad vigentes emitidas. El estudio se ejecutó con un enfoque mixto de tipo proyectivo con un diseño

explicativo con un método inductivo y deductivo. Asimismo, utilizó el método de la entrevista con 3 unidades informantes. Concluyó que en la organización no se había realizado un plan de mejoría lo cual provocó una incorrecta elaboración y presentación de los informes financieros, ya que dichos informes se realizaron sin cumplir con las disposiciones de acuerdo a ley.

Bravo y Roque (2019), en la investigación realizada para la mejora del proceso contable con el fin de optimizar los resultados emitidos en los informes financieros, estableció desarrollar un proceso contable que ayude a mejorar la información financiera de la empresa buscando una mayor rentabilidad sobre sus activos. La investigación es de tipo cuantitativa con un diseño experimental y con una población de 20 colaboradores, obteniendo como conclusión que existió gran déficit en la rentabilidad económica de la empresa, por lo cual se implementa el nuevo proceso teniendo en cuenta las principales áreas con un bajo rendimiento.

Yerren (2019), en su investigación respecto a presentar un plan de mejora aplicando métodos y técnicas en todo el proceso contable dentro de la organización. Además, el estudio tuvo como objetivo la implementación de un nuevo plan de mejora que involucre todo el proceso de la contabilidad para determinar ratios de liquidez, pasivos y activos. La investigación tiene un enfoque mixto de tipo proyectivo con un método inductivo y deductivo, con una población de 150 personas tomando como muestra solo a 37 personas. El estudio visualizó una mala gestión en todos los procesos que intervienen en la contabilidad, de tal manera que se evidencia que hay un mal registro de las operaciones diarias y mensuales por lo que, se implementó un plan que mejoró los resultados en cuanto a solvencia y en los informes financieros.

Huamán (2018), en la presente investigación donde establece métodos y técnicas para perfeccionar el proceso en la revisión de los pagos del personal. Igualmente se planteó presentar una propuesta para alimentar de información oportuna y real al proceso contable enfocado al registro de los pagos del personal. Tal es así que el estudio se realizó con un enfoque mixto el cual consta de tipo proyectiva, además, tiene un diseño no experimental y un método lógico y racional. En consecuencia, se concluyó que al aplicar un proceso contable enfocado a los registros de pagos del personal va a generar que la información obtenida sea fiable y oportuna

por lo que, la gerencia logra elegir la mejor decisión de acuerdo con la perspectiva que se obtenga.

En consecuencia, de lo anteriormente expuesto, las teorías que envuelven a la presente investigación vienen dado por lo siguiente:

La teoría de la contabilidad administrativa emite y procesa información de la empresa el cual sirve como indicador de gestión, y según Ferreiro (2015) afirma que, la gestión contable son acciones que en conjunto y de manera metodológica participan con la finalidad de mejorar, facilitando las funciones en el área contable, entonces decimos que guarda relación debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación de la empresa.

De esta manera, la teoría de la contabilidad administrativa considera y comprende información significativa y proyectada, dichos datos son usados por la administración para conducir sus labores a diario, programando actividades fomentando así sus técnicas empresariales. Las cualidades de la contabilidad administrativa están afectadas por la necesidad de información de la dirección, los informes que se generan proporcionan un resumen de sucesos pasados, así como una visión de hechos que recién están por acontecer por lo que, permite asegurar la respuesta a las posibilidades de sobresalir captando las oportunidades que brinda el mercado.

Por otro lado, la contabilidad administrativa participa en la organización con una sucesión de pasos donde se planea el establecimiento de objetivos en la empresa y ver la forma como se lograría, también se controla por lo que, se implementa técnicas para su cumplimiento, ello genera las modificaciones y las comprobaciones de todas las acciones, A su vez la contabilidad administrativa surge de la necesidad de ser un soporte en la toma de decisiones de negocios, ya que este campo está en una constante evolución por lo que, también cambia la forma de manejar sus actividades y también su información, pero siempre de la mano con las normas y legislación contable tributaria (Horngren et al., 2006).

Del mismo modo, la contabilidad administrativa es imprescindible para conseguir un óptimo control, debido a que, cuando se finaliza una actividad se debe evaluar las consecuencias cotejando con un modelo permanente basado en las metas planteadas en la organización de tal manera que la gerencia pueda corroborar si el uso de los bienes se usó de una manera eficaz y útil. Asimismo, la contabilidad administrativa interviene en la toma de decisiones con el reconocimiento de un problema y su definición, respecto a las decisiones se contempla diversas opciones escogiendo siempre la mejor y luego se procede, aplicando la opción elegida realizando la supervisión precisa para un debido control. En todas las empresas pequeñas, medianas o grandes se toman decisiones a cada momento y ello depende de los datos disponibles obtenidos; si se requiere que la entidad tenga un crecimiento habitual, se debe de tener un oportuno sistema de datos, ya que mientras exista calidad en el proceso de información se fortalece y se opta por la mejor decisión.

La teoría contable considera como fin proveer la información útil para una correcta elección, de acuerdo con Sánchez y Tarodo (2012) indican que, la gestión contable es una acción de plasmar todas las operaciones de manera ordenada y cronológicamente, su finalidad es emitir datos de valor y que ello sea vital para la toma de decisiones. Por lo tanto, guarda relación debido a que, mientras el proceso de recopilación de datos sea óptimo y sin errores la información obtenida será verificable y veraz.

La teoría contable resulta ser un grupo de componentes y opiniones que se muestra en los sistemas contables, se encarga de aclarar y reglamentar labores cotidianas numéricas, de las provisiones, del tránsito de los elementos, situaciones y personas distintas de cada unidad económica y de la planificación para conseguir la realización de los objetivos.

La contabilidad se relaciona con el detalle cualitativo y cuantitativo, con los sucesos pasados y la proyección a futuro en base a la información del presente también con el soporte de los sistemas informáticos destacando su base en las normas contables (Vásquez y Bongianino, 2008).

Por otro lado, la contabilidad interviene dentro de las organizaciones, de manera directa, global y eficiente, se involucra con acciones como recopilando la información necesaria de las

actividades contables para la preparación de los reportes organizados que son necesarios para la interpretación de información y finalmente involucrarse con la toma de decisiones. Por lo tanto, la información tiene que ser exacta y significativa para su análisis e impacto (Horngren et al., 2006).

De esta manera surge la necesidad de la información desde un punto de vista interno donde los actores son los administradores y desde un punto de vista externo donde los actores son los inversionistas, entidades bancarias y la entidad administradora de tributos (Horngren et al., 2006).

Por último, para efectos de la presente investigación es importante abordar la teoría de sistemas, y es que esta teoría se refiere al estudio de los elementos de un todo analizando su interacción, y según Gestion.Org (2021) define que, la gestión contable se considera una guía primordial la cual se complementa con los procedimientos informáticos, que ofrece una debida revisión buscando una correcta interrelación entre el valor y rendimiento de los recursos. Por lo que, dicha interacción guarda relación con la investigación, ya que para un debido control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información del flujo económico y de las finanzas de la empresa.

La teoría de sistemas mediante el estudio analítico en conjunto con los componentes interrelacionados interna y externamente lo que representa hoy en día un eficaz instrumento debido a que, facilita la aclaración de las distintas situaciones que ocurren en el entorno y también hace viable el pronóstico del comportamiento de estas situaciones. Aquí se complementa la inteligencia y la justificación de las situaciones en concordancia con el ambiente que lo rodea y sobre estos cimientos de inteligencia se facilita el poder anunciar el direccionamiento de la realidad según el ambiente en el cual se encuentra. Asimismo, el uso cada vez más intenso de la tecnología se representa más en el ámbito empresarial, proporciona una automatización integral del procesamiento de información que manejan las empresas, cuyos procesos de datos informatizados brindan muchas ventajas como manejo de gran cantidad de información optimizando también un trabajo cada vez más rápido reduciendo errores e integrando información financiera contable y administrativa. Cualquier empresa por

muy pequeña que sea puede automatizar sus procesos de gestión durante las tareas operativas y administrativas (Sánchez et al., 1998; Johansen, 1993).

En la presente investigación se considera el uso de la categoría solución designada propuesta de implementación de políticas y procedimientos y de la categoría problema que es la gestión contable de una empresa de servicios.

Categoría solución: Políticas y procedimientos

Los procedimientos son los patrones de sucesión y organización cuando las personas realizan una actividad dentro de un ente organizacional. Asimismo, los manuales de procedimientos son escritos que registran las técnicas usadas en una determinada área de trabajo. El manual debe obedecer a las respuestas del que se hace y cómo se lleva a cabo todo lo que hubiera para efectuar, para la comprobación de la prestación de servicio. Determinar el uso de manuales en una empresa depende mucho de su tamaño, por ejemplo, si la empresa es pequeña se puede adecuar el uso de un solo manual para todas las áreas. Sin embargo, es mejor que cada departamento cuente con su manual respectivo para lograr la solidez en la entidad. Además, quien autoriza el uso de ello son los responsables legales. Por otro lado, cada dependencia contará con su manual estrechamente ligado, en otras palabras, con la documentación que procesan diariamente. Asimismo, las secciones de los manuales giran en torno a las competencias y labores (Álvarez, 1966).

Los manuales de procedimientos son denominados herramientas asumidas por las empresas para el cumplimiento de sus objetivos. En el manual se encuentran los datos de manera especificada, detallada y documentada formalmente, lo cual es de vital importancia para que se plasmen todas operaciones a realizar en la organización. Los manuales son utilizados para organizar la información y llevar una correcta administración del funcionamiento de todas las actividades de manera estructural normalizando las responsabilidades y deberes de cada colaborador. Formando parte, a la vez, de la obtención de información confiable. Por otro lado, los manuales son elaborados para lograr una gestión empresarial eficiente, lo cual implica su aplicación en cada proceso centrado en las tareas operativas para el control, supervisión, alcance de información, límite de responsabilidad, manejo de recursos y la interconexión entre áreas. Por otro lado, los manuales sirven como

base esencial para que todos los métodos identificados en una entidad se unifiquen de manera correlacional. Esto genera aporte en las revisiones de auditoría. Los manuales tienen objetivos importantes, como: (a) óptimo desempeño de las labores realizadas y (b) los topes de responsabilidad. Asimismo, los manuales integran y facilitan la adhesión del personal ingresante para sobrellevar y permitir su buen desarrollo de manera ordenada y eficiente de sus actividades. Dentro de los tipos de procedimientos están: compendio de procedimientos de organizaciones, compendio dividido para cada área o centro, compendio de una fase independiente (Jiménez, 2021).

Complementariamente, los diagramas de flujo son esquemas que suelen ser utilizados para (a) entendimiento de las fases de un proceso, (b) realizar el acompañamiento de las actividades, (c) rediseñar técnicas de procesos, y (d) proporcionar la inducción al nuevo personal. Sus ventajas son: Brindar una información global sobre todo el personal que comprende el desarrollo del proceso. Además, interviene en la comunicación de todo el personal de manera horizontal y vertical. Finalmente ayuda a la exploración de las posibles mejoras, porque en un diagrama se exhiben todas las labores indispensables en las cuales se reflejan los casos repetitivos y que no agregan valor, todo lo cual debe eliminarse. Además, muchas veces los procesos vienen afectados por las políticas dispuestas en la empresa, y es que, las políticas participan dentro de las actividades comerciales y se encuentran entrelazadas entre reglas y procedimientos que muestran un desempeño en la realización de sus labores en el ámbito intrínseco y extrínseco, sobre todo porque es un proceso es organizado y estructuralmente conformado por la comunicación entre sí con el área financiera destinada a la obtención del cumplimiento de objetivos (Lozada, 2018; Álvarez, 1966).

Por otro lado, son herramientas usadas en el campo administrativo y que se amplían a todos los departamentos. Su implementación se ubica en la adopción de prácticas que sean comprobables para lo cual es necesario la realización de cambios profundos internos y externos de la organización. El manual de políticas dentro de la gestión contable tiene la finalidad de mejorar la secuencia estructural de las actividades orientadas para el cumplimiento de las funciones de distintos procesos. Además, de estar orientada al logro de información para el desempeño de los colaboradores en cada área. Las políticas son tácticas de relevancia en la gestión contable los cuales garantizan su efecto en la obtención de informes financieros

teniendo como base las normas tributarias y principios contables que participan en el control para generar rentabilidad (Jiménez, 2021).

Las políticas son los procedimientos para ejecutar la cobranza de la cartera de facturas próximas a vencer o en su defecto ya vencidas. Además, las políticas deben de elaborarse teniendo en cuenta los estados de la economía en el mercado, los competidores, tipos de compradores y las metas de la organización (Haime, 2005).

Las políticas surgen a medida que las personas se interrelacionan debido al desenvolvimiento que realizan dentro de los procesos de: (a) sucesión: en la etapa de planificación lo que incluye todas las áreas de la organización; (b) progreso: eficiencia en los procesos y metas propuestas; (c) resolución de problemas: situaciones de conflicto con los grupos de interés. Las tipologías de las políticas dependen de lo que plasme la dirección de la empresa, de cuánto se impone la firmeza de la gerencia ante situaciones y de cómo direcciona las elecciones útiles (Álvarez, 1996).

Las políticas implementadas son un factor relevante que influye altamente en las cuentas por cobrar de una organización. En ese sentido tiene variables como: (a) eficiencia de las estadísticas pendientes de pago, (b) la periodicidad del crédito, (c) reducción por próximo pago, y (d) cronograma de cobros. Asimismo, los esquemas de crédito tienen relevancia en la gestión económica dentro de la empresa, debido a que, la tendencia de la demanda podría aumentar o decrecer según las condiciones crediticias estipuladas. En cuanto a los periodos de crédito, es el tiempo indicado para la cancelación de las deudas pendientes. No obstante, los días de crédito se otorgan en función a la necesidad de liquidez respecto a las cuentas por pagar y evaluando la actividad de financiamiento. Por otro lado, los descuentos por pronto pago son el tiempo determinado por el cual se brinda una facilidad de una reducción de su cuenta por pagar de manera conveniente. Lo cual es una técnica para apresurar el pago y obtener liquidez. En ese sentido las políticas de cobro establecidas deben ser evaluadas de acuerdo con los gastos ocasionales para la recuperación de las cuentas por cobrar debido a que, existe un costo beneficio de la entidad conjuntamente con los procesos para llevar a cabo su ejecución como son envío de correos, procesos judiciales y comunicaciones telefónicas (Van y Wachowicz, 2002).

Subcategoría: Cuentas por cobrar

Las políticas de los derechos por reclamar están determinadas por pautas hacia un análisis para brindar la fecha de crédito, sobre el cual recae la importancia para una eficiente cartera de cobro. Por lo mismo, es elemental que las políticas sean preparadas por el personal bien capacitado y que tenga conocimiento del rubro del negocio, asimismo, todo ello debe ser aprobado por la gerencia de la empresa (Lozada, 2018).

Por otro lado, las cuentas por cobrar son atribuciones de las empresas generadas por tratos comerciales con terceros. Se producen al momento en que nace la obligación con el proveedor, de acuerdo con el contrato acordado. La valoración de las cuentas por cobrar es de carácter nominal y su estimación se modifica en la partida de cuentas incobrables las cuales se consideran como tal. Por otro lado, la exposición de las cuentas por cobrar es según su límite de crédito otorgado mediante el corto y mediano plazo. Finalmente, la rotación de cuentas por cobrar es una relación expresada entre las ventas y el cálculo pendiente por cobrar, el cual permite estimar la cifra en días en que la empresa realiza el cobro efectivo (Merino et al., 2019; Ortiz, 2018).

Subcategoría: Políticas de cobro

Las políticas de crédito hacen referencia a las normas determinadas en la empresa cuya finalidad es conservar un punto medio adecuado para mantener el adecuado flujo económico entre la inseguridad que toma brindando el crédito y el pago de la misma. Asimismo, en las políticas de crédito se debe seguir una misma uniformidad, deben ser modificables y de fácil adaptación (Ortiz, 2015).

Los estados financieros proyectados muestran los resultados y la situación económica que, está fundada en hechos que se realizan para proyectar tendencias. Los datos proyectados son reportes financieros a un determinado momento el cual está basado en estimaciones acompañadas de presupuestos. En este reporte financiero proyectado se revelan datos tentativos con la finalidad de mostrar un escenario contable posible. Dentro de los objetivos de los estados proyectados están (a) otorgar datos confiables respecto al futuro; (b) estudiar las opciones con la proyección de la tendencia; (c) estudiar los resultados y el factor predominante de la organización los cuales aportan en la planificación; y (d) disminuye las dudas previniendo las

direcciones futuras. La importancia de los estados financieros proyectados, el procedimiento de planificación es primordial para las organizaciones, recae en analizar el entorno en el que se desenvuelvan los movimientos contables a futuro. Ello permite encontrar errores e implementar medidas correctivas evitando mayores pérdidas (Córdova, 2014).

Subcategoría: Normas contables

Ley del impuesto a la renta grava aquellos ingresos que provienen del compromiso y del capital o de su interacción en conjunto. Asimismo, grava la utilidad de capital y otras entradas que se deriven de terceros. Para la aplicación de la presente ley, se denomina ingreso de capital aquellos ingresos que provienen de la venta de capitales. Por otro lado, aquellos ingresos que proceden de terceros son las mencionadas indemnizaciones que resultan ser a favor de la empresa por los seguros adquiridos para su personal. Por otro lado, para la aplicación de la ley del IGV se deberá tener algunos aspectos de prioridad en cuanto a las operaciones gravadas tales como (a) el comercio de bienes y servicios en la zona nacional; (b) aquellos servicios usados en el país; (c) los tratados de construcción que se lleven a cabo dentro de la zona nacional; (d) el primer comercio de inmuebles situados en la zona nacional; y (e) el negocio de importar de bienes (Sunat, 2022).

El comprobante es un documento que certifica el intercambio de bienes o la prestación de servicios. Asimismo, en cuanto a los documentos aceptables estipulados en la norma tales como: (a) facturas: estos comprobantes serán emitidos cuando se realice la operación; (b) recibo por honorarios electrónico: cuando se brinde la prestación del servicio de profesionales y oficios; (c) boletas de venta: se emiten a los usuarios finales o consumidores; (d) entregas de compra: será usado para el sustento de costo o gasto; y (e) tickets: solo se emiten en moneda del país y a consumidores finales (Sunat, 2022).

El principio de causalidad está determinado en el Artículo N.º 37 de la LIR se especifica el mencionado principio contable, que debe cumplir todo gasto para que sea deducible. La normatividad determina que el costo o gasto producido en la empresa será derivado para continuación de la generación de la renta. Es decir, para que el gasto o costo sea considerado como tal debe cumplir con la causalidad de esta manera se acredita la aplicación del gasto, es por ello, la importancia del análisis de los comprobantes al momento de realizar los registros

contables. Asimismo, el principio de fehaciencia es un requisito fundamental en la sustentación del gasto, el mencionado principio menciona que los gastos incurridos derivan de una transacción realizada, es decir que sea existente y probable la prestación de servicios o la compra de bienes. La fehaciencia es comprobable y sustentable mediante documentación respectiva (Picón, 2019).

NIC 8 - Políticas Contables, Cambios en Estimaciones Contables y Errores

Dentro de esta norma se observa las políticas contables que son: (a) aquellos elementos, reglas, procesos establecidos para la preparación y exposición de los reportes financieros teniendo una reexpresión retroactiva; (b) los estimados contables son aquellos cálculos determinados cuando se carece de criterios o normas exactos para calcularla lo que conlleva a un juicio de valor y tiene un tratamiento prospectivo; (c) los errores son las negligencias cometidas en los reportes financieros en uno o en varios ejercicios y tiene una reexpresión retroactiva. La NIC 8 mantiene la confianza, claridad y la predominancia relevancia en el tratamiento de información contable (Mef, 2022).

El Sistema de detracciones decreto legislativo N.º 940 también llamado Spot, es un instrumento que participa con el recaudo de algunos impuestos y se realiza a través del descuento que lleva a cabo el cliente de una prestación o producto calculado con base en un porcentaje, dicho monto tiene que ser depositado al banco de la nación. Este dinero podrá ser utilizado para realizar pagos de tributos, sanciones. Este concepto incluye diferentes transacciones dentro de ellos: (a) el comercio de productos y los servicios prestados; (b) transporte vía terrestre; (c) impuesto a la venta de AP; y (d) transporte público (Sunat, 2022).

La destreza contable en una organización, es entendida como la realización de actividades contables en una empresa. Es decir, dichas actividades están sustentadas en la normatividad y que, además, conducen teóricamente cuando surgen nuevas normas contables. Por otro lado, las normas circunscriben los límites y ambientes de operatividad frente a la generación de información contable, por ende, consta de organizador para la expresión de reportes financieros lo que hace más eficaz todo el procedimiento de preparación y exposición de información económica y financiera de las empresas, de esta se evita las sanciones tributarias (Alcántara et al., 2018; Manrique et al., 2018).

Categoría problema: Gestión contable

Durante el proceso de la realización de todas las acciones empresariales, en las entidades surge la necesidad de que, todas las operaciones comerciales queden plasmadas y que, a su vez estas puedan ser controladas para visualizar y entender el crecimiento o decrecimiento, según su evolución durante el ejercicio contable determinado, dado lo complejo en lo que se han convertido los entes económicos a través del tiempo. Lo cual ha llevado a que en las organizaciones se homogenice la forma de realizar los registros por ello, la gestión contable abarca, las necesidades constantes de las empresas por contar con información acertada, existente y sustentable. Esto será posible mediante el uso de herramientas para el manejo de todas las operaciones obteniendo como resultado información confiable, favoreciéndose la gestión de tal manera que la toma de decisiones cumpla los objetivos organizacionales (Abolacio, 2018; Amat y Campa, 2017).

De esta forma, la gestión contable es una herramienta de relevancia dentro de las organizaciones, pues contribuye con lograr un debido control y seguimiento en todo el proceso que implique la obtención de datos reales. Estas acciones realizadas dentro de todos los departamentos de la entidad, generarán información muy útil para la toma de decisiones de la gerencia, llevando la verificación correcta de los gastos y costos es por eso que, la gestión de fondos tiene que ser canalizada para perseguir los objetivos corporativos, manteniendo de esta manera la evolución del desempeño de los informes financieros y de las áreas para también evaluar la tendencia del desempeño de la empresa, supervisando el crecimiento de la organización (Meigs et al., 2000).

La gestión contable se encuentra estrechamente enlazada a los presupuestos elaborados en la empresa que sirven como un bosquejo financiero y del mismo modo se esperan los resultados con la aplicación de ratios financieros para así brindar información financiera y no financiera a fin de que a través de sus resultados se puedan resolver las situaciones de desviación. Por tanto, la gestión contable tiene objetivos dentro de una organización, tales como: (a) administrar tácticamente los costos, (b) resolver y planificar decisiones, y (c) considerar políticas de verificación. La gestión contable reúne las características de un sistema que analiza, aglomera, expone e inscribe toda la información de carácter financiero y no financiero por ello, es necesario la implicancia e intervención de las normas NIIF a un solo

nivel y en todas las áreas por lo que, no solo se busca contabilizar una transacción, sino también evaluar los riesgos e impactos. Por esta razón, la gestión radica en los resultados esperados, es decir lo que se lleva a cabo a través de la combinación de muchos factores desde inspeccionar los gastos hasta saber cómo guiar la economía de la entidad, con funciones que involucra una formación profesional y ética (Fajardo et al., 2018; Ferreiro, 2015).

La gestión contable participa con sistemas contables cuantitativos los cuales van a reflejar elementos para lograr la competitividad, que no solo es calidad del producto, minimizar costos, eficacia en los procedimientos, sino también es formar todo un ambiente de información fiable el cual va a ser sujeto de fiscalización de manera que, dentro de ello, participan acciones como: (a) pronosticar eventos del flujo de efectivo, (b) decisiones sobre la participación de los inversionistas y financiamiento, (c) la base para establecer los costos de los servicios brindados y bienes, (d) participar del control de las actividades contables, y (e) motivar para intervenir en la responsabilidad corporativa como compromiso. Por ende, la gestión contable influye altamente en la elaboración de liquidación de impuestos y en realizar las declaraciones mensuales, ya que durante la recopilación de información se consideran los documentos contables los cuales van a ser sustento y objeto de fiscalización cuando lo requiera así, en el caso peruano, la entidad Sunat. La declaración de impuesto mensual, el cual significa un proceso a llevar a cabo en los registros producidos de la generación de renta empresarial centrado en el régimen al cual pertenezca la empresa, este trámite que se realiza vía online de acuerdo con las fechas estipuladas en el cronograma de vencimiento según el último dígito del ruc, la información ingresada es de carácter personal y los datos no serán acumulados ni resguardados. Para llevar a cabo esta tarea se da uso al PDT 621 renta mensual y se presenta por el portal Sunat, para lo cual se deben cumplir con ciertos requisitos, como los ingresos del periodo a declarar, las adquisiciones realizadas en el periodo, si hubiera el saldo a favor del periodo anterior, el importe de retenciones efectuados en el periodo y el coeficiente para determinar el pago (Sunat, 2022).

Subcategoría: Proceso contable

Bernal (2004) afirma que, el proceso contable se define como un grupo de funciones que son asignadas a los colaboradores quienes mediante el trabajo en equipo cumplirán con el objetivo propuesto. Además, los procesos consisten en una serie de pasos realizados de acuerdo con la

aplicación de normas y principios. Existen procedimientos primordiales que se comprenden en el sistema de información contable, tales como: (i) separación y el archivamiento de la información contable, (ii) revisión y confirmación de datos, y (iii) registro de las operaciones contables. Por otro lado, los procedimientos son desarrollados de manera cronológicamente permitiendo así realizar de manera ordenada las distintas tareas operativas en el área, facilitando la incorporación de nuevos procedimientos que permitan la clasificación, y el registro de transacciones (Elizondo, 2002).

Indicadores

Revisión de los documentos: las empresas deben revisar y verificar todos los documentos contables, a fin de obtener informes que permitan tener conocimiento sobre los hechos que manifiestan las situaciones económicas realizadas en la empresa. En estas revisiones y verificaciones se debe identificar a la entidad con la cual se tiene la relación comercial y los datos de ser un contribuyente con personería jurídica (De Lara, 2007).

Revisión de las obligaciones: cuando mencionamos al sistema tributario en el Perú, se hace referencia a todo el paquete de normas tributarias y jurídicas establecidas en el país y que regulan los procesos formales que van a ser necesarios para cumplir con la obligación tributaria. En este sentido cumplir con el estado da paso a proporcionar una cantidad de dinero otorgado por el contribuyente basándose en las operaciones realizadas. Actualmente Sunat presenta escenarios distintos desde el punto de vista de incumplir la obligación lo cual conlleva a realizar cobros forzosos mediante cobranzas coactivas. El contribuyente está sumergido a cumplir con determinados compromisos para realizar el pago de sus tributos, por esta razón tener el conocimiento actualizado de las instrucciones sobre las leyes y normas tributarias es un requisito obligatorio para cumplir como ciudadano y a la vez como empresario. Actualmente se concientiza a la ciudadanía sobre las atribuciones y deberes de los contribuyentes para el cumplimiento de la presentación de sus impuestos y posterior pago (Cárdenas, 2020).

Conocimiento de las normas contables: el conocimiento de las normas contables es vital para que los preparadores y usuarios manejen la manera de saber cómo generar la información contable. En este grupo de normas y conocimiento tales como principios de contabilidad generalmente aceptados, se brinda un marco de referencia para determinar qué

datos deben incluirse en la preparación de informes financieros y como deben de presentarse respecto a sus activos, pasivos y patrimonio. Estos principios de contabilidad generalmente aceptados contienen amplios conceptos para la medición y expresión de los estados financieros, por ende, estos principios son reglas establecidas de obligatorio cumplimiento.

Cabe señalar que las normas contables se originan de una composición de mezcla de costumbres, práctica y decretos oficiales las cuales requieren apoyo de las autoridades y en este caso de la Sunat para que se logre con la obligación tributaria, pero de la mano con los decretos emitidos por la Superintendencia de administración tributaria. El conocimiento de las normas contables incluye la información sobre los regímenes actuales por los cuales se tributan en el país; asimismo, los sujetos comprendidos en cada régimen, así como también los límites para optar por pertenecer a cada régimen según los ingresos netos a percibir, los tributos por pagar, los libros a llevar y aquellos gastos aceptados tributariamente los cuales tiene que cumplir con el principio de causalidad según el Art. 37 de la ley de impuesto a la renta.

Subcategoría: Contabilidad

Según Sánchez y Tarodo (2012) definen que, contabilidad se trata de una relación ordenada de todas las actividades de producción, servicio y mercantilización con la finalidad de emitir resultados económicos para las organizaciones. También se encarga de analizar las partidas contables y el estado para una mejor distribución del efectivo, realización de compras e inversión a futuro, interviniendo, además, en el cumplimiento de la declaración a tiempo de las obligaciones tributarias y el respectivo pago de impuestos. A través de la contabilidad se lleva a cabo la clasificación y el registro de la documentación contable, lo cual permite que la gerencia tome las decisiones con base a efectos financieros con la finalidad de avalar el avance eficiente de los movimientos contables de la empresa. Asimismo, la contabilidad no solo se encarga de los factores económicos sino de todos aquellos factores del entorno los cuales intervienen en las acciones contables. La contabilidad tiene objetivos principales que radican en establecer el precio de los inventarios, aumentar la utilidad, decrecer los costos, informar datos reales ante el entorno externo, así como el control de los pasivos. Por último, estudia el patrimonio de la entidad en su aspecto numérico y de relevancia, y también analiza la información no modificable en el tiempo y de actualización constante (Fierro et al., 2021; Bastidas, 2018; Ramírez, 2018; Ena y Delgado, 2010).

Indicadores

Registro de las Operaciones: el registro contable de las operaciones según Ferreiro (2015) afirma que, son las anotaciones contables que consisten en la incorporación de los elementos contables (cuentas) de acuerdo con la disposición de las normas vigentes. Al momento de realizar el registro se debe tener en cuenta lo siguiente: tiene que ser probable la obtención o el traspaso y el valor tiene que ser razonable.

Los registros contables se deben elaborar de acuerdo con las normas establecidas y vigentes en Perú. Además, los principios contables brindan un marco de referencia para establecer la información a considerarse en los informes financieros y su presentación. Asimismo, la rectitud de la información contable se fija en tres aspectos muy relevantes, primero están las características emitidas de las normas vigentes, segundo son las diversas instituciones las cuales también intervienen en el proceso, y tercero se resalta el juicio crítico y el comportamiento ético de aquellos contadores profesionales. En síntesis, estos tres elementos juegan un papel primordial lo cual respalda a que los usuarios cuenten con una información fiable y que es una representación certera de los movimientos económicos de la empresa (Meigs et al., 2000).

Toribio (2020), haciendo referencia a Ortega y Pacherras (2010) afirman que, los registros contables son primordiales porque son instrumentos útiles para extraer información relevante de todo el ámbito de la empresa desde una percepción contable para plasmarlos en los estados financieros. Asimismo, los registros contables son datos expresados de manera física en donde las entidades redactan todas sus operaciones mercantiles económicas y financieras. Estos datos deben expresarse de manera exacta, crítica y razonablemente por ese motivo se compone de una herramienta primordial que usan los contribuyentes para justificar sus operaciones y también de acreditar la realización y cumplimiento de su deber tributario. Esta información es transmitida a los grupos de interés los cuales utilizan esta información registrada con el fin de conocer el movimiento de las actividades propias de la organización y para evaluar el desempeño de los recursos. Además, los registros contables son realizados en un tiempo denominado periodo contable, para brindar a los usuarios de los informes financieros con datos oportunos. Por otro lado, el tiempo del ejercicio contable de una empresa va a

depender sobre qué periodo de tiempo se necesite la información contable trimestral y mensual (Toribio, 2020; Meigs et al., 2000).

Análisis de cuentas: este análisis es el examen a un grupo de métodos que están propuestos a la interpretación de sus variaciones que se encuentran en los informes financieros compuestos por el estado de situación económica y estado de rendimiento financiero con el fin de conocer lo que sucedió, así como también para realizar la proyección hacia ejercicios futuros lo cual sirve como una guía de gestión y como planificación. Dentro de ello están las fases del análisis, tales como: (a) consignar las operaciones contables generadas por la actividad empresarial, (b) comprobación de la información recibida y el debido control, (c) examen minucioso, y (d) interpretación de la información del registro contable.

De la derivación del análisis se obtiene información que es muy útil para los distintos grupos de interés relacionados altamente con la entidad. Estos grupos son: (i) los dueños de las empresas, quienes desean conocer la situación económica y financiera de su empresa, (ii) la dirección de la empresa, que desea saber el resultado de su gestión, (iii) inversionistas, son aquellas personas interesadas en la inversión y conocer el futuro de ello, y (iv) acreedores, los cuales desean saber si la entidad tiene la suficiente solvencia para afrontar sus obligaciones.

Existen diferentes tipos de análisis que se pueden llevar a cabo de distintas formas, ya que están altamente relacionados entre sí, por lo tanto, en la mayoría de los casos es útil y necesario realizar todos los tipos de análisis para obtener la información precisa sobre la entidad. Dentro de estos tipos de análisis encontramos (a) el estudio de las partidas patrimoniales, (b) los análisis financieros, y (c) el estudio económico (Muñoz, 2019).

Declaraciones mensuales: las declaraciones tributarias ante la entidad recaudadora de impuestos son presentadas por contribuyentes que tienen la calidad de personería natural o persona jurídica las cuales tiene la obligatoriedad de presentar su declaración mensual según el régimen al cual pertenezca y de acuerdo con el cronograma de vencimiento validado por Sunat. El pago por realizar de impuestos es calculado con base en sus ingresos obtenidos, y la Sunat brinda mediante métodos accesibles como son: (i) solicitudes físicas y (ii) programa de declaración telemática (Sunat, 2022; Banco de la nación, 2022).

Subcategoría: Información económica y operativa

Según Sánchez y Tarodo (2012) afirman que, es un análisis que refleja el estado económico actual de la entidad a una fecha determinada. Del mismo modo existen dos aspectos relevantes como son, por un lado, la información interna, que es un conjunto de datos intrínsecos de la empresa que se utiliza para implementar acciones correctivas; y por otro lado el aspecto externo que son los datos elaborados para terceros interesados en la situación de la empresa (Brusca et al., 2007).

El manejo del efectivo da referencia a un plan, al control y a la contabilidad de todas las transacciones. Debido a que, el efectivo gira fácilmente entre las cuentas de las entidades financieras la utilización del efectivo hace referencia al uso de los capitales financieros, por ese motivo, se plasman objetivos básicos para su fluidez. Así, en la empresa se debe proporcionar un conteo preciso de todas las entradas, salidas y de los saldos en las cuentas para que toda operación de venta o gastos de registro y se refleje en el estado de situación financiera, y para adelantarse a las obligaciones de endeudamiento y priorizar las cantidades de dinero para las operaciones de la empresa pues toda unidad empresarial debe de contar con la fluidez de efectivo para el cumplimiento de sus obligaciones financieras según su fecha de vencimiento. Por otro lado, se debe evitar que las cuentas mantengan saldos excesivos por lo cual, deben reemplazar con inversiones con retorno a corto plazo. Asimismo, se prioriza el control interno del título valor y, para lograr un manejo eficaz existen maneras de llevarlo a cabo como en el caso del personal que da uso al efectivo que no debe contar con acceso a las anotaciones contables y viceversa. Para cada empresa se debe contar con un presupuesto de efectivo con la proyección de ventas y los pagos por vencer. También, se debe requerir la validez y el cotejo de cada gasto es decir contar con su aprobación y, por último, se debe realizar con rapidez la conciliación bancaria con las operaciones contables (Meigs et al., 2000).

Final y complementariamente, la gestión de la tesorería es la agrupación de instrumentos que están propuestos para gestionar de manera óptima los fondos de efectivo, brindando ventajas positivas hacia la empresa, de manera tal que: (i) garantiza que la entidad tenga la disponibilidad de la liquidez a corto y mediano plazo, (ii) contribuye a mejorar el proceso financiero de la empresa, habilitando los ingresos a tiempo, (iii) anticipa la necesidad de liquidez, y (iv) proporciona el control al flujo de caja.

Indicadores

Análisis de ingresos y gastos: los ingresos son denominados aumentos en el patrimonio de la organización, por un incremento de los activos o por una disminución del pasivo, se origina a raíz que se produce una venta de productos o prestación servicios (Ferreiro, 2015).

Por otro lado, los ingresos significan la obtención de beneficios económicos que se ha producido a lo largo de un ejercicio contable y son considerados como ordinarios. Así como las ganancias, estos ingresos ordinarios se originan por las actividades de aquellas empresas que tienen ingresos por ventas, alquileres, regalías y dividendos. Asimismo, existe preocupación durante la contabilización de las entradas obtenidas por las actividades, ya que se debe de tener cuidado con su reconocimiento. Es decir, las entradas de actividades serán reconocidas cuando se determina que es probable que en el futuro se genere una obtención de beneficio, el cual sea medible con fiabilidad (Mef, 2022).

Los gastos son denominados desembolsos en el patrimonio de la empresa, lo cual ocurre con la disminución de los activos o también por el incremento de los pasivos, usualmente ocurre cuando se produce la compra de bienes o por el servicio prestado de terceros, los cuales son necesarios para el desarrollo normal de la empresa (Ferreiro, 2015). Asimismo, los gastos también se deducen como el descenso del activo, y en sus categorías están los gastos del personal, gastos por suministros, gastos de ventas, gastos administrativos, gastos por servicios y gastos por depreciación (Fullana y Paredes, 2008).

En el Art. 37 de la LIR se determina que para calcular la renta neta de tercera categoría se hará la deducción de gastos, los cuales intervinieron para producir la renta, por ese motivo, se conocen dos tipos de gastos, los aceptados, es decir los deducibles y los no aceptados. Los gastos aceptados están relacionados con la producción de ganancias los cuales también deberán de cumplir con el principio de causalidad y estar sustentados debidamente. Toda salida de dinero debe de contar con requisitos propios de la empresa, debe ser aceptado y registrado en su momento (devengado o percibido). Algunos gastos no deducibles son los gastos personales generados por el contribuyente que carece de sustento, aquellas salidas de dinero por el

concepto de multas e intereses moratorios, desembolsos por realizar donaciones y otros hechos de generosidad (Sunat, 2022).

Información de inventarios: los inventarios son denominados recursos diferenciados por su categoría y por su destino de uso, asimismo, las entidades tienen el deber de realizar la cuantía de sus recursos a través de la contabilidad, además, de ejecutar el ajuste al presente siempre y cuando sea necesario. La información de los inventarios permite comprender que lo registrado es igual a la cantidad existente en almacén. Por otro lado, permite identificar la rotación de los recursos respecto a su venta. Además, el procedimiento para la toma de recursos significa involucrar a los empleados en cuanto a la programación de la cuantía, el cual se realiza en la empresa (Arenal, 2020).

Flujo de Caja: el flujo de caja representa un estado económico en donde se reflejan los movimientos de ingreso y salidas de dinero. El flujo de caja hace referencia al efectivo que la empresa tiene disponible en los bancos. También, a otros documentos o títulos valores que podrían convertirse en efectivo según la gestión de tesorería. El flujo de caja se elabora con periodicidad mensual, bimensual, semestral y anual. Sin embargo, mientras más corta sea la proyección, más óptima será su exactitud y análisis. El flujo de caja tiene objetivos esenciales como son: (a) exhibe datos de índole económico a un determinado momento, (b) revisar la viabilidad para generar la proyección de flujo efectivo, (c) anticiparse a la distribución de efectivo para cubrir con los pasivos, y (d) identificar las necesidades de financiamiento (Ortiz, 2018).

El estudio tuvo una justificación que denota tres teorías muy importantes : (a) la teoría de la contabilidad administrativa que tiene vínculo con la gestión contable debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y, a la vez, su interacción de manera conjunta revela el estado económico financiero de la empresa; (b) la teoría de la contabilidad que tiene como finalidad la relación con la gestión contable debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad; y por último, (c) la teoría de sistemas, pues para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas interrelacionados que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.

Por otro lado, el presente estudio se justifica metodológicamente mediante el enfoque mixto lo que va a otorgar a los futuros alumnos que cuenten con información que ayude a realizar sus investigaciones. Como parte de las tácticas se empleó el análisis documental y la guía de entrevista como instrumento, para realizar el diagnóstico y resultado. Por último, como relevancia social, el mencionado estudio permitió que la gerencia pueda obtener información económica financiera oportuna y real lo que facilita la toma de decisiones.

La justificación práctica del presente estudio se realizó porque, se mejoró la gestión contable teniendo los reportes necesarios a tiempo. Asimismo, se obtuvo información oportuna derivada de los registros de las operaciones contables, así como los informes de cuentas por cobrar y pagar lo que facilitó el flujo económico de la empresa y, por último, todo ello evitó inconsistencias con el ente recaudador Sunat.

Para el presente estudio se formuló el problema general: ¿De qué manera se puede mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?; estableciéndose los problemas específicos como: (a) ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?, (b) ¿Cuáles son los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?

El objetivo general del estudio es: proponer la implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022; siendo los objetivos específicos: (a) evaluar en qué situación se encuentra la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022, (b) identificar los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022, (c) contar con personal idóneo para mejorar el control y reconocimiento de las facturas de compras de los gastos de ventas con el respectivo sustento bajo reglas establecidas en un manual de funciones y un mapeo de procesos a través de la práctica contable, (d) optimizar la gestión de cobranza a través de la práctica contable, y (e) optimizar el procedimiento del registro de las facturas de ventas y las facturas de compras sujetas a detracción a través de la práctica contable.

II. METODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

En el enfoque mixto se conjugan las fuerzas del enfoque cualitativo y del cuantitativo a través de métodos que van a ayudar a encontrar con solidez la solución al problema de la investigación. Asimismo, Parra et al. (2021) refieren que, el enfoque mixto es la mezcla de dos términos con los cuales se consigue que la investigación se refleje como un todo y que se visualice mejor el contexto de la problemática. Por último, Arias (2019) indica que, es el enfoque que integra y relaciona datos cuantitativos y cualitativos los cuales se estudian enfocándose en una sola investigación de manera integral. En resumen, en la investigación se aplicó el enfoque mixto, debido a que se ejecutó el análisis del registro documental de la empresa de servicios en el aspecto cuantitativo y la entrevista a las personas encargadas para el enfoque cualitativo.

El tipo de investigación es proyectiva, ya que consiste en un estudio que busca las soluciones al problema identificado. De esta manera se estudia de forma global todo el contexto y brinda acciones que mejoran eficientemente la situación. Igualmente, Carhuacho et al. (2019) mencionan que, la investigación proyectiva está vinculada con la elección de metodologías según el tipo de estudio. El efecto es visible en el discernimiento del estudio. En ese sentido el estudio se llevó a cabo bajo el tipo proyectiva debido a que, trata de formular una propuesta para resolver la problemática expuesta.

El diseño de investigación explicativo secuencial se fundamenta en la evaluación de información de datos cuantitativos la cual se extrae de la documentación e indagación. Del mismo modo, se evalúan datos de origen cualitativo extraído a través de las conversaciones respecto al tema puntual de investigación, se triangulan ambos datos para obtener un extenso resultado del estudio, aplicándose en el diseño explicativo secuencial debido a que, conlleva a la conjugación de datos para obtener resultados de manera juiciosa y amplia (Carhuacho et al., 2019).

La investigación holística se define como la razón analítica, donde se admite tener un amplio panorama a nivel global debido a que, tiene una dirección que prioriza los resultados

de manera integral. Asimismo, Hurtado (2006) define que, se conforma como un proceso completo a través de técnicas que se integran conjuntamente para lograr un conocimiento, es decir constituye un modelo integral comprendido en todos los niveles. En resumen, el presente estudio utilizó el sintagma holístico porque es un instrumento el cual genera una visión global del problema y busca el resultado a través de técnicas.

En correlación a los anterior, el estudio maneja los siguientes métodos de investigación:

Analítico: se define como una interacción cognitiva, que mediante un procedimiento analítico individualiza el objeto de estudio. Asimismo, Lifeder (2022) indica que, es un proceso, que conlleva a realizar el estudio de manera reflexiva y analizando la información del objeto de estudio. Por último, Questionpro (2022) comenta que, este método indica la separación de todos sus elementos es decir va de lo genérico a los específicos. Además, se concibe como una guía para encontrar lo que ocasiona el problema y su impacto en el estudio.

Deductivo: consiste en un proceso de pensamiento crítico que analiza datos ordinarios para encontrar una respuesta específica, partiendo de varios indicios para obtener una sola conclusión. Además, Rodríguez (2005) afirma que, el método deductivo establece las situaciones con alta relevancia para su análisis. Se deducen los conceptos de manera natural y se revisa el entorno para verificar las suposiciones. Finalmente, Lifeder (2022) adiciona que, tiene como finalidad conseguir deducciones a partir del pensamiento lógico, lo cual va a ser un factor determinante cuando el estudio concluya.

Inductivo: el método inductivo parte de tres categorías como la investigación, obtener la idea y el desarrollo de la presunción. Asimismo, para Rodríguez (2005) manifiesta que, se estudia temas con particularidad diferente y se obtienen términos que explican el objeto de estudio, tomando en cuenta las situaciones para obtener datos generales. Por último, Tena y Rivas (2005) indican que, consiste en realizar el estudio de manera extensiva enfocada en una amplia visión partiendo de lo particular a lo general. Brinda la oportunidad de conocer más de cerca el objeto estudiado.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

El presente estudio consta de una población de 43 colaboradores. El indicio es una fracción representante de un grupo perteneciente a una población. Las unidades informantes están conformadas por 4 personas como participantes: por el gerente general, contadora, administradora y asistente contable.

2.3 Categorías y subcategorías

Gestión contable: es una acción de plasmar todas las operaciones de manera ordenada y cronológicamente, su finalidad es emitir información de valor y que ello sea vital para la toma de decisiones (Sánchez y Tarodo, 2012).

Tabla 1

Categorización de la gestión contable

Subcategorías	Indicadores	
SC1.1 Proceso contable	C1.1.1 Revisión de los documentos	
	C1.1.2 Revisión de las obligaciones	
	C1.1.3 conocimiento de las normas contables	
SC1.2 Contabilidad	C1.2.1 Registro de operaciones	
	C1.2.2 Análisis de las cuentas	
	C1.2.3 Declaraciones mensuales	
SC1.3 Información económica y operativa	C1.3.1 Análisis de los ingresos y gastos	
	C1.3.2 Información de inventarios	
	C1.3.3 Flujo de caja	
Categoría solución		
Políticas y procedimientos		
Subcategorías emergentes		
políticas de cobro	cuentas por cobrar	normas contables

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entrevista: revisando los aportes de Icart et al. (2006) afirman que, la entrevista es un procedimiento en donde se realiza una serie de preguntas de manera verbal con la intención de lograr recoger datos respecto de un tema en específico, permitiendo observar sucesos bajo la conducta de la persona entrevistada. Se aplicó en el presente estudio porque se realizó la entrevista a los individuos que intervienen en la administración contable de la empresa.

Análisis documental: se trata de una técnica donde se analiza intelectualmente la información extraída de los documentos. Asimismo, Bisquerra et al. (2009) afirman que, es una acción de validar documentos con carga informativa a revelar en un estudio, gracias a lo cual se captan datos de mayor relevancia. Por último, Ferreira et al. (2006) indican que, consiste en la revisión profunda de documentos, para plasmar su contenido en un formato diferente. En el presente trabajo se utilizó la técnica de análisis documental, ya que, se analizó la información contable y los reportes financieros de la organización.

Guía de entrevista: el documento está basado en una secuencia de preguntas y esquemas, los cuales se van a comentar durante el diálogo. Asimismo, Hernández et al. (2014) indican que, al elaborar la guía de entrevista, se debe enfatizar en la cantidad de preguntas, ya que es un factor determinante para los resultados que se desean obtener. Es importante plantear de manera correcta la guía para un mejor entendimiento. Por otro lado, Mercado y Torres (2000) mencionan que, la guía de entrevista permite que la obtención de datos sea muy beneficiosa, ya que se usan métodos innovadores, lo cual facilita la fluidez en la conversación con el entrevistado. En el presente trabajo se utilizó la guía de entrevista para el recojo de información específica, los cuales fueron de importancia alta para el estudio.

Guía documental: proporciona la significación de los escritos durante el proceso de investigación del mismo modo, persigue la finalidad de aclarar y demarcar el tema a estudiar. Además, brinda información superior y actual lo cual previene la repetición de datos. De esta manera otorga referencias exactas del tema de conveniencia. También, estos documentos pueden ser de variada condición. Por otro lado, los documentos permiten la recaudación de notas para examinar el cual es preparado dependiendo el tema de estudio (Arias, 2020)

2.5 Proceso de recolección de datos

En el presente estudio de indagación se llevó a cabo la entrevista a las cuatro unidades informantes que laboran en la empresa del rubro de servicios médicos y que, tiene importancia alta respecto al problema de investigación obteniendo así información de índole cualitativo, dicho procedimiento fue mediante llamada telefónica, asimismo se efectuó el análisis a los reportes financieros de los años 2019, 2020 y 2021 de la empresa obteniendo así datos cuantitativos.

2.6 Método de análisis de datos

En el presente estudio de indagación se ha realizado la triangulación de datos y lo anterior descrito hace énfasis al estudio bajo distintas formas proyectado al dilema expuesto y de esta manera aumenta la solidez y autenticidad de la investigación, en ese sentido hace referencia a la conjugación de diversos tipos de manera lógica y ordenada. A través de ello, proporciona lograr un enorme rendimiento de información empleando las tácticas. Este análisis es formulado para la validación y reconocimiento de datos adquiridos de varias formas. Por ende, este ofrecimiento presenta la opción de dilucidar los problemas desde varias ópticas logrando así que la información emitida sean datos semejantes lo cual comprueba el acierto de la investigación clarificando los datos evitando lo reiterativo. En ese sentido en estudio se realizó la triangulación para la obtención de datos fiables y concisos (Gallego y Gordon, 2014; Okuda y Gómez, 2005).

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

3.1.1 Análisis de la liquidez

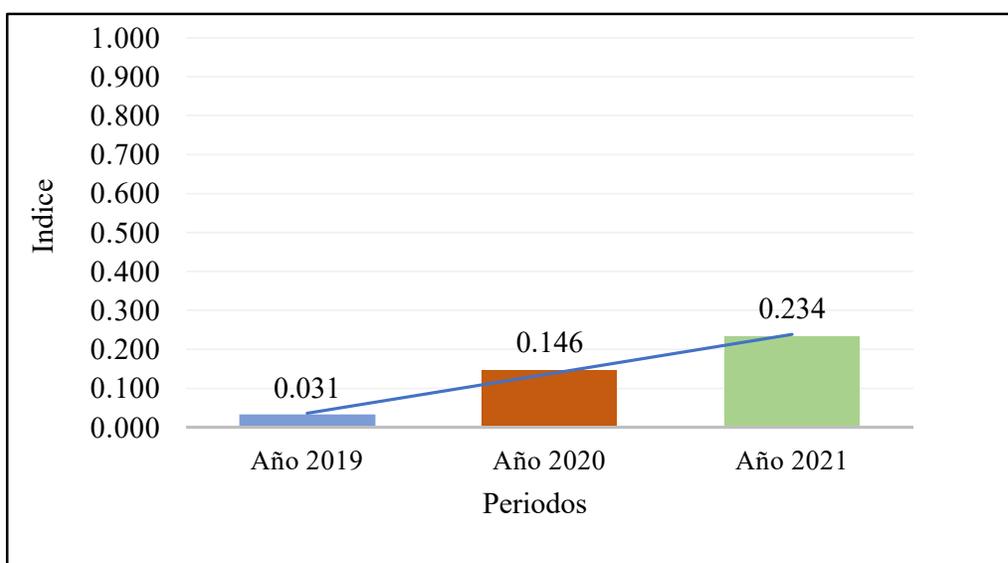
Tabla 2

Análisis del ratio de liquidez de los periodos 2019, 2020 y 2021

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado	OKR
Ratio de liquidez	2019	$\frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}}$	$\frac{152,976.00}{4,884,980.00}$	= 0.031	
	2020	$\frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}}$	$\frac{198,936.00}{1,363,227.00}$	= 0.146	1.5
	2021	$\frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}}$	$\frac{868,075.01}{3,878,530.40}$	= 0.234	

Figura 2

Análisis de los años 2019, 2020 y 2021



Según el análisis realizado del ratio de liquidez de la empresa tal como se muestra en la figura 1, durante el año 2019 el resultado representa un 0.031 y para el año 2020 varia a 0.14, teniendo para el año 2021 un resultado de 0.23 lo cual demuestra una situación desfavorable debido a que, no se está contando con el flujo de efectivo oportuno para el cumplimiento de los deberes de breve plazo, ya que no cuentan con un plan financiero como herramienta lo cual facilitaría la gestión de fondos en la empresa, así como tampoco podrían optar por el financiamiento, ya que el banco al evaluar su historial crediticio se daría cuenta que han estado incumpliendo con sus pagos a la fecha que corresponde. Si la empresa continuara con resultados de iliquidez las entidades financieras podrían optar por no brindar financiamiento y, en consecuencia, no podrían comprar suministros. Para cubrir aquello tendrá que esperar sus pagos lo que generaría acumulación de deuda y pago de penalidades. Para el análisis del ratio de la liquidez se usó la metodología OKR en la cual se estableció el objetivo de 1.5 como resultado optimo el cual, no se cumplió hasta el momento.

3.1.2 Análisis de las cuentas por cobrar

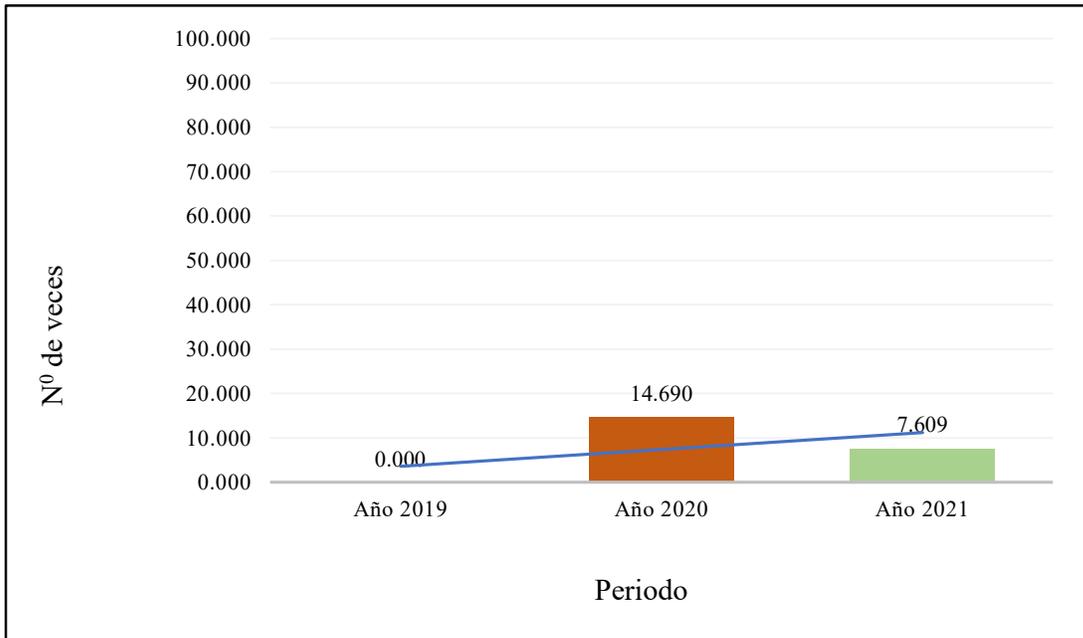
Tabla 3

Análisis del ratio cuentas por cobrar de los periodos 2019, 2020 y 2021

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado	OKR
	2019	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} =$	$\frac{1,962,339.00}{0.00}$	= 0.00	
Ratio de gestión	2020	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} =$	$\frac{1,621,867}{110,404.00}$	= 14.69	14 veces
	2021	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} =$	$\frac{2,221,867}{291,994.46}$	= 7.60	

Figura 3

Análisis de la rotación de cuentas por cobrar de los años 2019, 2020 y 2021



Del análisis realizado a la rotación de las partidas por cobrar de la entidad, se desprende que durante el primer año se obtiene como resultado 0 veces porque en la empresa se cobraba las facturas al contado, durante el año 2020 se cobraba 14 veces durante el ejercicio y en el 2021 el número de veces desciende a 7, por ese motivo, la entidad carece de políticas de cobranza y no hacen seguimiento oportuno a sus facturas. Otra dificultad es que debido al tiempo de cuarentena por la Covid 19 se instaló un nuevo sistema de envío de facturas a los clientes y se verificó que muchas veces las facturas enviadas en el día no habían sido recibidas por el cliente pues presentaban errores de sistema, estas dificultades eran detectadas a destiempo. Además, como la empresa actualmente presenta falencias sobre el seguimiento de sus facturas, esto debe corregirse inmediatamente porque genera pérdidas e incobrabilidad al cliente. Por otro lado, para el estudio de los derechos de la empresa se utilizó la metodología OKR teniendo como objetivo que se mantenga o aumentar el número de veces de la rotación de las cuentas por cobrar, lo cual se cumpliría con una política de cuentas por cobrar que actualmente no existe.

3.1.3 Análisis de la utilidad neta

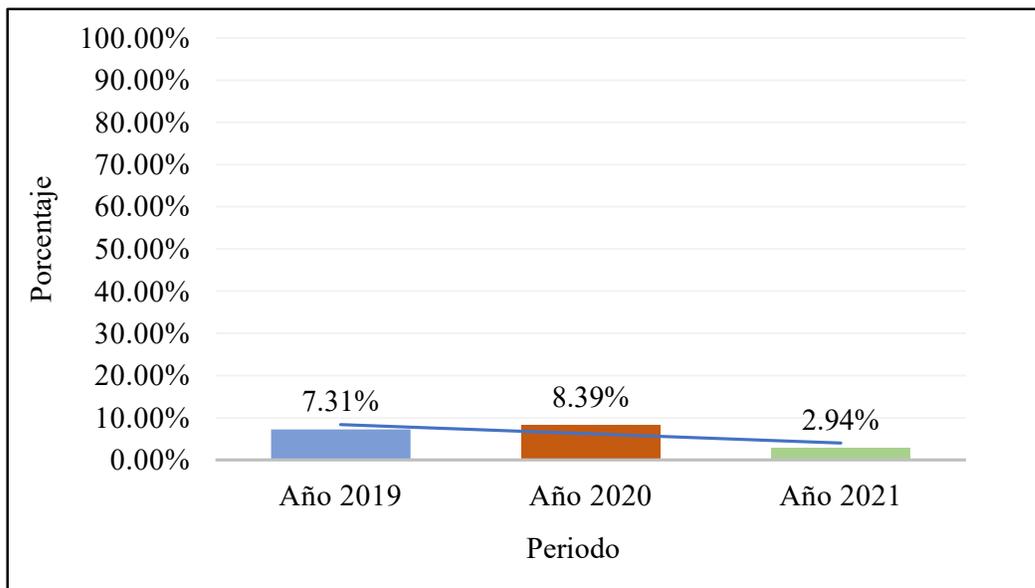
Tabla 4

Análisis de la utilidad de los años 2019, 2020 y 2021

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado	OKR
Ratio de Rentabilidad	2019	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} =$	$\frac{143,411}{1,962,339} =$	0,073	
	2020	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} =$	$\frac{136,075}{1,621,867} =$	0,084	+1%
	2021	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} =$	$\frac{65,386.61}{2,221,867} =$	0,029	

Figura 4

Análisis de la utilidad neta de los años 2019, 2020 y 2021



De acuerdo al análisis realizado a la utilidad neta, se puede apreciar que en el año 2019 se obtiene un resultado de 7.31%, en el 2020 se obtiene un 8.39% y para el año 2021 desciende a 2.94%, lo cual es un resultado pésimo para la empresa. Respecto a este último resultado podemos decir que, la empresa lleva un deficiente control de sus operaciones internas lo que

ha ocasionado un escenario desfavorable para la entidad, ya que este ratio estaba ascendiendo durante los años 2019 y 2020, sin embargo, para el 2021 descendió, también representa un riesgo ante las entidades financieras puesto que si la empresa quisiera solicitar un préstamo ello sería complicado por la caída de sus ratios frente a los 3 últimos años. Para el estudio de la rentabilidad de la empresa se utilizó la metodología OKR, el cual para el año 2020 era de subir un punto porcentual el cual se cumplió.

3.1.4 Análisis de solvencia

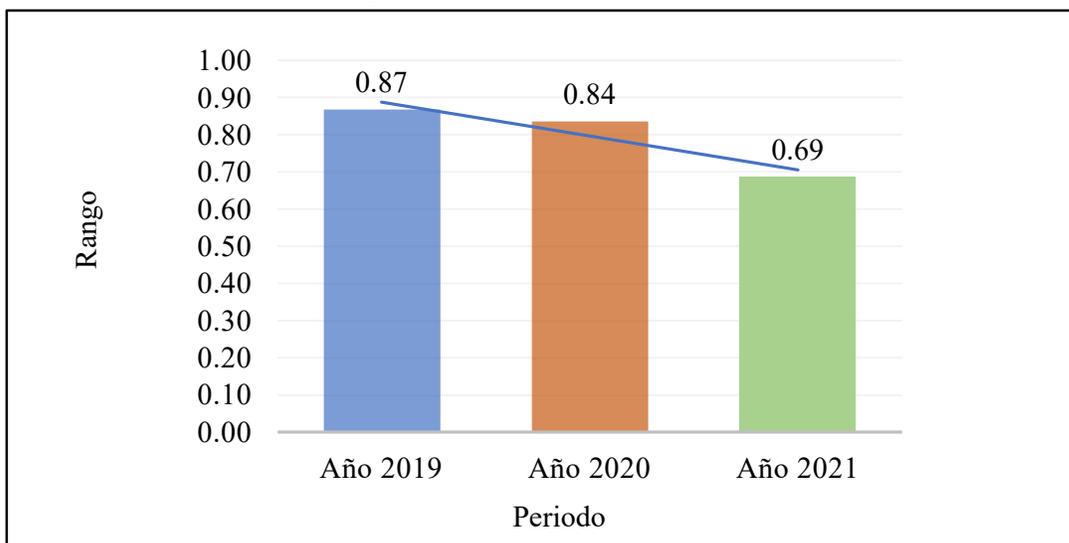
Tabla 5

Análisis de los activos y pasivos de los años 2019, 2020 y 2021

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado	OKR
Ratio de solvencia	2019	$\frac{\text{Pasivo T.}}{\text{Activo T.}}$	$= \frac{4,884,980}{5,628,316}$	= 86.79%	
	2020	$\frac{\text{Pasivo T.}}{\text{Activo T.}}$	$= \frac{4,200,938}{5,029,823}$	= 83.52%	60%
	2021	$\frac{\text{Pasivo T.}}{\text{Activo T.}}$	$= \frac{3,715,671}{5,419,939}$	= 68.56%	

Figura 5

Análisis del total de activos y pasivos de los años 2019, 2020 y 2021



De acuerdo al análisis realizado al total de activos y pasivos, se puede apreciar que en el año 2019 se obtiene un resultado de 86.79%, en el 2020 se obtiene un 83.52% y para el año 2021 un 68.56% como podemos observar durante los tres últimos años este resultado ha ido descendiendo, sin embargo, para el año 2021 el resultado se mantiene relativamente alto, podemos decir que la empresa se encuentra altamente insolvente por la densidad de sus deudas a corto plazo y si incumple con los pagos de sus obligaciones con las entidades financieras podría comprometer sus activos, ya que el incumplimiento conlleva a cobranzas coactivas ejecutadas y posterior embargo lo cual complicaría más la situación económica de la empresa, este escenario representa un riesgo para la entidad porque si quisiera acceder a un financiamiento para amortizar el problema de liquidez que mantiene según el resultado del ratio de liquidez, no podría acceder a un crédito. Para este análisis se utilizó la metodología OKR, proyectándose que para el año 2021 este porcentaje disminuya a un 60% el cual no se ha cumplido.

3.1.5 Análisis de los tributos por pagar

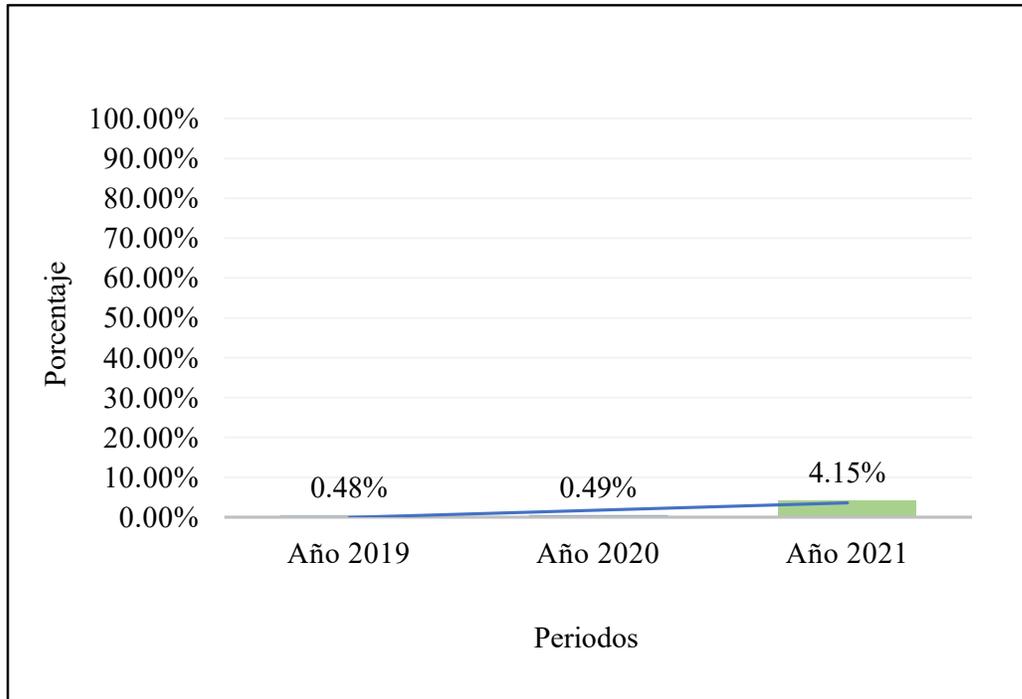
Tabla 6

Análisis de los tributos por pagar de los años 2019, 2020 y 2021

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado	OKR
Análisis vertical	2019	$\frac{\text{Tributos por pagar}}{\text{Total, Pasivo y Patrimonio}} =$	$\frac{26,837}{5,628,316}$	= 0.48%	
	2020	$\frac{\text{Tributos por pagar}}{\text{Total, Pasivo y Patrimonio}} =$	$\frac{24,633.00}{5,029,823}$	= 0.49%	0.49%
	2021	$\frac{\text{Tributos por pagar}}{\text{Total, Pasivo y Patrimonio}} =$	$\frac{224,857}{5,419,939}$	= 4.15%	

Figura 6

Análisis de los tributos por pagar de los años 2019, 2020 y 2021



Respecto al análisis vertical realizado a la cuenta de tributos por pagar se deduce que durante los años 2019 y 2020 se obtiene como resultados 0.48% y 0.49% respectivamente. Sin embargo, para el año 2021 se obtiene un 4.15% lo cual ha generado que la empresa durante este año no pueda pagar a tiempo sus obligaciones acogiéndose al IGV justo como medida de apoyo. Además, se ha reflejado una mala práctica respecto a las declaraciones mensuales en donde se revela la duplicidad de documentos y la declaración de documentos de ventas que han sido anulados lo que ocasiona un pago incorrecto de tributos. Justamente este incremento porcentual se justifica en la deficiente gestión contable que tiene la empresa en los últimos tres años por ello, este resultado tiene un impacto negativo en la utilidad de la empresa para el año 2021. Para el análisis vertical aplicados a los tributos por pagar se usó la metodología OKR, logrando que durante los años 2019 al 2020 no se incrementen los impuestos por pagar. Sin embargo, para el año 2021 se incrementó este porcentaje, lo cual conlleva al incumplimiento de la meta.

3.1.6 Análisis de la utilidad neta

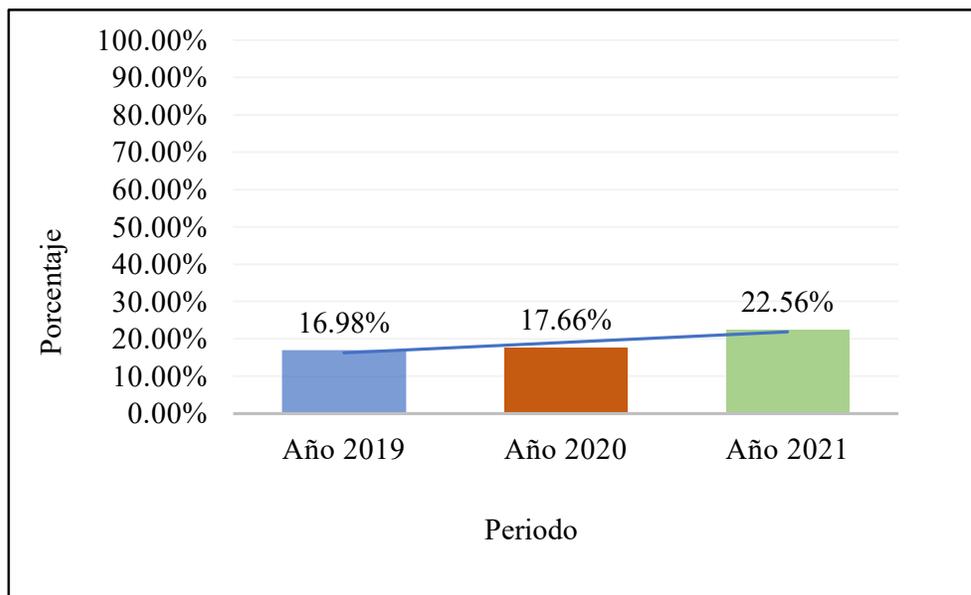
Tabla 7

Análisis de los gastos de ventas de los años 2019, 2020 y 2021

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado	OKR
Análisis vertical	2019	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{Ventas}} =$	$\frac{333,162.00}{1,962,339.00}$	= 16.98%	
	2020	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{Ventas}} =$	$\frac{286,405.00}{1,621,867.00}$	= 17.66%	19%
	2021	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{Ventas}} =$	$\frac{501,360.00}{2,221,867.00}$	= 22.56%	

Figura 7

Análisis de los gastos de ventas de los años 2019, 2020 y 2021



Del análisis realizado a los gastos de ventas se deduce que durante el año 2019 se obtiene como resultado 16.98%, para el año 2020 un 17.66% y para el año 2021 un 22.56%. Los gastos han ido de acorde con el aumento de las ventas en el año 2019, sin embargo, en el 2020 este margen aumenta y las ventas disminuyen, siendo el mismo escenario para el año 2021 lo cual está reflejando un impacto negativo en la utilidad de la empresa. Ello materializa

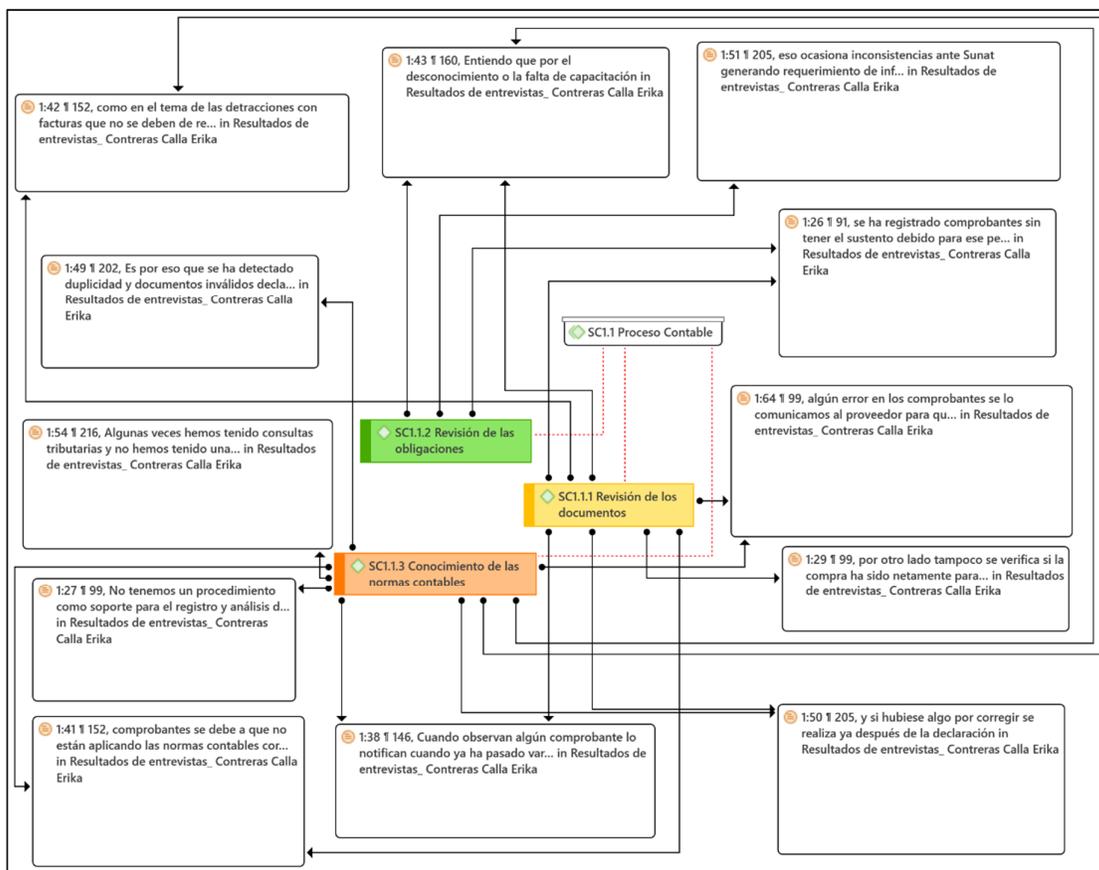
una mala gestión de fondos por debido al descontrol en las salidas de dinero, no existiendo sustento por las facturas registradas como gastos de ventas en el área operativa de la empresa. Para lo cual no tienen el sustento fehaciente que justifique la necesidad de realizarlos. Para el análisis en los gastos de ventas se utilizó la metodología OKR, con la cual mediante la eficiencia de recursos este porcentaje debía incrementarse a 19% lo cual no se ha cumplido.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

3.2.1 Análisis de la subcategoría proceso contable

Figura 8

Análisis de la subcategoría proceso contable



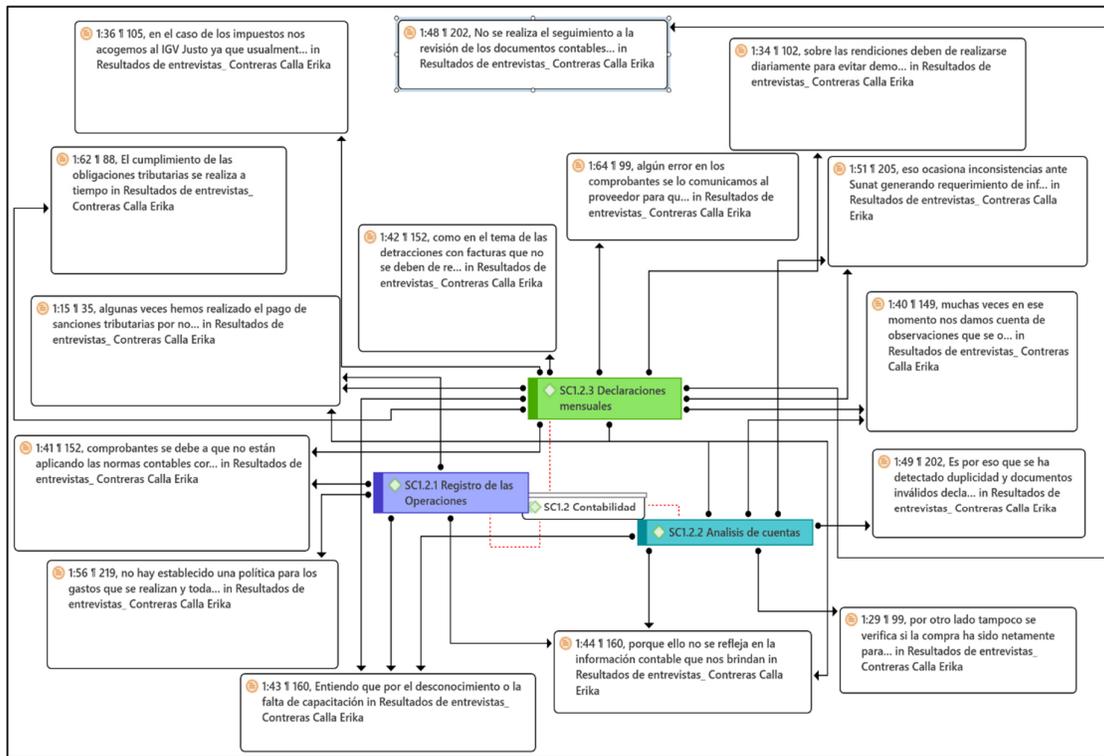
De acuerdo con la entrevista realizada para la subcategoría proceso contable, el gerente general revela respecto a la revisión de documentos, que se realiza, pero dependiendo de la disponibilidad de tiempo del personal. Por otro lado, la contadora indica que, han detectado errores en los comprobantes de compras, pero a destiempo lo que origina retraso en la gestión

de la documentación para su contabilización coincidiendo con la administradora. Asimismo, indica también que las obligaciones tributarias se realizan a tiempo. Para el indicador revisión de las obligaciones el asistente contable refiere que se han detectado duplicidad de documentos de ventas. Por último, del indicador conocimiento de las normas contables la administradora refiere que, las observaciones que ha habido fueron porque no están aplicando las normas contables como en el tema de las facturas de servicios sujetas a detracción, por ende, existen falencias en el reconocimiento de un comprobante, todo lo cual coincide con el asistente contable quien incide que hay inconsistencias de parte de Sunat. Por tanto, si la empresa mantiene las falencias en la omisión de los procesos contables como en la revisión de los documentos y conocimiento de las normas contables la entidad enfrentaría requerimientos con cartas inductivas, pero como no tiene sustento para la respuesta se iniciaría una fiscalización y se le determinaría la multa a pagar debido a que, no se ha cumplido con el código tributario y la Ley del Impuesto a la Renta.

3.2.2 Análisis de la subcategoría contabilidad

Figura 9

Análisis de la subcategoría contabilidad



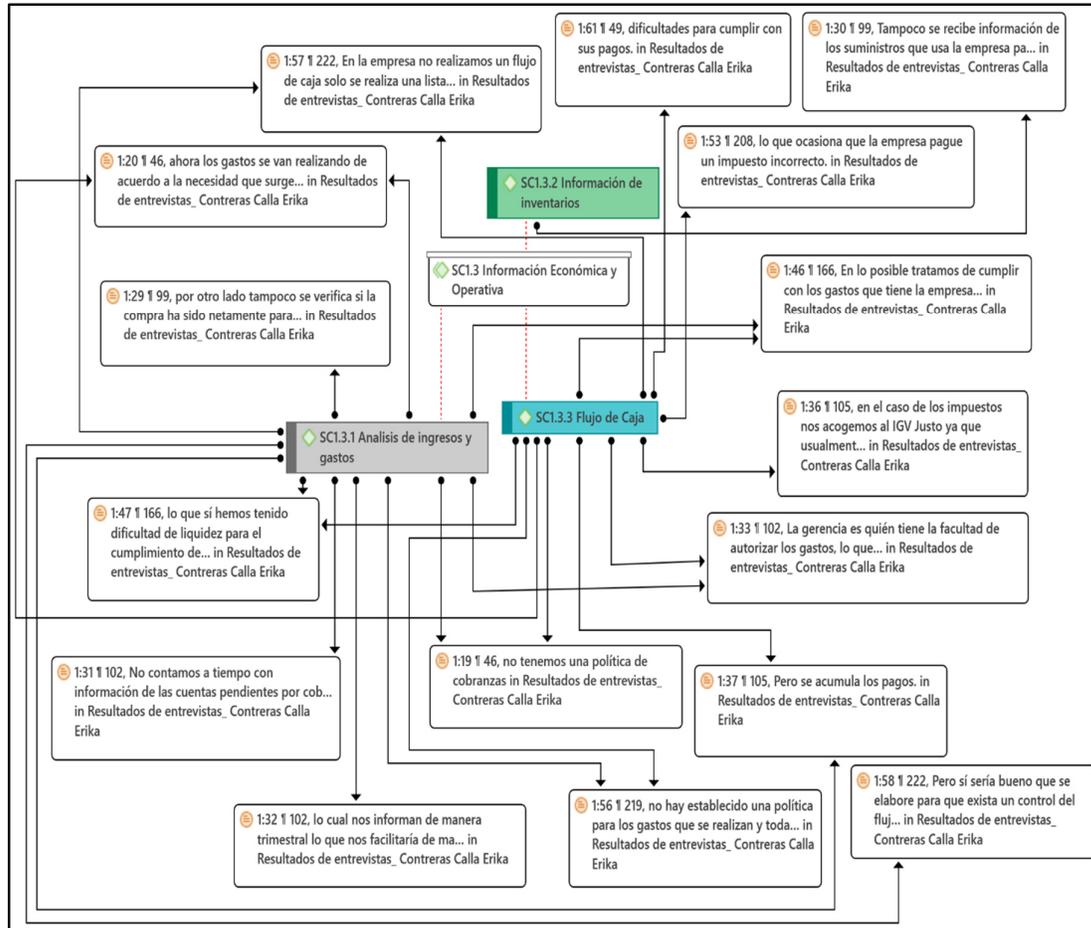
De acuerdo a la subcategoría contabilidad, y según lo que indica el gerente, el estudio de los documentos se realiza sobre la base de los comprobantes enviados la primera semana de cada fin de mes. Al respecto la contadora refiere que no cuentan con un procedimiento como soporte para el registro y análisis, pero si se detectará algún error, éste se comunica al proveedor para que se corrija el documento lo cual dificulta la declaración mensual puesto que existen comprobantes que van a ser declarados en un periodo posterior hasta la corrección lo cual no siempre sucede de manera inmediata porque dicha corrección debió hacerse al momento de la recepción de los comprobantes en la empresa, ya que después, ya se pierde comunicación con el proveedor. Otro error común son las facturas sujetas a detracción y que no son tomadas como tal al momento de adquirir el servicio realizando el pago del 100% sin detraer ningún porcentaje.

Por otro lado, de los indicadores análisis de cuentas y declaraciones mensuales el asistente contable refiere que, cuando realiza consultas tributarias a contabilidad no obtiene una respuesta rápida por ello, se dificulta la comunicación entre áreas, lo cual coincide con lo referido por la administradora, quien manifiesta además, ya que ella refiere que no hay un conocimiento conciso de las normas lo cual podría ser por la falta de capacitación pero que no están realizando un correcto análisis de los documentos contables, ambos indicadores van de la mano, ya que si se realiza un buen análisis la declaración se va a realizar correctamente lo cual no ocurre. Ahora, si bien es cierto se tratan de corregir en el momento algunos errores que son detectados a tiempo, como son la validación de facturas o de que el proveedor es emisor electrónico obligado que por desconocimiento o viveza sigue emitiendo de manera física sus comprobantes y como el personal de compras no tiene conocimiento de ello solo cumple con realizar la compra este tipo de situaciones son repetitivos en la empresa y muchas veces se detectan a último momento. Se evidencia así la equivocación en los registros de las operaciones debido a la falta criterio y la no aplicación de normas contables y tributarias establecidas, observándose también que la falta de políticas o procedimientos dificulta la labor contable y a su vez se obtiene una información desactualizada. Si la organización continúa presentando estas debilidades la gerencia no podrá tener una información oportuna de los hechos económicos realizados por esta razón no podrá saber la situación contable de su empresa, tampoco podría aprovechar las oportunidades que se pudieran presentar o en todo caso realizar las correcciones necesarias a tiempo.

3.2.3 Análisis de la subcategoría información económica y operativa

Figura 10

Análisis de la subcategoría información económica y operativa



De acuerdo a la información obtenida en la entrevista para la sub categoría de información económica y operativa, el gerente indica que la empresa no cuenta con una política de cobranzas, por lo cual, no se realizan los cobros como deben de ser y tampoco se elabora el flujo de caja como una herramienta de gestión de fondos. También refiere que el control de los depósitos de ingreso se realiza cuando se verifica un abono en la cuenta del banco. Sin embargo, cuando el personal no dispone de tiempo se acumula dicho control, por lo cual la empresa enfrenta problemas de liquidez. Asimismo, también refiere el gerente que, durante los años 2019 y 2020, dado que su empresa no contaba con liquidez, se vio en la necesidad de realizar préstamos a su empresa para cubrir sus pasivos del momento. Lo que se ha corroborado con la

partida cuentas por pagar a los accionistas el cual ya ha sido saldado lo que significa que para el año 2021 ya esta partida se encuentra en cero, lo mismo que coincide con lo expresado por la contadora y la administradora. Respecto a los indicadores análisis de ingresos y gastos la contadora indica que, no reciben la información de cuentas por cobrar de manera trimestral, manifestando, además, que lo que ella solicita es que sea de manera mensual para tener la información actualizada para cuando el gerente así lo requiera. Respecto a los gastos ella refiere que sobre dichos documentos no han recibido el debido sustento y que, dada la cantidad relevante de tales fallas, ello ha causado un impacto desfavorable en la utilidad de la empresa desfavorable, asimismo, no se puede corroborar si efectivamente dichos gastos fueron generados para la empresa, ya que en este caso dichos comprobantes no fueron llevados con la orden de compra, orden de pedido y cotización. Además, hace énfasis que es la gerencia quien tiene la facultad de autorizar todos los gastos en la empresa. La administradora también refiere que han tenido dificultades en el envío de facturas de manera que, cuando realizaban la consulta por el pago de la factura resultaba que la factura no había llegado al cliente. Ello significa, entonces, que la empresa no realiza con eficiencia la gestión de facturación ni tampoco la de las cuentas por cobrar, ya que solo verifica dichos pagos cuando recibe el abono en la cuenta lo cual es pésimo en una empresa pues, ya que para mantener un equilibrio económico se requiere que el ingreso de efectivo sea fluido. Para ello se debería realizar un plan de tesorería cuya finalidad es controlar este aspecto deficiente en la empresa, pues origina inseguridad e incertidumbre al momento de cubrir sus deudas. Respecto al indicador flujo de caja, la contadora refiere que no se lleva a cabo en la empresa y que los impuestos como es el caso del impuesto general a las ventas, lo acogen a IGV justo aprovechando este beneficio que otorga la Sunat. Sin embargo, ello provoca acumulación de deuda por esta razón, se debería poner énfasis en este aspecto. ya que si se dejan estos pagos para último momento podrían llegar a no cumplirse, dados las dificultades de liquidez que afronta la entidad y perdería el beneficio respectivo, lo cual conlleva al pago de intereses desde el acogimiento. Sobre el indicador información de inventarios, la contadora refiere que, la información de los suministros no es remitida a contabilidad y no se lleva un control de ello. Si la empresa continuase con la carencia de control de ingresos y egresos no va a tener la capacidad para enfrentar sus pagos principales como es el pago de su personal.

Del interrogatorio realizado a las cuatro personas, se ha podido visualizar que la empresa de servicios tiene una deficiente gestión de los documentos contables por ello, se observa que la empresa no cuenta con procedimientos establecidos lo cual revela una debilidad al momento de la recopilación de información y registro de su documentación, lo mismo que está dificultando gravemente la gestión contable de la organización. Así también, respecto al análisis cuantitativo se puede identificar que en los gastos de ventas se obtiene un 22.56% lo cual significa un porcentaje relevante, ya que dichos gastos no han sido sustentados como debe de ser para su contabilización, lo que se refleja en el estado de resultados impactando a la utilidad de la empresa en donde se observa un decaimiento porcentual. Otro punto relevante es la liquidez de la empresa la cual no llega a un resultado óptimo que sería mayor a 1 en este caso para que la organización pueda cubrir con sus compromisos de corto vencimiento.

En la subcategoría proceso contable se puede observar que la entidad no dispone de lineamientos establecidos para la realización de las labores contables. En el estudio de los datos de la información contable se observa que la empresa tiene como resultado en el ratio de rotación de cuentas por recaudar, que para el año 2020 catorce veces y para el 2021 nueve veces, que refleja que en vez de mejorar ha ido empeorando dificultando así las cuentas por pagar de corto vencimiento de la empresa, como son las cuentas por pagar del personal y proveedores. Así como también con el incumplimiento de deudas con el banco. De las entrevistas a las unidades informantes el gerente general indica que sus ventas eran facturadas al contado pero que a partir del 2020 iniciaron con la facturación al crédito a petición de sus clientes. Sin embargo, al no contar con una política de cobranzas se dificulta el cobro de las facturas pendientes de cobro, ya que solo hacen seguimiento de las facturas cuando reciben el abono y no cuando la factura vence, y por consiguiente la empresa refleja resultados de iliquidez. Por esta razón según Garrison et al. (2007) citado por Aguilar y Gómez (2017) afirman que, la teoría de la contabilidad administrativa tiene la finalidad de brindar información a las personas administradoras de las organizaciones mediante actividades operativas para evaluar el desempeño total de la empresa dando a conocer los efectos obtenidos reflejados en los reportes financieros.

Respecto a la subcategoría contabilidad, del análisis cuantitativo realizado a la partida de tributos por pagar, se puede decir que el porcentaje durante el año 2019, 2020 y 2021 fue de

0.48%, 0.49% y 4.15% respectivamente. Con lo cual se aprecia que para el año 2021 este porcentaje se incrementó notablemente. También se observa en el estudio vertical realizado al estado de rendimiento financiero se detalla que los gastos de venta para el 2021 representan un 22.56% y con la información obtenida de las entrevistas se precisa que, el personal no realiza la contabilización de los comprobantes correctamente por desconocimiento de normas contables, por la falta de capacitación y porque el área administrativa no brinda el soporte adecuado. Asimismo, la contadora indica que los documentos contables son analizados, pero recién en el momento del registro, lo que ocasiona que el comprobante no sea contabilizado en el periodo que corresponde, comentando también que dichos comprobantes no traen consigo el sustento debido. Por otro lado, se puede precisar que por la falta de análisis la empresa ha estado tributando por facturas anuladas como ventas realizadas con normalidad lo que ha ocasionado un aumento en los tributos tal como se detalla líneas arriba. Se puede ver, entonces, que es el deficiente control en las actividades diarias lo que hoy en día provoca que las empresas no puedan desarrollarse con normalidad y en el futuro pueden quebrar, En ese sentido, según Bertalanffy (1968); Arnold y Osorio (1998); Fajardo et. al (2012) citado por Nery et. al (2018) la teoría de sistemas se fundamenta en visualizar el campo organizacional a nivel global e integradora, prioriza todos los elementos los cuales están entrelazados como un conjunto unido por un fin, el cual busca el cumplimiento de una meta en común a través del desempeño en cada nivel organizacional lo cual es necesario para el caso expuesto.

Finalmente, respecto a la subcategoría información económica de la entidad, se nota que la empresa no usa estrategias adecuadas, como un plan de tesorería o un plan de financiamiento con proyecciones, ya que carece de liquidez afectando su ciclo normal de gestión. También se evidencia la carencia de procesos operativos porque no cuenta con información al día de los suministros usados en el día a día, de tal suerte que, en el flujo de atenciones a los clientes, en el estudio del índice de liquidez durante a lo largo de los años 2019, 2020 y 2021 se obtuvo 0.031, 0.146 y 0.234 respectivamente, lo cual refleja que la empresa presenta escenarios de iliquidez ocasionado que el gerente realice préstamos a la empresa para cubrir sus obligaciones durante los años 2019 y 2020. Asimismo, también se puede observar que, la empresa atraviesa bajos resultados de rentabilidad, ya que durante los años 2019 y 2020 este porcentaje iba aumentando pero para el año 2021 desciende a 2.94% y, tal como se ha observado en el análisis los gastos no sustentados y contabilizados ello ha tenido un impacto en el resultado de la

A través del uso de la nube de vocablos de la figura precedente, se logran visualizar las palabras que más reinciden en el presente trabajo de investigación, como: análisis, gestión, seguimiento, registro, procedimientos y comprobantes.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

En el presente estudio de indagación se realizó la identificación y priorización de los problemas que afectan a la empresa, siendo estos: problema en el reconocimiento en los comprobantes de gastos de ventas, deficiente gestión de cobros y, por último, error en el registro de facturas de ventas y registro de facturas de compras sujetas a detracción.

3.4.2 Consolidación del problema

Los problemas concretos presentados en la organización reflejan el desconocimiento del personal encargado respecto al reconocimiento de los comprobantes de gastos de ventas los cuales no cuentan con el sustento, además, de que no existen reglas establecidas para el registro de las facturas de compras ni un manual de funciones ni mapeo de procesos de sus actividades. Se añade, que la deficiente gestión de cobro del personal a cargo se refleja en la falta de el seguimiento a sus facturas pendientes por cobrar, sin existir tampoco políticas de cobranza, lo cual deriva en un pésimo ratio de liquidez. Por último, el registro de facturas de ventas duplicadas significa la existencia de información desactualizada y no fiable, pues estos errores son detectados posteriormente, realizándose un indebido pago de impuestos lo cual se refleja en el análisis vertical con un incremento a 4.15% al 2021. Además de ello, la falta de idoneidad del personal se refleja en el registro de facturas sujetas a detracción pero que no cuentan con las constancias respectivas. Finalmente, el área contable no cuenta con procedimientos establecidos y no mantiene la debida comunicación con el área administrativa.

3.4.3 Fundamento de la propuesta

La investigación incluye como fundamento tres teorías, teoría de la contabilidad: Ariza y Villasmil (2014), Popper (1982) y Franco (1955) indican que, la teoría contable es empleada para que a través de principios con criterio, los cuales se van a reflejar en forma de redes, y así permita explicar, dentro de un ambiente de conceptos, la realización de las labores contables

numéricas cuya finalidad es pronosticar actos o hechos posteriores interviniendo así en la elaboración de reportes financieros los cuales son recogidos de todas las acciones económicas dentro de la entidad. Ello justifica su aplicación para el presente trabajo de investigación, ya que es necesario realizar un óptimo trabajo de recolección de datos y registro de dicha información, que es la base primordial para la elaboración de reporte financieros, desprendiéndose del mismo la toma de decisiones (Villarreal, 2009; Suarez, 2008; Alfaro, 1981).

Por otro lado, la teoría contable y el control: según Sunder (1944) manifiesta que, las entidades están formadas por grupos variados y divisados de manera compleja por la interrelación entre los que los conforman denominados agentes. La teoría introduce en las empresas una igualdad entre los beneficios de los diversos grupos por ende, el control en las empresas es una herramienta llevada a cabo en todos los procesos debido a la necesidad de homogenizar sus estructuras organizacionales a los cambios permanentes, lo que conlleva a buscar información real y fiable para una planificación de recursos monetarios buscando su gestión eficaz, resultando de índole primordial para obtener y gestionar los procesos en una empresa, siendo el principal de ellos los recursos monetarios, buscando así mejorar los resultados de liquidez (Lluis y Bagur, 2006).

Finalmente, la teoría de sistemas y según Sarabia (1995) manifiesta que, consiste en una filosofía para lograr el entendimiento de sus componentes y su relación entre si con el entorno interno y externo dentro de las organizaciones, ya que integran los procesos de manera efectiva mediante pasos, por lo cual es necesaria su aplicación en la empresa por la gran cuantía de datos que se maneja, siendo asimismo de prioridad la ayuda de la tecnología para la obtención de reportes, cálculos y análisis.

3.4.4 Categoría solución

La categoría en mención fue elegida en base a los resultados obtenidos del diagnóstico realizado mediante los instrumentos, en el cual se busca proponer soluciones para los problemas que aquejan a la empresa, para que a través de ello se mejoren los resultados económicos y para contar con la información contable actualizada y sin errores, considerándose así las políticas y procedimientos una base de índole esencial para la mejora de la gestión contable. Además, las

políticas son el fundamento primordial de todas las conexiones dentro de las organizaciones. Es una combinación de doctrinas y destrezas. También se basan en un fundamento escrito y a través de métodos se denota su funcionamiento. Es el eje dentro de toda la concentración de poder de una empresa, lo cual conlleva a las acciones sobre otras acciones ambas realizadas por las personas. La manifestación de las políticas en las organizaciones encuentra su desenvolvimiento en los componentes estructurales dentro de las empresas a través de redes, lo cual genera conexiones directas con el ambiente general de las entidades. En ese sentido las políticas tienen una metodología que tiene una relación directamente proporcional con la misión y visión en base a ideologías para la toma de decisiones con los recursos asignados, cumpliendo con las metas y creando criterios empresariales con el entorno. Por otro lado, los procedimientos están integrados por métodos y políticas, los cuales se usan al realizar actividades para suministrar al sistema informatizado. Asimismo, son secuencias que al llevarlas a cabo generan resultados de valor interno óptimo. Además, debido a la integración y simplificación de procesos en las labores participa del cumplimiento de un fin. Por esta razón, es muy significativo instaurar el uso de lineamientos y procedimientos documentados, ya que este tipo de herramientas homogenizan, controlan y son base de información para la ejecución de funciones, de manera tal que brinda información real y fiable en la que se analiza la tendencia de los resultados esperados los cuales tienen que ser económicamente favorables hacia la organización y colaboradores. En la empresa es necesario que el capital humano conozca sus responsabilidades y los procedimientos a seguir en cada actividad para alcanzar el cumplimiento de los objetivos, además, de cumplir con las normas contables vigentes para evitar revisiones de la entidad encargada de la recaudación de impuestos (Lapiedra et al., 2021; Luis Illera y Juan Illera, 2015).

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Contar con personal idóneo para mejorar el control y reconocimiento de las facturas de compras de los gastos de ventas con el respectivo sustento bajo reglas establecidas en un manual de funciones y un mapeo de procesos a través de la práctica contable.	Contratar personal adecuado a las funciones a cumplir, y generar un manual de funciones y el mapeo de procesos a fin de optimizar la validación de facturas de gastos de ventas y minimizar errores.	Control de cumplimiento del nuevo manual de funciones vía el registro de facturas.	<p>KPI 1. % de registros exitosos de facturas sustentadas</p> $\% \text{ REFS} = \frac{FS}{TF} \times 100$ <p>REFS = Registro exitoso de facturas sustentadas FS = facturas sustentadas TF = Total de Facturas</p>
		Control de cumplimiento de los procesos vía las facturas validadas.	<p>KPI 2. % Facturas de compras validadas</p> $\text{FCV} = \frac{FV}{TFP} \times 100$ <p>FCV = Facturas de compras validadas FV = Facturas validadas TFP = Total de facturas procesadas</p>
Objetivo 2. Optimizar la gestión de cobranza a través de la práctica contable.	Definir e implementar políticas de cobranza y realizar estados financieros proyectados, además de un balance mensual de la cartera de cobros, incluyendo contratación del personal adecuado para dicho cargo.	Elaborar las políticas de cobranza necesarias y controlarlas vía el control de facturas de venta emitidas.	<p>KPI 3. % de cumplimiento de las políticas de cobranza</p> $\% \text{ NCPC} = \frac{TFC}{TFVE} \times 100$ <p>NCPC = Nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza TFC = Total de facturas canceladas TFVE = Total de facturas de venta emitidas</p>
		Realizar Estados Financieros Proyectados y Balances mensuales de cartera de cobros.	<p>KPI 4. % de cobranzas efectivas</p> $\% \text{ CE} = \frac{CR}{FPC} \times 100$ <p>CE = Cobranzas efectivas CR = Cobranzas realizadas FPC = Facturas por cobrar</p>
Objetivo 3. Optimizar el procedimiento del registro de las facturas de ventas y las facturas de compras sujetas a detracción a través de la práctica contable	Proponer un manual de procedimientos que incluya el flujograma de comunicación del área administrativa con el área contable.	Elaborar manual de procedimientos y controlarlo vía el registro de facturas de ventas y registro de facturas sujetas al spot	<p>KPI 5. % del registro exitoso de facturas de ventas y registro de facturas de compras sujetas al spot.</p> $\% \text{ NREFVFS} = \frac{FV+FC}{TFV+TFSS} \times 100$ <p>NREFVFS = Nivel de registro exitoso de facturas de ventas y facturas sujetas al spot FV = Facturas de ventas FC = Facturas de compras TFV = Total de facturas de ventas TFSS = Total de facturas sujetas al spot</p>
		Disponer la ejecución del flujograma de comunicación del área administrativa y área contable y controlar su cumplimiento a través de las facturas de ventas remitidas por Administración a Contabilidad.	<p>KPI 6. % de facturas de ventas remitidas por Administración a Contabilidad.</p> $\% \text{ FVRAC} = \frac{TFVE}{TFVPC} \times 100$ <p>FVRAC = Facturas de ventas remitidas por Administración a Contabilidad. TFVE = Total de Facturas de ventas emitidas TFVPC = Total de facturas de ventas procesadas por Contabilidad.</p>

3.4.6 Actividades y cronograma

Cuadro 2

Matriz de cronograma y presupuesto

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1. Definir actividades	23/05/2022	2	25/05/2022	a) Contadora b) Administradora c) Gerente	84	Manual de funciones y mapeo de procesos para las facturas de gastos de ventas
A2. Definición de requisitos para los cargos respectivos	24/05/2022	5	29/05/2022		84	
A3. Implementar el nuevo manual de funciones	24/05/2022	5	29/05/2022		424	
A4. Identificar el proceso a mapear	27/05/2022	6	2/06/2022		84	
A5. Elaborar los diagramas de proceso	28/05/2022	6	3/06/2022		284	
A6. Realizar la documentación del mapeo de procesos	3/06/2022	6	9/06/2022	a) Contadora b) Asistente contable	56	Manual de políticas de cobranza y estados financieros proyectados a 5 años
A7. Recopilar información del área contable	24/05/2022	5	29/05/2022	56		
A8. Establecer plazos nuevos para las facturas al crédito y los procesos de cobro.	25/05/2022	2	27/05/2022	a) Contadora b) Área Legal c) Gerente	104	
A9. Elaboración de reporte de las facturas pendientes de cobro	28/05/2022	6	3/06/2022	a) Contadora b) Asistente contable	76	
A10. Llevar a cabo el seguimiento a las facturas pendientes de cobro	3/06/2022	4	7/06/2022		56	
A11. Realizar conciliación bancaria	4/06/2022	4	8/06/2022		96	
A12. Elaboración de estados financieros proyectados	6/06/2022	2	8/06/2022		56	Manual de procedimientos para el registro de las facturas de ventas y registro de facturas de compras sujetas al spot y elaboración de flujograma
A13. Establecer prácticas contables	23/05/2022	4	27/05/2022	a) Administradora b) Contadora	426	
A14. Establecer personal encargado	27/05/2022	2	29/05/2022	a) Gerencia b) Área legal c) Administradora	104	
A15. Definir procedimientos y documentar	28/05/2022	2	30/05/2022	a) Administradora b) Asistente contable	156	
A16. Identificar el procedimiento de cada área.	29/05/2022	4	2/06/2022	a) Gerencia b) Área legal c) Administradora d) Contadora	426	
A17. Identificar el responsable de cada área y las actividades que realiza	30/05/2022	3	2/06/2022	a) Gerencia b) Contadora c) Administradora	104	Manual de procedimientos para el registro de las facturas de ventas y registro de facturas de compras sujetas al spot y elaboración de flujograma
18. Realizar el seguimiento al cumplimiento	2/06/2022	4	6/06/2022	a) Administradora b) Gerencia c) Contadora	156	

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El presente estudio de indagación asumió como propósito esencial diseñar la propuesta hacia mejorar la gestión contable en una organización privada de servicios mediante implementación de políticas y procedimientos.

Respecto al propósito específico 1 denominado “evaluar en qué situación se encuentra la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022” se precisó que existe una situación perjudicial debido a que, no se está contando con el flujo de efectivo oportuno para el cumplimiento de las obligaciones de corto vencimiento, ya que no refieren el uso de un plan financiero como herramienta. Asimismo, en el análisis de los dos últimos años, las cuentas por cobrar tienen una evolución desfavorable y también se ha evidenciado un aumento en el pago de tributos no justificado. Por último, se constata un aumento inmotivado en los comprobantes de gastos de ventas el cual tiene un impacto en el análisis de la utilidad neta a través del ratio de rentabilidad y un alto porcentaje endeudamiento en el análisis de solvencia. Por consiguiente, la investigación concuerda con el estudio de Yerren (2019), donde la gestión contable reflejaba un escenario deficiente en cuanto a la liquidez debido a que, no contaban con efectivo disponible para efectuar pagos de corto plazo de modo que, tenían que llevar a cabo el cobro atrasado de las facturas pendientes de las empresas vinculadas. Además, el estudio coincide con Jiménez (2021), donde su investigación evidenciaba una carencia de gestión respecto a las cuentas por cobrar debido a un descontrol de sus inventarios respecto al uso de mercancías también revela un indebido registro de cuentas por cobrar debido a que, no cuentan con políticas de cobro afectando así al flujo de efectivo. Finalmente, la investigación concuerda con De la Cruz (2021), debido a que la gestión contable aplicada a la empresa tenía inconsistencias respecto a los pagos de impuestos, lo cual se realizaba de manera duplicada por una mala gestión de las cuentas afectando también al resultado del ejercicio que disminuye en el 2020 respecto al 2019, revelando ineficiencia y carencia de credibilidad de la información contable.

De la misma manera para el propósito específico 2 denominado “Identificar los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022” se precisó que los factores que intervienen son los siguientes: (a) desconocimiento de las normas contables, (b)

falencias en el reconocimiento de los comprobantes tributarios, (c) inexistencia de comunicación entre áreas, y (d) disponibilidad de recursos económicos, Entonces es posible decir que existe coincidencia con el estudio de Primo (2020), en el cual la escasez de análisis en las operaciones financieras ocasiona una incorrecta toma de decisiones. Además, tiene igualdad con el estudio de Villagra (2021), donde se presentó la falta de verificación en los procesos contables porque la empresa tiene falencias en las cuentas por pagar y por cobrar lo que dificulta la toma de decisiones por contar con información desfasada faltando así a una comunicación oportuna del área contable y del área administrativa. Finalmente, coincide con el estudio de Jiménez (2021), donde se revela que uno de los factores influyentes que inciden en la gestión contable son la falta de políticas de cobranza, gestión de fondos para el pago de sus proveedores, falta de control de sus mercaderías y la dificultad para el reconocimiento y registro de los documentos contables.

Por otra parte, para el propósito 3 “contar con personal idóneo para mejorar el control y reconocimiento de las facturas de compras de los gastos de ventas con el respectivo sustento bajo reglas establecidas en un manual de funciones y un mapeo de procesos a través de la práctica contable”, ello como propuesta permitirá optimizar la validación de facturas de gastos de ventas minimizando errores, ya que el manual de funciones contiene las tareas a desarrollar para el asistente contable especificando el perfil como requisito. Asimismo, se basa en principios contables y normas tributarias los cuales garantizan un adecuado progreso de gestión contable. Además, el manual será un fundamento de información el cual aclarará compromisos y deberes de cada función hacia el colaborador cuando realice sus tareas. De esta manera se normalizan y se verifican las tareas, del mismo modo su cumplimiento sobre todo para la tranquilidad tributaria hacia el contribuyente y la realización de objetivos trazados por la entidad de la mano con la eficiencia en la capacidad de generar rentabilidad. Por lo tanto, esto coincide con el estudio de Primo (2020), donde al aplicar una correcta política del capital humano se optimiza el análisis en el registro de operaciones contables eludiendo equivocaciones constantes. Por otro lado, concuerda con el estudio de Huamán (2018), que permitió que en la gestión contable se normalice las normas para la adecuada ejecución de todos los procesos en la validación y reconocimiento de las partidas contables. Es importante que el capital humano esté involucrado con el cumplimiento de las metas internas de las empresas

porque su efecto será reflejado en los resultados obtenidos y allí recaerá la importancia del personal idóneo en las organizaciones.

Por otro lado, para el propósito 4 “optimizar la gestión de cobranza a través de la práctica contable”, como propuesta permitirá plasmar las políticas de cobro lo cual será la base para la mejora de la gestión de fondos. En primera instancia se conseguirá tener un control de los derechos y sobre todo que los cobros se realicen según el crédito otorgado hacia al proveedor. Igualmente se realizará el debido seguimiento a las facturas próximas a vencer a manera de realizar un preaviso sobre la condición de las facturas pendientes. También se podrá cumplir con los pasivos de corto plazo evitando así el pago innecesario de penalidades y retraso de obligaciones. De esta manera se tendrá información actualizada de la cartera de clientes el cual será informado de manera oportuna a la gerencia. De esta forma se concuerda con el estudio de Yerren (2019), en el cual se establece que mediante la implementación de estrategias de liquidez plasmando las políticas de cobro y pago de análisis financiero se obtiene la mejora en este aspecto obteniendo un óptimo índice de rotación de cuentas por recaudar. Además, se encuentra coincidencia con el estudio de Villagra (2021), en donde se implementan políticas de cobranza para la obtención de efectivo suficiente para cubrir con sus obligaciones de corto vencimiento por lo que, en el análisis de los resultados respecto a los estados financieros proyectados se identifica una reducción de días de cobro consecutivamente teniendo como resultado 15 días al quinto año. De esta manera las empresas tienen que priorizar la gestión de fondos el cual es la fuente económica para que la entidad pueda solventar sus obligaciones y así obtener datos reales de la tendencia en cuanto a su manejo y distribución.

Ahora bien, para el propósito 5 “Optimizar el procedimiento del registro de las facturas de ventas y las facturas de compras sujetas a detracción a través de la práctica contable” en este aspecto como propuesta se brindará una herramienta como lo es el manual de procedimientos el cual establecerá los lineamientos para mejorar el registro de los comprobantes de ventas, cumpliendo con el pago correcto de impuestos debidamente justificado. Con ello se tendrá información real de las ventas realizadas y facturadas que irá de la mano con las facturas pendientes de cobro, ya que se manejará una sola información mejorando también la comunicación entre dichas áreas a través del flujograma respectivo. En cuanto al lineamiento de los comprobantes de compras sujetos a detracción con la propuesta se optimizará la gestión

documentaría, ya que se tendrá el control y debido cronológico, además, de cumplir con los principios contables. En este sentido se coincide con Jiménez (2021), en donde mediante el procedimiento de registro de ingreso y gastos se logra un control en el registro de operaciones cumpliendo con las normas para evitar posibles pagos de multas por no aplicar el criterio contable. También se coincide con el estudio de Villagra (2021), en donde se implementaron los procedimientos con la finalidad de obtener información renovada hacia la toma de decisiones y tener oportunamente los informes financieros en el momento que se requiera. Los procedimientos alinean la manera estructural de cómo se deben llevar a cabo las actividades, fomentando el orden y secuencia.

4.2 Conclusiones

- Primera:** Se determinó el contexto de diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022, mostrando que las falencias presentadas a nivel interno comienzan por la carencia en el reconocimiento y registro de los comprobantes contables. Además, de la falta de liquidez, lo anterior descrito ha desencadenado otro problema como la acumulación de pasivos, debido a que la empresa no cuenta con los lineamientos establecidos.
- Segunda:** Se estableció identificar los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022, evidenciando que los problemas presentados, como son la falta de comunicación entre las áreas y la falta de procedimientos, revelan una información contable no fiable lo cual imposibilita el desarrollo de una buena gestión. Por ese motivo, se requiere atender estos problemas para la obtención de resultados óptimos.
- Tercera:** Se propuso contar con personal idóneo para mejorar el control y reconocimiento de las facturas de compras de los gastos de ventas con el respectivo sustento bajo reglas establecidas en un manual de funciones y un mapeo de procesos a través de la práctica contable, todo lo cual va a permitir una mayor organización, control y un correcto proceso de documentación contable, además de poder obtener información contable oportuna en el momento requerido, por lo que se describe las funciones en el MOF del asistente contable, y el perfil del puesto.
- Cuarta:** Se propuso optimizar la gestión de cobranza a través de la práctica contable, lo cual va a permitir la supervisión y el correcto desenvolvimiento de la gestión de fondos, contando así con disponibilidad de fondos para el curso de actividades.
- Quinta:** Se propuso optimizar el procedimiento del registro de las facturas de ventas y las facturas de compras sujetas a detracción a través de la práctica contable. A través de ello se contará con un registro eficiente y, por lo tanto, los estados financieros serán base para una correcta toma de decisiones.

4.3 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda al gerente evaluar la ejecución de control interno para elevar el nivel de control a estándares específicos en comunicación con todas las áreas de la organización de acorde con el tamaño de la empresa y sus necesidades de crecimiento para unificar el control en todas las áreas.
- Segunda:** Se recomienda al gerente llevar a cabo una auditoría externa trimestralmente para evaluar la gestión y el cumplimiento de las normas contables, a fin de que los estados financieros tengan un grado alto de fiabilidad de información financiera.
- Tercera:** Se recomienda al gerente implementar una herramienta de gestión como SAP con la finalidad de automatizar los procesos para individualizar las áreas, pero comunicadas internamente para a la eficiencia operacional.
- Cuarta:** Se recomienda al gerente la implementación de la plataforma Cash-flow Manager, para unificar la operatividad económica y tener un mejor manejo de la tesorería para que la empresa pueda proyectar su liquidez a corto y mediano plazo.
- Quinta:** Se recomienda al gerente, actualizar los manuales y políticas con la asesoría de un especialista para adecuarlo a los cambios en materia contable y tributaria, ello para estar a la vanguardia de la modificación de las normas evitando cometer errores contables.

V. REFERENCIAS

- Abolacio, M. (2018). *Gestión contable*. Málaga: IC Editorial.
- Alcántara, M., García, M., & Sánchez, F. (2018). *Estudios económicos*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
<https://books.google.com.pe/books?id=i2lIDwAAQBAJ&pg=PA389&dq=practica+contable&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj94cuczMf4AhVDBbkGHS5KBlk4KBD0AXoECACQAg#v=onepage&q&f=false>
- Alfaro, E. (1981). Acerca de la teoría de la contabilidad. *Económicas CUC*, 6(02), 16-18.
- Álvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. México: Cempro.
https://books.google.com.pe/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&dq=manuales+de+procedimientos&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=manuales%20de%20procedimientos&f=false
- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Amat, O. (2008). *Análisis de estados financieros: fundamento y aplicaciones*. Madrid: Gestión 2000.
- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios*. La Rioja: Tutor Formación.
https://books.google.com.pe/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inventarios&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Arguello, A., Torres, L., Balón, I., Quito, C., & Llumiguano, M. (2020). Sistema de gestión contable financiero para la toma efectiva de las decisiones por pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Espacios*, 41(05), 1-6.
- Arias, F. (2019). Actividad Física y ciencias. *Edufisadred*, 11(01), 27-42.
- Arias, J. (2020). *Técnicas de instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting EIRL.
- Ariza, Y., & Villasmil, M. (2014). Teoría contable: Fundamento de análisis en el ejercicio profesional y la práctica pedagógica. *Desarrollo gerencial*, 6(02), 41-71.

- Balzarini, M., Di Rienzo, J., Tablada, M., González, L., Bruno, C., Córdoba, M., . . . Casanoves, F. (2011). *Estadística y Biometría: Ilustraciones del Uso de InfoStat en Problemas de Agronomía*. Córdoba: Brujas.
- Banco de la nación. (14 de 06 de 2022). <https://www.bn.com.pe/gobierno/recaudacion/tributos-sunat.asp>. www.bn.com.pe/gobierno/recaudacion/tributos-sunat.asp.
- Bastidas, I. (2018). *Compedios contables para universitarios*. Madrid: Insólitas.
- Bernal, A. (2006). *Metodológica de la investigación*. México: Pearson.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: PEARSON.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad, sistema y gerencia*. Caracas: CEC. https://books.google.com.pe/books?id=8w6XMU_drbMC&pg=PA37&dq=proceso+contable&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiu6Km177L2AhWxGLkGHc4kDCU4FBD0AXoECAsQAg#v=onepage&q&f=false
- Bisquerra, R., Dorio, I., Gómez, J., Latorre, A., Martínez, F., Massot, I., . . . Vila, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La muralla.
- Bravo, S., & Roque, R. (2019). *Gestión contable para mejorar la situación financiera de la empresa Herzab SAC., periodo 2018*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Brusca, I., Castillo, F., Condor, V., Costa, A., García, M., García, A., . . . Vallverdú, J. (2007). *Introducción a la contabilidad financiera: Un enfoque internacional*. Barcelona: Ariel S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=taUwGTmG93IC&pg=PA27&dq=informacion+econ%C3%B3mica+en+contabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiamubbjrP2AhXaH7kGHZ1cAY44FBD0AXoECAYQAg#v=onepage&q&f=false>
- Cárdenas, G. (2020). La educación tributaria en el Perú: una alternativa para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. *Uladech*, 11(02), 241- 258.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Diaz de santos.
- ComexPerú. (2021). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Comex Perú.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá: Ecoe Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=_dvDDQAAQBAJ&pg=PT174&dq=Estados+f

- inancieros+proyectados&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHqKL20tH4AhXwC7kGHYy
eA_A4FBD0AXoECAkQAg#v=onepage&q&f=false
- De La Cruz, R. (2021). *Estrategias de mejora para la gestión contable y administrativa en una empresa privada de servicio, Lima 2021*. Universidad. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- De Lara, I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: DYKINSON S.L.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Polanco: Thomson.
- Ena, B., & Delgado, S. (2010). *Contabilidad General y Tesorería*. Madrid: Paraninfo.
<https://books.google.com.pe/books?id=FqBtIXwXc3kC&pg=PA55&dq=proceso+contable&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiLnvbh67L2AhV-H7kGHSICDiE4ChDoAXoECAoQAg#v=onepage&q&f=false>
- ESAN. (22 de marzo de 2020). *esan.edu.pe/conexión-esan*. www.esan.edu.pe/conexión-esan:
<https://www.esan.edu.pe/conexión-esan/problemas-liquidez-conflictos>
- ESAN, U. (04 de marzo de 2019). *Conexión ESAN*. Conexión ESAN:
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-informacion-contable-conoce-por-que-es-la-clave-para-la-toma-de-decisiones>
- Fajardo, M., Verdezoto, M., & Ramón, R. (2018). *Contabilidad y auditoría fundamentos, procedimientos y casos prácticos*. Machala: Utmach.
- Ferreira, R., Mogollón, A., Fernández, j., Delgado, E., & Vargas, I. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud*. Barcelona: Bellaterra.
- Ferreiro, M. (2015). *Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas*. España: Ideas propias.
https://books.google.com.pe/books?id=IVjzCAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+contable&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Fierro, M., Fierro, F., & Fierro, F. (2021). *Contabilidad general*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Fullana, C., & Paredes, J. (2008). *Manual de Contabilidad de Costes*. Madrid: Delta.
- Gallardo, A. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Quipukamayoc*, 27(53), 73-79.
- Gallego, S., & Gordon, J. (2014). *La gestión de la calidad en investigación cualitativa*. Morata.
https://books.google.com.pe/books?id=T5ojEAAAQBAJ&pg=PT43&dq=concepto+de+triangulacion+en+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiT3u_4yOX4AhUS

CbkGHbkPDaUQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20triangulacion
%20en%20investigacion&f=false

García, F. (2004). *El cuestionario*. Córdoba: Limusa.

Gestión, Diario. (18 de enero de 2020). *Emprendedor: ¿cómo manejar correctamente la contabilidad de su empresa este año?*, pág. 1.
<https://gestion.pe/economia/emprendedor-como-manejar-correctamente-la-contabilidad-de-su-empresa-este-ano-fotos-nndc-noticia/>

Gestión.Org. (28 de 02 de 2022). www.gestion.org/gestion-empresarial/.
<https://www.gestion.org/gestion-empresarial/>.

Grande, I., & Abascal, E. (2007). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Esic editorial.

Haime, L. (2005). *Planeación financiera en la empresa moderna*. ISEF.
<https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA212&dq=politic+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwio0YTemq74AhVfGbkGHTk9CdKQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q&f=false>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.

Horngren, G., & Sundem, W. (2006). *Contabilidad administrativa*. México: Pearson.

Huamán, G. (2018). *Políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable, en el control de las remuneraciones de una empresa hotelera 2018*. Universidad Norbert Wiener. Lima: Universidad Norbert Wiener.

Hurtado, J. (2006). *El proyecto de investigación*. Sypal.

Icart, T., Fuente, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Publicaciones y ediciones de la universidad de Barcelona.

Illera, L., & Illera, J. (2015). *Política empresarial*. Colombia: Cesa.

instrumentos para la recolección de datos. (09 de 03 de 2022).
<http://instrumentosparalarecolecciondedatos.blogspot.com>.
<http://instrumentosparalarecolecciondedatos.blogspot.com>:
<http://instrumentosparalarecolecciondedatos.blogspot.com>

- Iza, K. J. (2021). La gestión contable como elemento determinante en el desarrollo sostenible de las Mipymes. *Conciencia digital*, 4(4.1), 39-49. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v4i4.1.1923>
- Jiménez, R. (2021). *Implementación de políticas para la mejora de la gestión contable en una empresa automotriz, Lima 2020*. Universidad Norbert Wiener. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Johansen, O. (1993). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Limusa.
- Lapiedra, R., Forés, B., Puig, A., & Martínez, L. (2021). *Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas*. Universitat Jaume I.
- Lara, E. (2013). *Fundamentos de investigación*. DF: Alfaomega.
- Lifeder. (08 de 03 de 09). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
- Lifeder. (04 de 08 de 2019). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>
- Lifeder. (17 de 09 de 2020). <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>. www.lifeder.com/investigacion-basica/: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Lifeder. (02 de marzo de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
- Lifeder. (08 de 03 de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
- Lifeder. (08 de 03 de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>
- Lifeder. (08 de 03 de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/para-que-sirve-una-encuesta/>
- Lifeder. (09 de 03 de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/estadistica-descriptiva/>
- Lifeder. (09 de 03 de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-documental/>
- Lifeder. (08 de 03 de 2022). <https://www.lifeder.com>. www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>
- Lluís, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de Gestión. *Revista de contabilidad y dirección*, 1(03), 103-127.

- López, L., Montenegro, M., & Tapia, R. (2006). *La investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho*. Bogotá: Universidad cooperativa de Colombia.
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso " Hércules infantil"*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Manrique, F., María, B., León, E., Lizarazo, G., & Alejo, N. (2018). *La práctica contable desde el poder, la organización y el hacer: una experiencia desde los contadores públicos y microempresarios*. Bogotá: Universidad libre. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18452>
- Martos, F., Graciano, J., Salamanca, R., Calvo, J., Robledo, T., & Desongles, J. (2003). *Cuerpo administrativo de la administración*. Madrid: Mad.
- Mef. (24 de 06 de 2022). [/www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf).
mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf
- Mef. (20 de abril de 2022). <https://www.gob.pe/mef>. www.gob.pe/mef: <https://www.gob.pe/mef>
- Meigs, R., Williams, J., Haka, S., & Bettner, M. (2000). *Contabilidad , La base para decisiones gerenciales*. Bogotá: McGRAW-HILL Interamericana.
- Mercado, F., & Torres, T. (2000). *Análisis cualitativo en salud. teoría, método y práctica*. Guadalajara: Plaza y Valdés.
- Merino, J., Parrales, J., Figueroa, M., & Alvarez, A. (2019). *Principios, convenciones, doctrinas y normas generales de la contabilidad*. 3 Ciencias. https://books.google.com.pe/books?id=e7rADwAAQBAJ&dq=tipos+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Miranda, F., De Nic, C., Oijens, J., Ovares, L., Ramírez, C., Sáenz, C., . . . Doorman, F. (1991). *La metodología del diagnóstico en el enfoque " Investigación Adaptativa"*. Costa Rica: IICA.
- Miranda, W. (2019). ¿Las MYPES están creando o destruyendo valor? *USMP*, 01(02), 01.
- Mite, M. (2019). La Gestión Contable Estratégica GCE. Caso: Importancia de las PYMES sobre las ventas en Ecuador. *Espacios*, 40(06), 1-13.
- Moreno, M. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa II*. Guadalajara: Progreso.

- Muñoz, J. (2019). *Análisis Contable*. España: Elearning S.L.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Limusa.
- Navarrete, E. (2019). Importancia de la gestión de inventario en las empresas. *Revista de Investigación Formativa: Innovación y Aplicaciones Técnico – Tecnológicas.*, 1(01), 52-62.
- Nery , S., Celaya, R., & Prado, C. (2019). Análisis de teorías y la nueva era de las organizaciones : adaptándose al nuevo ser humano. *Universidad y empresa*, 21(37), 1-37.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos de investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(01), 118-124.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008#:~:text=La%20triangulaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al,%20estudio%20de%20un%20fen%C3%B3meno.
- Ortiz, H. (2015). *Análisis financiero aplicado y normas internacionales de información financiera*. Bogotá: Universidad externado de Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?id=-TSjDwAAQBAJ&pg=PT377&dq>manual+de+políticas+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwix58KyydH4AhW6KlkGHVE0B4g4FBDoAXoECAcQA#v=onepage&q&f=false>
- Ortiz, H., & Ortiz, D. (2018). *Flujo de caja y proyecciones financieras con análisis de riesgo*. Bogotá: Universidad externado de Colombia.
https://books.google.com.pe/books?id=UFywDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=flujo+de+caja&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Palma, E., Alarcón, A., & Hernández, E. A. (2018). Diseño de un sistema informático (software) para automatizar los procesos contables en el sector mecánico automotriz del régimen simplificado. *Innova ITFIP*, 2(01), 62 - 70.
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires: siglo XXI editores Argentina.
- Parra, I., Vargas, S., Guzmán, T., & Ibáñez, E. (2021). *Metodología: estudio mixto con enfoque étnico*. Bogotá: Mareotis.

- Peña, P., & Sierra, S. (2021). *estrategias para la eficiente gestión contable, administrativa y fiscal de Asopemar*. Universidad de la Costa - CUC. Barranquilla: Universidad de la Costa - CUC.
- Pérez, G. (2004). *Modelo de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural*. Madrid: Narcea.
- Picón, J. (2019). *Deducciones del impuesto a la renta empresarial*. Lima: Dogma ediciones.
https://books.google.com.pe/books?id=aG-hDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=ley+del+impuesto+a+la+renta&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Primo, J. (2020). *Propuesta de mejora para la gestión contable para una empresa hidráulica, Lima 2019*. Universidad Norbert Wiener. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Questionpro. (07 de marzo de 2022). <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>.
www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta de las ciencias sociales*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ramírez, G. (2015). *Control y gestión contable basada en sistemas de información*. Chile: Universidad de Santiago de Chile departamento de contabilidad y auditoría.
- Ramírez, M. (2018). *Cómo entender contabilidad sin ser contador*. Mexico: Instituto Mexicano de contadores públicos, A.C.
- Ramos, V. (2017). *Políticas y Procedimientos para mejorar la gestión contable de*. Universidad Norbert Wiener. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Villahermosa: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Sánchez, M., Lopéz, j., Sanz, S., & Oliver, F. (1998). *Contabilidad general y tesorería*. Madrid: Centro de publicaciones, secretaría general técnica.
- Sánchez, O., & Tarodo, C. (2012). *Gestión Contable*. España: Ediciones Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?redir_esc=y&hl=es&id=JiBKZJKNMQkC&q=gestion+contable+que+es%3F#v=onepage&q=gestion%20contable%20que%20es%3F&f=false
- Santa, L., Fajardo, C., Ramírez, D., Jiménez, R., Serna, J., Darío, H., . . . Gómez, J. (2018). *Información contable para la gestión y el control*. Bogotá: DGP Editores SAS.
<https://books.google.com.pe/books?id=PTSjDwAAQBAJ&pg=PA171&dq=GESTIO>

- N+CONTABLE&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiMnaDhw7L2AhU4qJUCHSmmD-8Q6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false
- Sarabia, A. (1995). *La teoría general de sistemas*. Madrid: Isdefe.
- Solís, L., & Robalino, R. (2019). El papel de las PYMES en las sociedades y su problemática empresarial. *Uide*, 4(03), 85-93.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.949>
- Sunat. (30 de 05 de 2022). <https://orientacion.sunat.gob.pe/3053-concepto-tasa-y-operaciones-gravadas-igv-empresas>. orientacion.sunat.gob.pe/3053-concepto-tasa-y-operaciones-gravadas-igv-empresas: <https://orientacion.sunat.gob.pe/3053-concepto-tasa-y-operaciones-gravadas-igv-empresas>
- Sunat. (26 de 05 de 2022). <https://orientacion.sunat.gob.pe/como-funcionan-las-detracciones>. orientacion.sunat.gob.pe/como-funcionan-las-detracciones:
<https://orientacion.sunat.gob.pe/como-funcionan-las-detracciones>
- Sunat. (25 de 05 de 2022). <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/index.html>.
www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/index.html:
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/comprob/index.html>
- Sunat. (26 de 03 de 2022). <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/tuo.html#>.
www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/tuo.html#:
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/tuo.html#>
- Sunat. (17 de 03 de 2022). www.sunat.gob.pe/cuentassunat/captacionImpuestos/index.html.
<https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/captacionImpuestos/index.html>.
- Sunder, S. (1944). *Teoría de la contabilidad y el control*. Bogotá: South Western Publishing.
<https://books.google.com.pe/books?id=r-v304U6B9cC&pg=PA28&lpg=PA28&dq=teoria++de+la+contabilidad&source=bl&ots=fSuoesgEFR&sig=ACfU3U2c-ztpKZxqQNVDKIR6DUHuSHnaJw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9rsjJl6H2AhWrD7kGHThRBw04bhDoAXoECAIQAw#v=onepage&q=teoria%20%20de%20la>
- Tena, A., & Rivas, R. (2005). *Manual de investigación documental*. Barcelona: Plaza y Valdés.
<https://books.google.com.pe/books?id=jl8UIVp1xJIC&pg=PA27&dq=que+es+el+metodo+inductivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiPiNW4mLn2AhUhqJUCHQpJCKgQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q&f=false>

- Toribio, S. (2018). *Registros contables en la empresa multiservicios Varot S.A.C - Cajabamba 2018*. Universidad Señor de Sipan. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamento de administración financiera*. México: Pearson educación.
- <https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA254&dq=políticas+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwio0YTemq74AhVfGbkGHTk9CdkQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q&f=false>
- Vásconez, V., Myrian, M., Moreno, M., Arellano, A., & Christian, P. (2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, Pymes, ecuatorianas del sector ferretero: caso estudio. *espacios*, 41(03), 7.
- Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). *Pincipios de teoría contable*. Buenos Aires: Aplicación tributaria S.A.
- https://books.google.com.pe/books?id=EM437XxnrxQC&printsec=frontcover&dq=teoría+contable&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Villagra, J. (2021). *Estrategias de aplicación para la mejora de la gestión contable en una empresa textil exportadora, Lima 2021*. Universidad Norbert Wiener. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Villarreal, J. (2009). Bases conceptuales para la construcción de teoría contable. *Criterio Libre*, 7(11), 167-190.
- Yerren, E. (2019). *Propuesta para mejorar la gestión contable de una empresa textil, Lima 2018*. Universidad Norbert Wiener. Lima - Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar*. Córdova: Brujas.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título:

Problema general	Objetivo general	Categoría problema: Gestión financiera				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿De qué manera se puede mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?	Proponer la implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en la empresa de servicios, Lima 2022	Proceso contable	Revisión de los documentos	P1		
			Revisión de las obligaciones	P2		
			Conocimiento de las normas contables	P2		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Contabilidad	Registro de operaciones	P3		
¿cuál es el diagnóstico de la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022.		Análisis de las cuentas	P3		
			Declaraciones mensuales	P4		
¿Cuáles son los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?	Determinar los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022	Información económica y operativa	Análisis de los ingresos y gastos	P5		
			Información de inventarios	P5		
				P6		
		Flujo de caja	P6			
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Enfoque: mixto Sintagma: holístico Diseño: explicativo secuencial Tipo: proyectiva Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: Gerente general, contadora, administradora y asistente contable.		Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista y guía de análisis documental.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

- Entregable 1

Manual de funciones y mapeo de procesos para las facturas de gastos de ventas

Manual de funciones y mapeo de proceso para las facturas de gastos de ventas



Introducción

El presente manual de funciones de la empresa de servicios, ha sido elaborado teniendo en cuenta las atribuciones y funciones que corresponden al área de contabilidad de la organización y, por lo tanto, tiene como propósito fundamental servir de guía para el correcto desarrollo de actividades contables de los hechos económicos transcurridos en el día a día. En este sentido, se plasman las funciones y responsabilidades del capital humano responsable de dichas actividades, alineadas a las mejores prácticas de contabilidad y la normativa nacional e internacional vigente. Adicionalmente, se adjuntan exámenes-tipo, de teoría y práctica, y las exigencias para postulantes al puesto de asistente contable. Este nuevo manual servirá como herramienta base para una eficiente gestión contable, por lo que el presente documento representará una mejora en el proceso de validación de facturas de gastos de ventas.

Naturaleza del Manual de Organización y Funciones

El MOF, como instrumento de gestión, es un medio por el cual la administración comunica sus decisiones respecto a la función de la organización, con las características de cambio que sean necesarias, a fin de mantener informado al personal de sus obligaciones, y modificaciones, dentro de la legalidad, sencillez, adecuación a los medios y flexibilidad.

Objetivo

El objetivo del presente manual es describir las funciones y responsabilidades sobre el tratamiento contable de los hechos económicos, de manera correcta, cumpliendo con los principios contables y normativa tributaria a cargo de cada persona asignada a su gestión.

Base legal

- TUO de la Ley del impuesto a la renta.
- TUO de la ley del IGV e ISC.
- Reglamento de comprobantes de pago.
- Principio de causalidad.
- Principio de fehaciencia.

Descripción de funciones:	Gerencia de Administración
Área contable	
Cargo:	Aprobado por: jefe de Contabilidad
Asistente Contable	

OBJETIVO Y RESPONSABILIDADES DEL PUESTO

Gestionar las actividades relacionadas al control de los registros contables, de facturación y libros electrónicos, con la finalidad de asistir en la toma de decisiones al jefe de Contabilidad, con base a la correcta aplicación de las normas tributarias, contables, legales, y societarias, para lo cual sus principales responsabilidades serán el registro y análisis de operaciones contables, elaboración de pagos, elaboración de reportes de ventas y compras, elaboración de reportes profesionales, determinación del impuesto, no siendo limitativas a éstas.

ACTIVIDADES PRINCIPALES

1. Realizar la revisión de los documentos contables.
2. Confirmar datos de facturas de compras y ventas cuando sea requerido.
3. Realizar la validación de los comprobantes vía web SUNAT.
4. Verificar documentos de respaldo para el sustento de las facturas de compras y gasto.
5. Realizar el análisis de las facturas sujetas a detracción.
6. Ingresar detalladamente al sistema las respectivas facturas de compras, facturas de ventas, notas de crédito, recibos por honorarios, notas de débito.
7. Realizar la provisión de las operaciones contables.
8. Consolidar información y cotejar la liquidación de impuesto con los documentos en físico antes y después de efectuar la declaración de impuesto.
9. Archivar la documentación contable en su respectivo file de cada año de manera correlativa.
10. Aplicar la normativa contable en el análisis de los documentos contables.
11. Clasificar la información contable.
12. Realizar conciliación bancaria.

Adjuntos descripción de perfil

DESCRIPCIÓN DEL PERFIL
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Egresado de la carrera técnica de contabilidad.• Estudiante de la carrea de contabilidad y auditoría (universidad).• Experiencia de dos años.• Ejecutar las diferentes actividades del área contable de manera eficiente para facilitar la gestión de toma de decisiones.
<p>CONOCIMIENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación de normas tributarias vigentes, NIC y NIIF.• Manejo de sistema contable CONCAR.• Manejo de Office y aplicativos informáticos relacionados.
<p>COMPETENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Organizado• Capacidad para trabajar bajo presión.• Puntual• Proactivo

Adjunto exámenes tipo

Examen teórico

Responda las siguientes preguntas:

1. Mencione y defina usted los principios contables.
2. Mencione y defina 4 NIC y 4 NIIF
3. Indique el procedimiento para realizar la conciliación bancaria
4. Mencione los libros contables a llevar según el régimen tributario.
5. Mencione la definición del sistema de detracciones

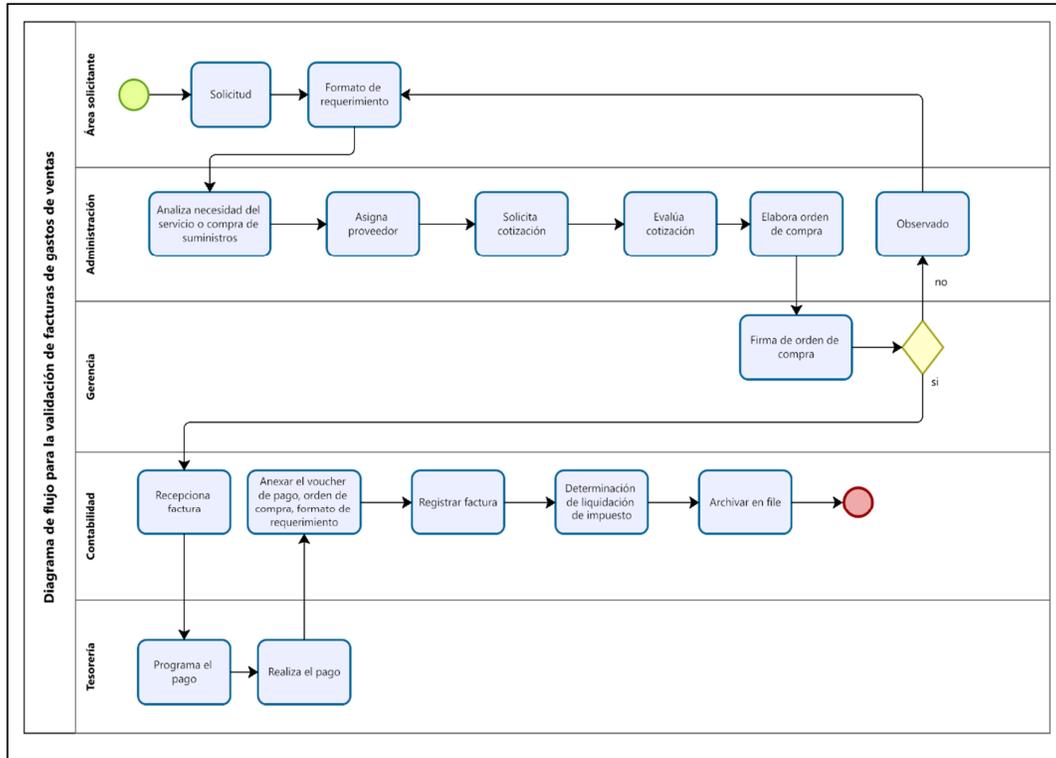
Examen práctico

Realice las siguientes preguntas:

1. La empresa adquiere la licencia de uso de un software para el manejo de sus inventarios por un importe de 9,000 soles. ¿cómo se debe registrar esa operación?
2. La empresa cuenta con la información en el mes de febrero del 2022, paga a un colaborador el importe de 2,000 más asignación familiar de 93 soles. Elabore usted la planilla correspondiente y el registro contable.
3. La empresa tiene un socio que ejerce como asesor legal y que ha realizado un servicio de emisión de contratos (el cual no estaba dentro de sus funciones) y se emitió un recibo por honorarios por 3,000 soles. ¿Cómo se debe contabilizar la operación?
4. La empresa tiene una factura de compra por un congreso solicitado por el área de ventas por un importe de 2,500 soles.
 - Determine usted el importe a pagar
 - Realice el registro contable
 - Determine si el comprobante está sujeto a detracción y de ser así cual sería el %.

Adjunto mapa de procesos y formato de requerimiento

Mapeo de procesos para la validación de las facturas de gastos de ventas.



Formato de requerimiento

Formato de requerimiento N.º:	Área:	Versión: 01	Fecha:
Prioridad	Alta: <input type="checkbox"/>	Media: <input type="checkbox"/>	Baja: <input type="checkbox"/>
Área que solicita:			
Nombre del personal encargado:			
Tipo de compra:	Suministro: <input type="checkbox"/>	Servicio: <input type="checkbox"/>	
Ítems	Tipo de compra	cantidad	Descripción
1)			
2)			

Entregable 2

Manual de políticas de cobranza

Manual de políticas de cobranza



Introducción

El manual de políticas de cobranza ha sido elaborado con la finalidad de optimizar la gestión de cobranza y tener un correcto seguimiento de las facturas a terceros. Por tal motivo, el manual es trabajado en base a las necesidades económicas de la empresa y también a las características de los clientes en pro de continuar con la relación comercial que se mantiene a la fecha.

En el presente manual se establece el plazo de crédito, formas de pago y también el tiempo en el que se hará efectivo el cobro después de haberse emitido el comprobante, lo cual va a permitir al área correspondiente planificarse, organizarse y llevar a cabo las actividades para efectuar el cobro. Asimismo, se mencionan las responsabilidades para el correcto cumplimiento del presente manual.

Objetivo

El objetivo del presente manual es emitir información fiable para una correcta gestión de cobranza de las cuentas por cobrar.

Base legal

- Plan contable empresarial

El plan de cuentas contiene las cuentas de aplicación el cual se utiliza para el proceso de información contable. En ese sentido incluye las cuentas y subcuentas de los derechos propios del origen de una venta realizada.

- Norma Internacional de Contabilidad 8 - Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores

El objetivo de la NIC 8 es determinar los criterios para elegir el cambio en las políticas contables, en las estimaciones y de la corrección de los errores.

- TUO de la Ley del impuesto a la renta

El impuesto a la renta grava las rentas que (a) provengan de capital, (b) del trabajo; (c) las ganancias del capital; (d) otros ingresos que provengan de terceros; (e) las rentas imputadas, incluyendo las de goce o disfrute.

De manera general, las políticas de crédito son: (a) el plazo de crédito otorgado a los clientes será de 30 días; (b) en caso de moras en el pago, se añadirá 1.5% por día, por factura; y (c) cada cliente tendrá un código interno.

Las políticas de crédito para clientes nuevos son las siguientes: (a) el área deberá realizar una visita al cliente para informar las políticas de cobranza que maneja la empresa; (b) vía correo electrónico, se solicitará el llenado del formato de apertura de cliente; y (c) se solicitará la vigencia de poder, Ficha Ruc y tres últimas declaraciones mensuales PDT 621.

Para el cliente antiguo se actualizará en su file respectivo.

Formato de apertura de clientes

Facturación, Créditos y Cobranzas			
File : Formato Apertura Clientes			
FORMATO DE APERTURA DE CLIENTES			
TIPO DE CLIENTE :	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
FECHA DE REGISTRO :	<input type="text"/>		
RAZON SOCIAL :	<input type="text"/>		
R.U.C. :	<input type="text"/>		
ESTADO DEL CONTRIBUYENTE :	<input type="text"/>		
REPRESENTANTE LEGAL :	<input type="text"/>		
DIRECCION FISCAL :	<input type="text"/>		
DIRECCION DE ENTREGA DE MERCADERIA :	<input type="text"/>		
TELEFONO :	<input type="text"/>		
PERSONA DE CONTACTO EN LOGISTICA :	E-MAIL :	CELULAR :	
PERSONA DE CONTACTO EN CONTABILIDAD :	E-MAIL :	CELULAR :	
PERSONA DE CONTACTO EN PAGO A PROVEEDORES :	E-MAIL :	CELULAR :	
LOCAL :	PROPIO	<input type="text"/>	
	ALQUILADO	<input type="text"/>	
PROMEDIO DE VENTAS :	MENSUAL :	<input type="text"/>	
	ANUAL :	<input type="text"/>	
REFERENCIAS BANCARIAS: (Con qué banco trabajan)			
BANCO	BANCO		
SUCURSAL	SUCURSAL		
SECTORISTA	SECTORISTA		
TELEFONO	TELEFONO		
CTA.CTE. No.	CTA.CTE. No.		
REFERENCIAS COMERCIALES (PRINCIPALES PROVEEDORES): * Las observaciones serán llenadas por Facturación, Créditos y Cobranzas de la empresa de servicios ".....".			
RAZON SOCIAL :	<input type="text"/>		
TELEFONO :	<input type="text"/>		
CONTACTO :	<input type="text"/>		
(*) OBSERVACION :	<input type="text"/>		
RAZON SOCIAL :	<input type="text"/>		
TELEFONO :	<input type="text"/>		
CONTACTO :	<input type="text"/>		
(*) OBSERVACION :	<input type="text"/>		
RAZON SOCIAL :	<input type="text"/>		
TELEFONO :	<input type="text"/>		
CONTACTO :	<input type="text"/>		
(*) OBSERVACION :	<input type="text"/>		
FORMATO DE APERTURA DE CLIENTES PROPORCIONADO POR :	<input type="text"/>		

Proceso de cobranza

- a) Las facturas emitidas deberán de tener una fecha de crédito de 30 días. Además, se deberá colocar la forma de pago al momento de emitir la factura, número de cuotas y fecha de vencimiento según Resolución de Superintendencia N° 000193-2020/SUNAT.
- b) El personal a cargo deberá realizar el reporte de cuentas por cobrar de manera diaria haciendo el cierre de manera mensual, en moneda en soles, con los datos del nombre del proveedor, número de código, fecha de emisión de documento (tipo y número), importe que adeuda, y, de ser caso, amortización, días de vencimiento y saldo que adeuda.
- c) El personal a cargo deberá realizar 3 recordatorios vía electrónica (antes de vencimiento) a los clientes. Primero: a los 15 días de haber emitido la factura; Segundo: a los 20 días de haber emitido la factura; y Tercero: a los 25 días de emitida la factura. Además, se deberá de realizar visitas a los clientes. El recordatorio se hará de manera cordial según el siguiente modelo.

Formato de recordatorio

Logo de la empresa				
Fecha:				
Nombre de cliente:				
Dirección de cliente:				
Asunto: primer recordatorio de cobro				
Estimado cliente, por la presente queremos informar un amable recordatorio de las facturas próximas a vencer.				
No Factura	Fecha de Documento	Fecha de Vencimiento	Importe	Moneda
Cordialmente,				
Firma:				
Correo:				
Cuentas bancarias				
Deposito en soles		Deposito en soles (detracciones)		
Banco:		Banco:		
Nombre del beneficiario:		Nombre del beneficiario:		
Cuenta:		Cuenta:		
CCI:		CCI:		

- d) El pago será aceptado siempre y cuando se realice a las cuentas de la empresa de manera directa. En caso de transferencia interbancaria, el depósito se deberá realizar con (3) días hábiles de anticipación como mínimo.

- e) Si hasta el día 30 el cliente no ha cumplido con el pago de su crédito a partir del día número 31 se deberá iniciar el proceso de cobro. En caso no se realice el pago de las facturas vencidas, se deberán enviar correos electrónicos de manera interdiaria, solicitando la confirmación de pago. En los correos se mencionarán los días vencidos.
- f) En el día número 40 se deberá reportar a la gerencia la cartera de clientes con deuda, de los cuales no se obtiene respuesta después de 10 días de retraso. Sin embargo, se deberá continuar enviando correos hasta la confirmación de pago.
- g) En el día número 50 y de no haber encontrado respuesta, se deberá informar al área legal, para iniciar el envío de carta notarial. Por otro lado, se deberá informar a la administración el bloqueo de crédito a los clientes morosos.
- h) En el día 60, se deberá iniciar el proceso judicial para la recuperación de la deuda.

Formas de pago

La empresa aceptará como forma de pago: depósitos, pagos mediante POS, transferencia interbancaria, cheques (no negociables).

Descuentos por pronto pago

Se brindará un incentivo a los clientes que realicen el pago al momento de la emisión de la factura, el cual será de 4% del valor total de la factura.

Aplazamiento de días de crédito

Se brindará un aplazamiento de días de crédito, siempre y cuando exista una carta compromiso del cliente, según poderes, la cual será aceptada previa evaluación del área legal y del gerente de la empresa.

Confirmación de pago

Los pagos se confirmarán vía correo adjuntando el escaneo legible del voucher del depósito realizado, o del POS, con copia a gerencia y a administración, para efectivizar la baja correspondiente de facturas pendientes de cobro.

**Estados financieros
proyectados a 5 años y el
análisis de los ratios y
análisis vertical.**

Estado de situación financiera proyectada a 5 años

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO					
ACTIVO	2022	2023	2024	2025	2026
ACTIVO CORRIENTE					
EFFECTIVO O EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	656,084	911,459	1,157,644	1,416,739	1,678,452
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	268,635	247,144	227,373	209,183	192,448
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	65,716	63,088	60,564	58,142	55,816
MERCADERIAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
CUENTAS POR COBRAR POR ANTICIPADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SALDO A FAVOR DE IMPUESTOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	990,435	1,221,691	1,445,580	1,684,063	1,926,716
ACTIVO NO CORRIENTE					
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	562,447	564,134	565,826	567,524	569,226
ACTIVOS ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANC.	4,062,089	3,940,227	3,822,020	3,707,359	3,596,139
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-783,169	-791,001	-798,911	-806,900	-814,969
ACTIVO DIFERIDO	577,052	577,629	578,206	578,784	579,363
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	4,418,418	4,290,988	4,167,141	4,046,767	3,929,759
TOTAL ACTIVO	5,408,853	5,512,679	5,612,722	5,730,830	5,856,475
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE					
TRIBUTOS POR PAGAR	179,886	183,483	174,489	176,234	179,759
REMUNERACIONES POR PAGAR	4,714	4,761	4,809	4,857	4,906
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
CUENTAS POR PAGAR A ACCIONISTAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	3,468,716	3,451,372	3,434,115	3,416,945	3,399,860
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	0	0	0	0	0
TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,653,316	3,639,617	3,613,414	3,598,036	3,584,525
PASIVO NO CORRIENTE					
OBLIGACIONES FINANCIERAS (NO CORRIENTES)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE Y NO CORRIENTE	3,653,316	3,639,617	3,613,414	3,598,036	3,584,525
PATRIMONIO					
CAPITAL SOCIAL	1,333,313	1,346,646	1,360,113	1,373,714	1,387,451
RESULTADOS ACUMULADOS	321,957	325,176	328,428	331,712	335,029
RESULTADOS DEL EJERCICIO	100,268	201,240	310,767	427,368	549,470
TOTAL PATRIMONIO	1,755,537	1,873,062	1,999,308	2,132,794	2,271,951
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	5,408,853	5,512,679	5,612,722	5,730,830	5,856,475

Estado de rendimiento financiero proyectado

ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO PROYECTADO					
	2022	2023	2024	2025	2026
VENTAS	2,266,304	2,311,630	2,357,863	2,405,020	2,453,121
COSTO DE VENTAS	997,174	994,001	990,302	986,058	981,248
MARGEN BRUTO	1,269,130	1,317,629	1,367,561	1,418,962	1,471,872
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-538,332	-511,415	-480,730	-447,079	-411,313
GASTOS DE VENTAS	-481,306	-457,241	-429,807	-399,721	-367,743
RESULTADOS DE OPERACIÓN	249,493	348,973	457,024	572,163	692,816
GASTOS FINANCIEROS	-149,226	-147,734	-146,257	-144,794	-143,346
INGRESOS DIVERSOS	0	0	0	0	0
INGRESOS EXCEPCIONALES	0	0	0	0	0
INGRESOS FINANCIEROS	0	0	0	0	0
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	100,268	201,240	310,767	427,368	549,470
Impuesto a la Renta					
Utilidad (Perdida) del Ejercicio	100,268	201,240	310,767	427,368	549,470

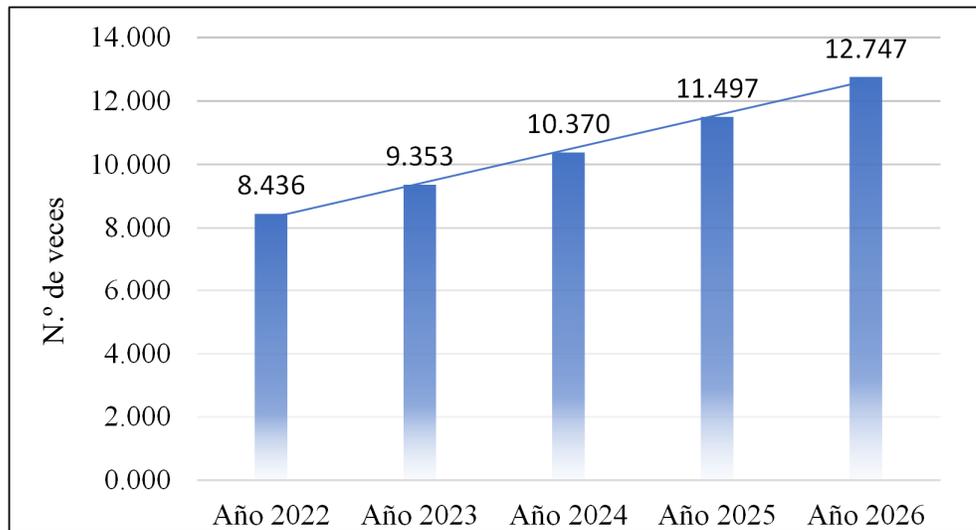
Análisis de las cuentas por cobrar

Análisis del ratio de rotación de cuentas por cobrar en los estados financieros proyectados

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado
Ratio de gestión	2022	Ventas	2,266,304.34	= 8.43
		Cuentas por cobrar	268,634.90	
	2023	Ventas	2,311,630.43	= 9.35
		Cuentas por cobrar	247,144.11	
	2024	Ventas	2,357,863.04	= 10.37
		Cuentas por cobrar	227,372.58	
	2025	Ventas	2,405,020.30	= 11.49
		Cuentas por cobrar	209,182.78	
	2026	Ventas	2,453,120.70	= 12.74
		Cuentas por cobrar	192,448.15	

Figura 1

Análisis del ratio de rotación de cuentas por cobrar en los estados financieros proyectados



Del análisis realizado al ratio de gestión, se observa la efectividad de la aplicación de las políticas de cobranza en la empresa teniendo la disponibilidad para cumplir con el pago de tributos, pago de proveedores y pago a entidades bancarias.

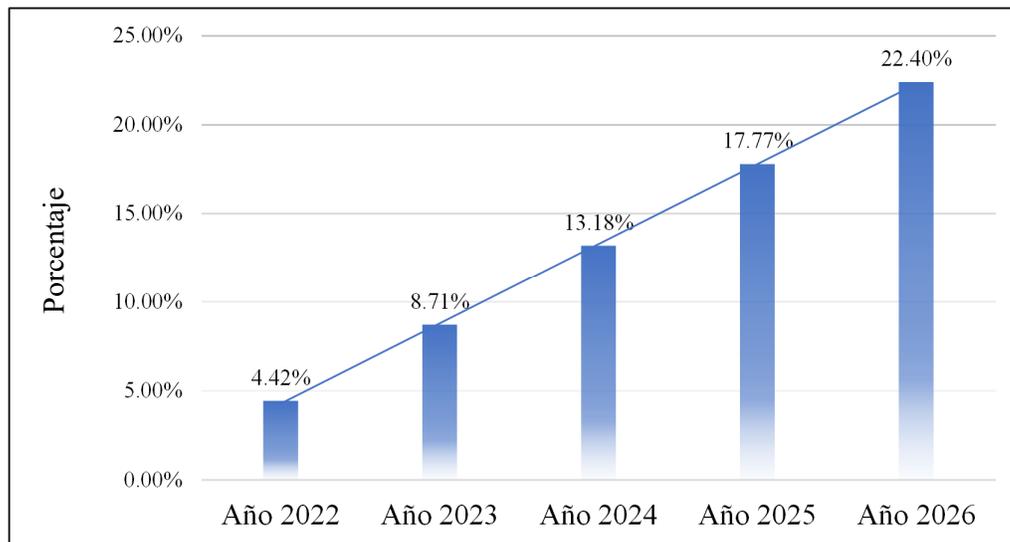
Análisis de la utilidad

Análisis de la utilidad de los estados financieros proyectados

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado
Ratio de rentabilidad	2022	$\frac{\text{Utilidad 2022}}{\text{Ventas}}$	$\frac{100,267.64}{2,266,304.34}$	= 4.42%
	2023	$\frac{\text{Utilidad 2022}}{\text{Ventas}}$	$\frac{201,239.50}{2,311,630.43}$	= 8.71%
	2024	$\frac{\text{Utilidad 2022}}{\text{Ventas}}$	$\frac{310,767.26}{2,357,863.04}$	= 13.18%
	2025	$\frac{\text{Utilidad 2022}}{\text{Ventas}}$	$\frac{427,368.13}{2,405,020.30}$	= 17.77%
	2026	$\frac{\text{Utilidad 2022}}{\text{Ventas}}$	$\frac{549,470.36}{2,453,121}$	= 22.40%

Figura 2

Análisis de la utilidad de los estados financieros proyectados



Como se observa en la figura 2, el porcentaje de la rentabilidad va en aumento a medida de la proyección de los años, es decir los procedimientos y políticas aplicados en la óptima gestión contable es reflejada en la tendencia de crecimiento, siendo favorable para la empresa mantener dicha tendencia.

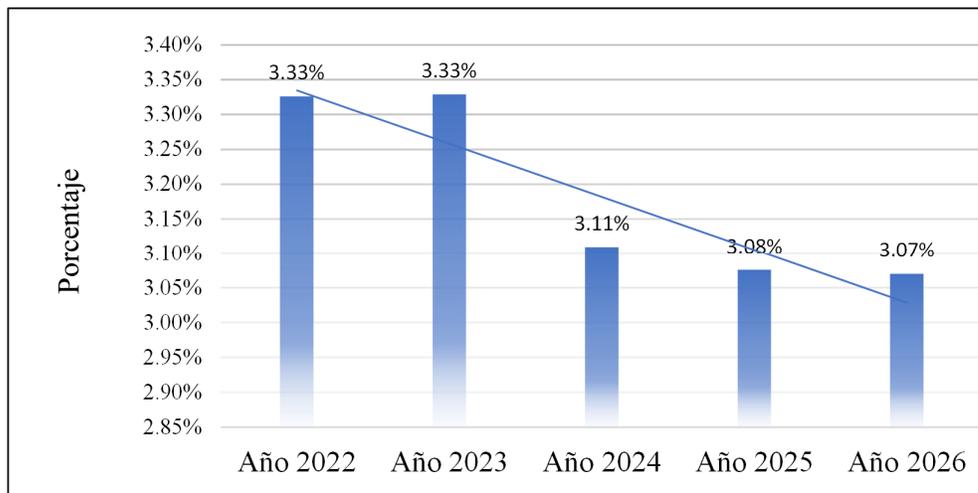
Análisis de los tributos por pagar

Análisis vertical de los tributos por pagar en los estados financieros proyectados

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado
Análisis vertical	2022	Tributos Por Pagar	179,885.76	= 3.33%
		Total P. y Patrimonio	5,408,853.39	
	2023	Tributos Por Pagar	183,483.48	= 3.3%
		Total P. y Patrimonio	5,512,679.23	
	2024	Tributos Por Pagar	174,489.19	= 3.11%
		Total P. y Patrimonio	5,612,721.68	
	2025	Tributos Por Pagar	176,234.08	= 3.08%
		Total P. y Patrimonio	5,730,830.36	
	2026	Tributos Por Pagar	179,758.76	= 3.07%
		Total P. y Patrimonio	5,856,475.38	

Figura 3

Análisis vertical de los tributos por pagar en los estados financieros proyectados



En el análisis vertical realizado a los tributos por pagar, como se observa en la figura 3, debido a la proyección de estados financieros se observa una disminución gradualmente al pasar los años, y es un resultado por el control debido de los comprobantes de ventas y también a la comunicación que establece el área administrativa informado oportunamente al área contable sobre los documentos emitidos respecto al servicio prestado. Además de efectuar el pago correcto de impuestos por las ventas realizadas teniendo la validación correcta de ello.

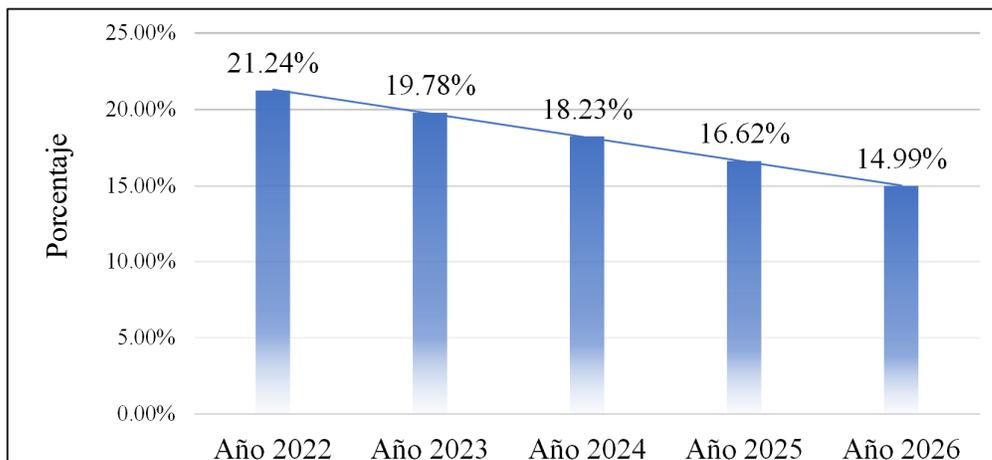
Análisis de los gastos de ventas

Análisis vertical de los gastos de ventas en los estados financieros proyectados

Análisis	Periodo	Formula	Datos	Resultado
Análisis vertical	2022	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{ventas}}$	$\frac{481,305.60}{2,266,304.34}$	= 21.24%
	2023	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{ventas}}$	$\frac{457,240.70}{2,311,630.43}$	= 19.78%
	2024	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{ventas}}$	$\frac{429,806.54}{2,357,863.04}$	= 18.23%
	2025	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{ventas}}$	$\frac{399,720.51}{2,405,020.30}$	= 16.62%
	2026	$\frac{\text{Gastos ventas}}{\text{ventas}}$	$\frac{367,743.32}{2,453,120.70}$	= 14.99%

Figura 4

Análisis vertical de los gastos de ventas en los estados financieros proyectados



En el análisis vertical realizado a los gastos de ventas, como se observa en la figura 4, se refleja que debido a la aplicación de los procedimientos contables se denota la disminución de los gastos de ventas en la proyección de los estados financieros a partir del año 2022 hasta el año 2026. Por otro lado, esta disminución es porque la empresa ha implementado los filtros correctamente para la contabilización de estos comprobantes y se tiene la información correcta reflejada en los informes financieros.

- **Entregable 3**

Manual de procedimientos para el registro de las facturas de ventas y registro de facturas de compras sujetas al spot y elaboración de flujograma.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL REGISTRO DE LAS FACTURAS DE VENTAS Y REGISTRO DE FACTURAS DE COMPRAS SUJETAS AL SPOT Y ELABORACIÓN DE FLUJOGRAMA.

Área contable	Versión: 01
Procedimiento contable	Código: 001
Manual de procedimientos para el registro de las facturas de ventas y registro de facturas de compras sujetas al spot y elaboración de flujograma.	

Introducción

El presente manual de procedimientos tiene como propósito establecer los lineamientos para un correcto registro de comprobantes de ventas y compras, debido a que mediante ello se determinará la liquidación de impuesto. Por tal motivo, es importante la eficiencia en el proceso contable para la obtención de información fiable, razonable y real.

Objetivo

El manual describe los procedimientos para optimizar el registro de operaciones contables de los comprobantes de ventas y compras, lo que se refleja en la eficiencia de la gestión contable, ya que forma parte de la gestión para la obtención de información contable de las operaciones económicas de la organización.

Base legal

- **TUO de la Ley del impuesto a la renta**

El impuesto a la renta grava las rentas que (a) provengan de capital, del trabajo; (b) las ganancias del capital; (c) otros ingresos que provengan de terceros; (c) las rentas imputadas, incluyendo las de goce o disfrute.

- **TUO de la ley del IGV e ISC**

El impuesto general a las ventas grava: la venta en el país de bienes, la prestación de servicios, los contratos de construcción, importación de bienes y la primera venta de inmueble que realicen los constructores.

- **Reglamento de comprobantes de pago**

El comprobante de pago es un documento que acredita la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios

- **Sistema de detracciones**

El SPOT, conocido comúnmente como el “sistema de detracciones”, es un mecanismo administrativo que consiste en la detracción (descuento) que efectúa el comprador o

usuario de un bien o servicio afecto al sistema, de un porcentaje del importe a pagar por estas operaciones, para luego depositarlo en el Banco de la Nación, en una cuenta corriente a nombre del vendedor o prestador del servicio.

Área contable	Versión: 01
Procedimiento contable	Código: 001
Manual de procedimientos para el registro de las facturas de ventas	

Responsables:

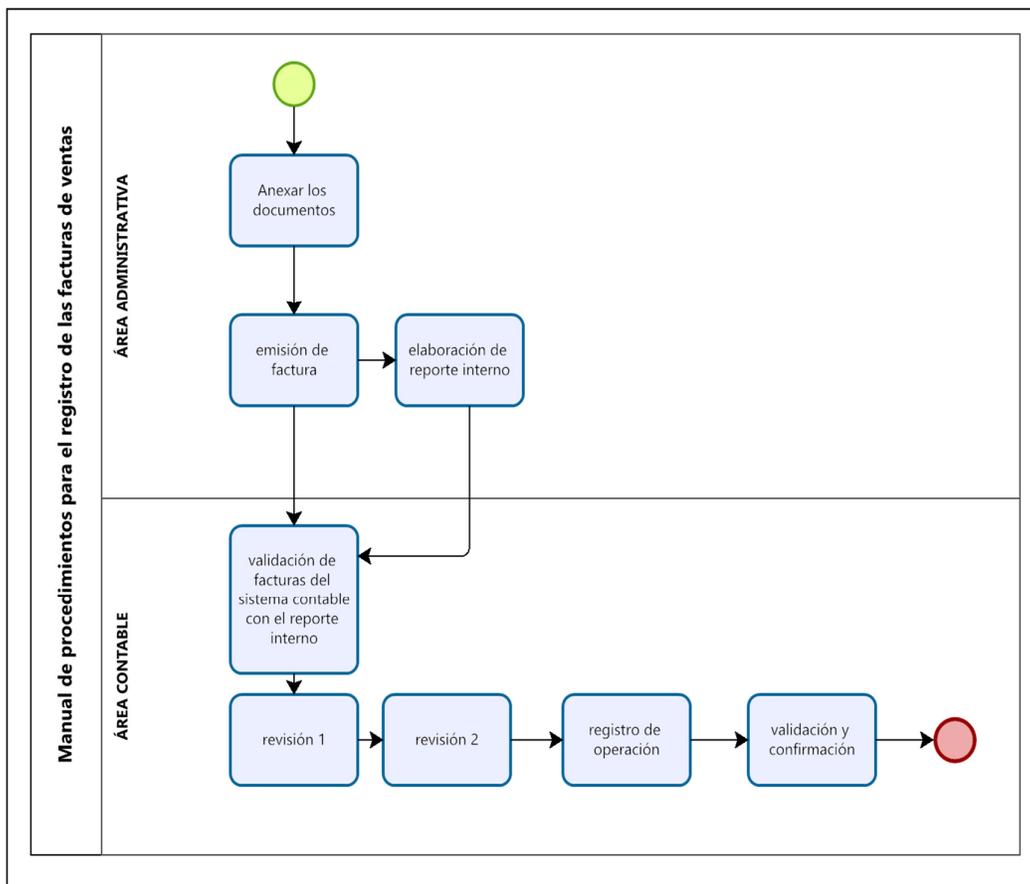
Contadora, Asistente contable, asistente administrativo.

Procedimientos

- a) Documentos anexos: se inicia con el proceso de facturación teniendo en cuenta los documentos anexos del servicio prestado: orden médica, carta de garantía debidamente autorizado e informe médico.
- b) Facturación: se verifican los documentos anexos completos, se realiza la facturación electrónica a través del sistema, generando la factura a nombre del proveedor describiendo en el detalle el nombre del paciente a quien se prestó el servicio. Asimismo, se detalla el porcentaje a detraer, la condición de crédito siendo a 30 días ello, tipo de examen realizado el cual tiene coincidir con la carta de garantía y el número de cuenta de detracciones.
- c) Reporte interno de facturación: se debe de realizar el reporte a detalle en hoja de cálculo Excel de las facturas emitidas el cual debe contener los ítems siguientes: número de carta de garantía, nombre de proveedor, RUC del proveedor, nombre del asegurado, estudio, importe asegurado, numero de factura, número de carta de garantía, observaciones, fecha, número asignado para file y estado de factura.
- d) Informar al área contable: indicar diariamente el reporte interno de facturación para tener conocimiento de las facturas emitidas. Asimismo, reportar aquellas facturas en estado de anulación o dadas de baja debido a las devoluciones por condiciones del paciente que evitan la prestación del servicio.

- e) Validación: realizar: se deberá realizar la validación de los reportes internos con el reporte de ventas del sistema contable.
- f) Revisión de documentos 1: revisar los comprobantes en cuanto al orden correlativo de las facturas, notas de crédito y notas de débito.
- g) Revisión de documentos 2: realizar la descarga de los comprobantes emitidos en archivo Excel y archivo pdf para realizar el cruce de información con el reporte interno de facturación.
- h) Registro de operación 2: para el registro de operaciones de manera eficiente y sistematizada se realiza el registro de los comprobantes al formato Excel del sistema contable colocando la fecha, N.º del documento del cliente y la cuenta contable.
- i) Validación y confirmación: migrar el archivo Excel de ventas al sistema contable y se obtiene el reporte de ventas totalizado del periodo tributario.

Flujograma para el registro de las facturas de ventas



Área contable	Versión: 01
Procedimiento contable	Código: 002
Manual de procedimientos para el registro de facturas de compras sujetas al SPOT	

Responsables:

Contadora, Asistente contable, Asistente administrativo.

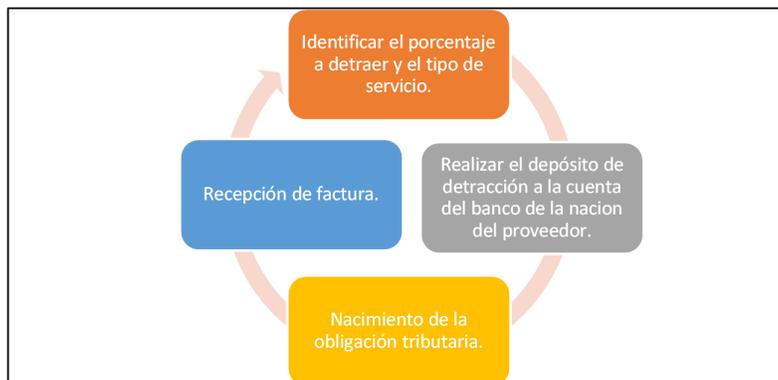
Procedimientos

- a) Revisión de documentos: realizar la revisión de los comprobantes con la verificación del RUC y razón social de la empresa del mismo modo el cálculo del sub total, el IGV e importe total, el cual se resalta a manera de una mejor visualización.
- b) Consulta r RUC del proveedor: se realiza la consulta RUC del proveedor para visualizar el estado y condición del contribuyente.

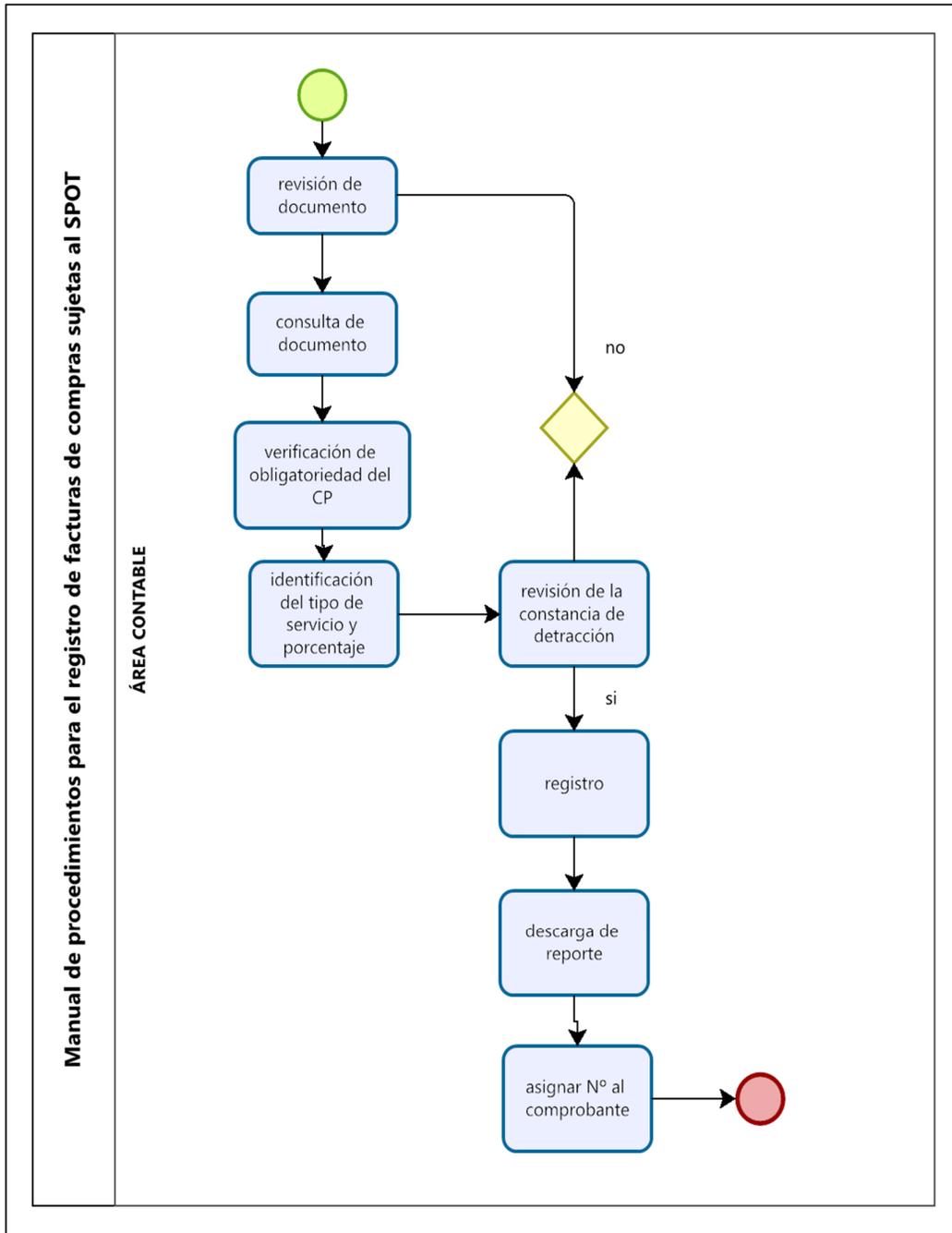
- c) Verificación de obligatoriedad de emisión de comprobante electrónica: se realiza la consulta de la obligatoriedad de emisión de comprobante electrónica en caso de comprobantes en físico, este paso se realiza mediante la web de la SUNAT.

- d) Identificación del comprobante del tipo de servicio recibido: se identifica el tipo de servicio adquirido.
- e) Identificación del porcentaje del comprobante: se identifica el porcentaje el cual fue deducido por el área de tesorería al momento de realizar el pago al proveedor.
- f) Revisión de la constancia de deducción: se realiza la consulta mediante la página web de SUNAT para identificar el depósito de deducción, el cual tiene que tener la fecha en la que se originó la obligación tributaria hasta los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. Se descarga la constancia y se anexa al comprobante.
- g) Validación del depósito de deducciones: en caso el comprobante no cuente con la constancia de depósito de deducciones, el comprobante no se registrará para ese periodo.
- h) Registro de comprobantes de compras 1: se realiza el registro de los comprobantes de compras al archivo Excel para un mejor manejo en cuanto a la cantidad de comprobantes. Asimismo, se realiza el análisis para la codificación de las partidas contables.
- i) Registro de comprobantes de compras 2: se realiza la migración de archivo Excel al sistema contable.
- j) Descarga de reporte de compras: se realiza la descarga del reporte de compra, y se valida nuevamente con los comprobantes en físico.
- k) Se designa la numeración correspondiente al comprobante: las facturas de compras deberán de tener un número correlativo efectuado con un sello el cual servirá para facilitar la búsqueda de la factura en caso se requiera.

Proceso de pago de deducciones en el área de tesorería



Flujograma para el registro de las facturas sujetas al Spot.



FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2019, 2020 y 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Estudiar e interpretar las tendencias de las partidas contables.	Denominados también reportes financieros para revelar la situación económica de una empresa en un determinado momento.	Área contable

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Estado de rendimiento financiero	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

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

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono Celular	/ 992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	temático	Lugar y fecha	29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2019, 2020 y 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Estudiar e interpretar las tendencias de las partidas contables.	Denominados también reportes financieros para revelar la situación económica de una empresa en un determinado momento.	Área contable

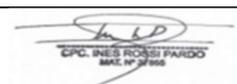
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	x		x		x			
2	Estado de rendimiento financiero	x		x		x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si aplica

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

Nombres y Apellidos	Inés Rossi Pardo	DNI N°	07502991
Condición en la universidad		Teléfono Celular	/ 997 241 376
Años de experiencia	15 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contadora Publica		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2019, 2020 y 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Estudiar e interpretar las tendencias de las partidas contables.	Denominados también reportes financieros para revelar la situación económica de una empresa en un determinado momento.	Área contable

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de situación financiera	X		X		X			
2	Estado de rendimiento financiero	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	9 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PUBLICO/ MAGISTER EN ADMINISTRACION PUBLICA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2019, 2020 y 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Estudiar e interpretar las tendencias de las partidas contables.	Denominados también reportes financieros para revelar la situación económica de una empresa en un determinado momento.	Área contable

N.º	Nombre del documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis
1	Estados de situación financiera	En el estado de situación financiera se detalla las partidas activo, pasivo y patrimonio	Ratio de liquidez de los periodos 2019, 2020 y 2021.	$2019 \quad \frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}} = \frac{152,976.00}{4,884,980.00} = 0.031$ $2020 \quad \frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}} = \frac{198,936.00}{1,363,227.00} = 0.146$ $2021 \quad \frac{\text{Activo Cte.}}{\text{Pasivo Cte.}} = \frac{868,075.01}{3,878,530.40} = 0.234$	Según el análisis realizado del ratio de liquidez de la empresa tal como se muestra en la figura 1, durante el año 2019 el resultado representa un 0.031 y para el año 2020 varía a 0.14, teniendo para el año 2021 un resultado de 0.23 lo cual demuestra una situación desfavorable debido a que, no se está contando con el flujo de efectivo oportuno para el cumplimiento de los deberes de breve plazo, ya que no cuentan con un plan financiero como herramienta lo cual facilitaría la gestión de fondos en la empresa, así como tampoco podrían optar por el financiamiento, ya que el banco al evaluar su historial crediticio se daría cuenta que han estado incumpliendo con sus pagos a la fecha que corresponde. Si la empresa continuara con resultados de iliquidez las entidades financieras podrían optar por no brindar financiamiento y, en consecuencia, no podrían comprar suministros. Para cubrir aquello tendrá que esperar sus pagos lo que generaría acumulación de deuda y pago de penalidades. Para el análisis del ratio de la liquidez se usó la metodología OKR en la cual se estableció el objetivo de 1.5 como resultado óptimo el cual, no se cumplió hasta el momento.

		Ratio de gestión de los periodos 2019, 2020 y 2021.	$2019 \quad \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{1,962,339.00}{0.00} = 0.00$ $2020 \quad \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{1,621,867}{110,404.00} = 14.69$ $2021 \quad \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{2,221,867}{291,994.46} = 7.60$	<p>Del análisis realizado a la rotación de las partidas por cobrar de la entidad, se desprende que durante el primer año se obtiene como resultado 0 veces porque en la empresa se cobraba las facturas al contado, durante el año 2020 se cobraba 14 veces durante el ejercicio y en el 2021 el número de veces descende a 7 por ese motivo, la entidad carece de políticas de cobranza y no hacen seguimiento oportuno a sus facturas. Otra dificultad es que debido al tiempo de cuarentena por la Covid 19 se instaló un nuevo sistema de envío de facturas a los clientes y se verificó que muchas veces las facturas enviadas en el día no habían sido recibidas por el cliente pues presentaban errores de sistema, dificultades eran detectadas a destiempo. Además, como la empresa actualmente presenta falencias sobre el seguimiento de sus facturas, esto debe de corregirse inmediatamente porque genera pérdidas e incobrabilidad al cliente. Por otro lado, para el estudio de los derechos de la empresa se utilizó la metodología OKR teniendo como objetivo que se mantenga o aumentar el número de veces de la rotación de las cuentas por cobrar, lo cual se cumpliría con una política de cuentas por cobrar que actualmente no existe.</p>
		Ratio de solvencia de los periodos 2019, 2020 y 2021.	$2019 \quad \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} = \frac{4,884,980}{5,628,316} = 86.79\%$ $2020 \quad \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} = \frac{4,200,938}{5,029,823} = 83.52\%$ $2021 \quad \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}} = \frac{3,715,671}{5,419,939} = 68.56\%$	<p>De acuerdo al análisis realizado al total de activos y pasivos, se puede apreciar que en el año 2019 se obtiene un resultado de 86.79%, en el 2020 se obtiene un 83.52% y para el año 2021 un 68.56% como podemos observar durante los tres últimos años este resultado ha ido descendiendo, sin embargo, para el año 2021 el resultado se mantiene relativamente alto, podemos decir que la empresa se encuentra altamente endeudada por la densidad de sus deudas a corto plazo y si incumple con los pagos de sus obligaciones con las entidades financieras podría comprometer sus activos, ya que el incumplimiento conlleva a cobranzas coactivas ejecutadas y posterior embargo lo cual complicaría más la situación económica de la empresa, este escenario representa un riesgo para la entidad porque si quisiera acceder a un financiamiento para amortizar el problema de liquidez que mantiene según el resultado del ratio de liquidez, no podría acceder a un crédito. Para este análisis se utilizó la metodología OKR, proyectándose que para el año 2021 este porcentaje disminuya a un 60% el cual no se ha cumplido.</p>

			Análisis vertical de los periodos 2019, 2020 y 2021.	$2019 \quad \frac{\text{Tributos por pagar}}{\text{Total, Pasivo y Patrimonio}} = \frac{26,837}{5,628,316} = 0.48\%$ $2020 \quad \frac{\text{Tributos por pagar}}{\text{Total, Pasivo y Patrimonio}} = \frac{24,633.00}{5,029,823} = 0.49\%$ $2021 \quad \frac{\text{Tributos por pagar}}{\text{Total, Pasivo y Patrimonio}} = \frac{224,857}{5,419,939} = 4.15\%$	Respecto al análisis vertical realizado a la cuenta de tributos por pagar se deduce que durante los años 2019 y 2020 se obtiene como resultados 0.48% y 0.49% respectivamente. Sin embargo, para el año 2021 se obtiene un 4.15% lo cual ha generado que la empresa durante este año no pueda pagar a tiempo sus obligaciones acogiéndose al igv justo como medida de apoyo. Además, se ha reflejado una mala práctica respecto a las declaraciones mensuales en donde se revela la duplicidad de documentos y la declaración de documentos de ventas que han sido anulados lo que ocasiona un pago incorrecto de tributos. Justamente este incremento porcentual se justifica en la deficiente gestión contable que tiene la empresa en los últimos tres años por ello, este resultado tiene un impacto negativo en la utilidad de la empresa para el año 2021. Para el análisis vertical aplicados a los tributos por pagar se usó la metodología OKR, logrando que durante los años 2019 al 2020 no se incrementen los impuestos por pagar. Sin embargo, para el año 2021 se incrementó este porcentaje, lo cual conlleva al incumplimiento de la meta.
--	--	--	--	--	--

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estados financieros	
Período o año:	2019, 2020 y 2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Estudiar e interpretar las tendencias de las partidas contables.	Denominados también reportes financieros para revelar la situación económica de una empresa en un determinado momento.	Área contable

N.º	Nombre del documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis
2	Estado de rendimiento financiero	En el estado de rendimiento financiero se presenta como un resumen contable donde se visualiza los ingresos de una empresa.	Ratio de rentabilidad de los periodos del 2019, 2020 y 2021.	$2019 \quad \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{143,411}{1,962,339} = 0.073$ $2020 \quad \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{136,075}{1,621,867} = 0,084$ $2021 \quad \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} = \frac{65,386.61}{2,221,867} = 0,029$	De acuerdo al análisis realizado a la utilidad neta, se puede apreciar que en el año 2019 se obtiene un resultado de 7.31%, en el 2020 se obtiene un 8.39% y para el año 2021 desciende a 2.94%, lo cual es un resultado pésimo para la empresa. Respecto a este último resultado podemos decir que la empresa lleva un deficiente control de sus operaciones internas lo que ha ocasionado un escenario desfavorable para la entidad, ya que este ratio estaba ascendiendo durante los años 2019 y 2020, sin embargo, para el 2021 descendió, también representa un riesgo ante las entidades financieras puesto que si la empresa quisiera solicitar un préstamo ello sería complicado por la caída de sus ratios frente a los 3 últimos años. Para el estudio de la rentabilidad de la empresa se utilizó la metodología OKR, el cual para el año 2020 era de subir un punto porcentual el cual se cumplió.
			Análisis vertical de la utilidad neta de los periodos del 2019, 2020 y 2021.	$2019 \quad \frac{\text{Gastos ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{333,162.00}{1,962,339.00} = 16.98\%$ $2020 \quad \frac{\text{Gastos ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{286,405.00}{1,621,867.00} = 17.66\%$ $2021 \quad \frac{\text{Gastos ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{501,360.00}{2,221,867.00} = 22.56\%$	Del análisis realizado a los gastos de ventas se deduce que durante el año 2019 se obtiene como resultado 16.98%, para el año 2020 un 17.66% y para el año 2021 un 22.56%. Los gastos han ido de acorde con el aumento de las ventas en el año 2019, sin embargo, en el 2020 este margen aumenta y las ventas disminuyen, siendo el mismo escenario para el año 2021 lo cual está reflejando un impacto negativo en la utilidad de la empresa. Ello materializa una mala gestión de fondos por debido al descontrol en las salidas de dinero, no existiendo sustento por las facturas registradas como gastos de ventas en el área operativa de la empresa. Para lo cual no tienen el sustento fehaciente que justifique la necesidad de realizarlos. Para el análisis en los gastos ventas se utilizó la metodología OKR, con la cual mediante la eficiencia de recursos este porcentaje debía incrementarse a 19% lo cual no se ha cumplido.

Estados financieros

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(EXPRESADO EN SOLES)

ACTIVO	2019	2020	2021	PASIVO	2019	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
EFFECTIVO O EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	2,426	45,221	S/ 507,626	TRIBUTOS POR PAGAR	26,837	24,633	S/ 224,857
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	0	110,404	S/ 291,994	REMUNERACIONES POR PAGAR	0	4,773	S/ 4,668
CUENTAS POR COBRAR DIVERSAS	72,412		S/ 68,455	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	2,433	0	S/ 0
MERCADERIAS	0	0	S/ 0.00	MERCADERIAS	0	0	S/ 0
CUENTAS POR COBRAR POR ANTICIPADO	0	0	S/ 0.00	CUENTAS POR PAGAR A ACCIONISTAS	937,456	710,481	S/ 0
SALDO A FAVOR DE IMPUESTOS	78138	43,311	S/ 0.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	3,918,253	597,618	S/ 3,486,147
				CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS		25,722	S/ 0
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	<u>S/ 152,976.00</u>	<u>S/ 198,936.00</u>	<u>S/ 868,075</u>	TOTAL PASIVO CORRIENTE	<u>S/ 4,884,980.00</u>	<u>S/ 1,363,227.00</u>	<u>S/ 3,715,671</u>
				PASIVO NO CORRIENTE			
				OBLIGACIONES FINANCIERAS (NO CORRIENTES)		2,837,711	
				TOTAL PASIVO CORRIENTE Y NO CORRIENTE	<u>S/ 4,884,980.00</u>	<u>S/ 4,200,938.00</u>	<u>S/ 3,715,671.40</u>
ACTIVO NO CORRIENTE				PATRIMONIO			
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	552,188	552,188	S/ 560,764	CAPITAL SOCIAL	308,112	308,112	S/ 1,320,112
ACTIVOS ADQ. EN ARRENDAMIENTO FINANC.	4,389,014	4,187,721	S/ 4,187,721	RESULTADOS ACUMULADOS	291,813	384,698	S/ 318,769
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-296,527	-608,456	-S/ 773,096	RESULTADOS DEL EJERCICIO	143,411	136,075	S/ 65,387
ACTIVO DIFERIDO	830,665	699,434	S/ 576,475				
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	<u>S/ 5,475,340.00</u>	<u>S/ 4,830,887.00</u>	<u>S/ 4,551,864</u>	TOTAL PATRIMONIO	<u>S/ 743,336.00</u>	<u>S/ 828,885.00</u>	<u>S/ 1,704,268</u>
TOTAL ACTIVO	<u>S/ 5,628,316</u>	<u>S/ 5,029,823</u>	<u>S/ 5,419,939</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>S/ 5,628,316</u>	<u>S/ 5,029,823</u>	<u>S/ 5,419,939</u>

**ESTADO DE RESULTADOS
(EXPRESADO EN SOLES)**

	2019	2020	2,021
VENTAS	1,962,339	1,621,867	2,221,867
COSTO DE VENTAS	-737,518	-644,412	-940,412
MARGEN BRUTO	1,224,821	977,455	1,281,455
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-573,625	-501,209	-560,762
GASTOS DE VENTAS	-333,162	-286,405	-501,360
RESULTADOS DE OPERACIÓN	318,034	189,841	219,333
GASTOS FINANCIEROS	-132,042	-53766	-150,733
INGRESOS DIVERSOS	2		1
INGRESOS EXCEPCIONALES			0
INGRESOS FINANCIEROS			0
RESULTADO ANTES DEL IMPUESTO	185,994	136,075	68,601
Impuesto a la Renta	-42,583		-3,214
Utilidad Neta del Ejercicio	143,411	136,075	65,387

Anexo 4: Instrumento cualitativo



Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL, CONTADORA, ADMINISTRADORA Y ASISTENTE CONTABLE.

N.º	Formulación de los ítems / preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?	X		X		X			
2	¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?	X		X		X			
3	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?	X		X		X			
4	¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?	X		X		X			
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?	X		X		X			
6	¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

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

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	29-05-2022

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

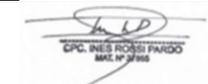
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL, CONTADORA,
ADMINISTRADORA Y ASISTENTE CONTABLE.

N.º	Formulación de los ítems / preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?	x		x		x			
2	¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?	x		x		x			
3	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?	x		x		x			
4	¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?	x		x		x			
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?	x		x		x			
6	¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?	x		x		x			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si aplica

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Inés Rossi Pardo	DNI N°	07502991
Condición en la universidad		Teléfono / Celular	997 241 376
Años de experiencia	15 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contadora Publica		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	29-05-2022

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Cosntrucción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL, CONTADORA, ADMINISTRADORA Y ASISTENTE CONTABLE.

N.º	Formulación de los ítems / preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?	X		X		X			
2	¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?	X		X		X			
3	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?	X		X		X			
4	¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?	X		X		X			
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?	X		X		X			
6	¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Nombres y Apellidos	CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES	DNI N°	45491996
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	951917571
Años de experiencia	9 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PUBLICO/ MAGISTER EN ADMINSTRACION PUBLICA		
Metodólogo/ temático	TEMATICO	Lugar y fecha	29-05-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente general
Código de la entrevista	Entrevistado 1 (Entv. 1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Llamada telefónica

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Proceso Contable	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?
		¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?
2	Contabilidad	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?
		¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?
3	Información Económica y Operativa	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?
		¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contadora
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv. 2)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Llamada telefónica

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Proceso Contable	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?
		¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?
2	Contabilidad	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?
		¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?
3	Información Económica y Operativa	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?
		¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv. 3)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Llamada telefónica

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Proceso Contable	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?
		¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?
2	Contabilidad	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?
		¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?
3	Información Económica y Operativa	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?
		¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente contable
Código de la entrevista	Entrevistado 4 (Entv. 4)
Fecha	
Lugar de la entrevista	Llamada telefónica

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Proceso Contable	¿De qué manera se realiza la revisión de los documentos contables y a su vez de las obligaciones tributarias?
		¿El personal realiza el registro de transacciones contables cumpliendo con las normas y principios contables?
2	Contabilidad	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones?
		¿Se presenta dificultades al momento de realizar las declaraciones mensuales?
3	Información Económica y Operativa	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones?
		¿Se elabora el flujo de caja como estrategia financiera, con que periodicidad? ¿su impacto es positivo para la empresa?

Resultados de entrevistas

Cargo o puesto en que se desempeña:	Gerente General
Código de la entrevista:	Entrevistado (Entv. 1)
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	Llamada telefónica

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera se realiza el seguimiento a la revisión de los documentos contables? ¿Por qué?	Usualmente en el área correspondiente revisan las facturas de manera espontánea a medida que se va realizando las compras y cuando disponen de tiempo y si es que no llegase a realizarlo en ese momento, lo elaboran a fines de mes, no hay un procedimiento estipulado.
2	¿Cómo se realiza la revisión y cumplimiento de las obligaciones mensuales ante la administración tributaria? ¿Con que periodicidad? ¿Por qué?	Bueno las declaraciones nos informan mediante correo respecto a la liquidación de impuesto la cual es revisada posteriormente
3	¿De qué manera se realiza el registro de las transacciones contables y como se aplica las normas contables? ¿Por qué?	El registro de operaciones lo realiza la contadora, con autonomía y la facultad de decidir sobre ello algunas veces hemos realizado el pago de sanciones tributarias por no haber aplicado correctamente lo que indica la norma.
4	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones? ¿Por qué?	El análisis lo realizan en base a los documentos que se les entregan de manera mensual en algunas oportunidades hemos recibido notificaciones de Sunat por inconsistencias detectadas en las declaraciones.
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones y ello como afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	No realizamos debidamente el control de los ingresos. Ya que, hasta el 2019 las facturas eran al contado, sin embargo, en el 2020 empezamos a facturar al crédito no tenemos una política de cobranzas. ahora los gastos se van realizando de acuerdo a la necesidad que surge en la empresa.
6	¿De qué manera se elabora el proceso del flujo de caja y cómo afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	No realizamos un flujo de caja en realidad enfrentamos los pagos por realizar en el día a día y según los ingresos disponibles si no se contara con efectivo para cubrir se aplaza la deuda muchas veces se ha pagado penalidad por el incumplimiento, en cuanto a los proveedores también hemos tenido dificultades para cumplir con sus pagos.

Resultados de entrevistas

Cargo o puesto en que se desempeña:	Contadora
Código de la entrevista:	Entrevistado (Entv. 2)
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	Llamada telefónica

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera se realiza el seguimiento a la revisión de los documentos contables? ¿Por qué?	La revisión de los documentos contables se realiza durante su registro y si se encontrara alguna inconsistencia se reporta al proveedor en ese momento.
2	¿Cómo se realiza la revisión y cumplimiento de las obligaciones mensuales ante la administración tributaria? ¿Con que periodicidad? ¿Por qué?	El cumplimiento de las obligaciones tributarias se realiza a tiempo, pero las dificultades que se ha tenido son la entrega de los documentos contables que es tardía, lo cual viene dificultando nuestra labor contable.
3	¿De qué manera se realiza el registro de las transacciones contables y como se aplica las normas contables? ¿Por qué?	De los documentos se ha encontrado falencias en realizar el análisis a dichos documentos, ya que en varias oportunidades se ha registrado comprobantes sin tener el sustento debido para ese período como en las facturas de compras y ventas.
4	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones? ¿Por qué?	No tenemos un procedimiento como soporte para el registro y análisis de los documentos si detectáramos algún error en los comprobantes se lo comunicamos al proveedor para que se corrija, sin embargo, ello genera que el comprobante no sea registrado en el periodo correspondiente sino para un período posterior por otro lado tampoco se verifica si la compra ha sido netamente para la empresa porque no tiene orden de compra u otro sustento. Tampoco se recibe información de los suministros que usa la empresa para prestar el servicio como son las placas y medios de contraste y otros en general
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones y ello como afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	No contamos a tiempo con información de las cuentas pendientes por cobrar, lo cual nos informan de manera trimestral lo que nos facilitaría de manera óptima que sea mensual para tener una información contable actualizada en general. La gerencia es quién tiene la facultad de autorizar los gastos, lo que sí tenemos gastos de ventas que no cumplen con el criterio de causalidad lo que impacta en el resultado de la empresa, sobre las rendiciones deben de realizarse diariamente para evitar demora en la entrega de facturas.
6	¿De qué manera se elabora el proceso del flujo de caja y cómo afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	La empresa no realiza un flujo de caja lo que sí trata de cumplir con sus pasivos a su vencimiento, en el caso de los impuestos nos acogemos al IGV Justo, ya que usualmente la empresa muchas veces no cuenta con liquidez y aprovechamos este beneficio que nos brinda la Sunat. Pero se acumula los pagos.

Resultados de entrevistas

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Código de la entrevista:	Entrevistado (Entv. 3)
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	Llamada telefónica

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera se realiza el seguimiento a la revisión de los documentos contables? ¿Por qué?	Cuando observan algún comprobante lo notifican cuando ya ha pasado varios días muchas veces ya no he podido realizar la corrección con el proveedor y prácticamente son facturas que no se han considerado como compra.
2	¿Cómo se realiza la revisión y cumplimiento de las obligaciones mensuales ante la administración tributaria? ¿Con que periodicidad? ¿Por qué?	Con el cumplimiento de las obligaciones con Sunat, informan vía correo de que ya se realizó la declaración mensual muchas veces en ese momento nos damos cuenta de observaciones que se omitieron o no se han tomado en cuenta de los comprobantes.
3	¿De qué manera se realiza el registro de las transacciones contables y como se aplica las normas contables? ¿Por qué?	Cómo en la anterior pregunta indico que ha habido observaciones respecto a los comprobantes se debe a que no están aplicando las normas contables correctamente como en el tema de las detracciones con facturas que no se deben de registrar para el periodo presente si no para el periodo posterior por la fecha del depósito.
4	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones? ¿Por qué?	Entiendo que por el desconocimiento o la falta de capacitación es que no realizan un correcto análisis de las cuentas de las operaciones realizadas en la empresa porque ello no se refleja en la información contable que nos brindan
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones y ello como afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	En este caso realizamos el control de los ingresos a nivel de la disponibilidad de tiempo que cuenta el personal, hemos tenido observaciones con los gastos de venta, ya que no hemos enviado el sustento debido por estos gastos.
6	¿De qué manera se elabora el proceso del flujo de caja y cómo afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	En lo posible tratamos de cumplir con los gastos que tiene la empresa de acuerdo al cronograma de pagos, lo que sí hemos tenido dificultad de liquidez para el cumplimiento de alguno de ellos en otros casos el gerente ha tenido que realizar préstamo y otros casos hemos cubierto las deudas a desfecha.

Resultados de entrevistas

Cargo o puesto en que se desempeña:	Asistente administrativo contable
Código de la entrevista:	Entrevistado (Entv. 4)
Fecha:	
Lugar de la entrevista:	Llamada telefónica

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿De qué manera se realiza el seguimiento a la revisión de los documentos contables? ¿Por qué?	No se realiza el seguimiento a la revisión de los documentos contables tratamos en lo posible de llevar un control, Es por eso que se ha detectado duplicidad y documentos inválidos declarados como ventas normales, los cuales han sido detectado posteriormente.
2	¿Cómo se realiza la revisión y cumplimiento de las obligaciones mensuales ante la administración tributaria? ¿Con que periodicidad? ¿Por qué?	El área contable es que nos envía las constancias de presentación y si hubiese algo por corregir se realiza ya después de la declaración, eso ocasiona inconsistencias ante Sunat generando requerimiento de información.
3	¿De qué manera se realiza el registro de las transacciones contables y como se aplica las normas contables? ¿Por qué?	Registro de operaciones lo realiza el área contable pero sí hemos detectado algunas falencias en la aplicación de criterios y normas contables para el registro de los recibos por honorarios y de los documentos contables en general lo que ocasiona que la empresa pague un impuesto incorrecto.
4	¿Cuáles son los procedimientos para realizar el registro y el análisis de las cuentas de las operaciones? ¿Por qué?	Algunas veces hemos tenido consultas tributarias y no hemos tenido una respuesta al momento esto genera un retraso en el flujo de comunicación.
5	¿De qué manera se realiza el control de los ingresos, gastos y rendiciones y ello como afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	El control de los depósitos de ingreso se verifica según se van realizando y, además, de acuerdo a los días de crédito estipulados por el cliente lo cual no se cumple siempre. Cuando no disponemos de tiempo se nos acumula hacer el seguimiento de las facturas por cobrar y los realizamos posteriormente, no hay establecido una política para los gastos que se realizan y todas las facturas se envían a contabilidad, también hemos tenido dificultad por la medida de la cuarentena se instaló nuevas formas de envío de factura en donde se enviaba, pero este sistema propio del proveedor presentaba errores por lo que, cuando consultábamos por las facturas estas figuraban como no hallado y recién se corregía el error después de un determinado tiempo.
6	¿De qué manera se elabora el proceso del flujo de caja y cómo afecta a la gestión contable? ¿Por qué?	En la empresa no realizamos un flujo de caja solo se realiza una lista de las obligaciones para tener conocimiento en qué fecha se tiene que pagar. Pero sí sería bueno que se elabore para que exista un control del flujo económico de la empresa.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Propuesta de implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022

Nombre de la propuesta: Políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios

Yo, CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES identificado con DNI Nro. 45491996 Especialista en CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Actualmente laboro en LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA Ubicado en CAMILO CARRILLO N°114 Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

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

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

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

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

Y después de la revisión opino que:

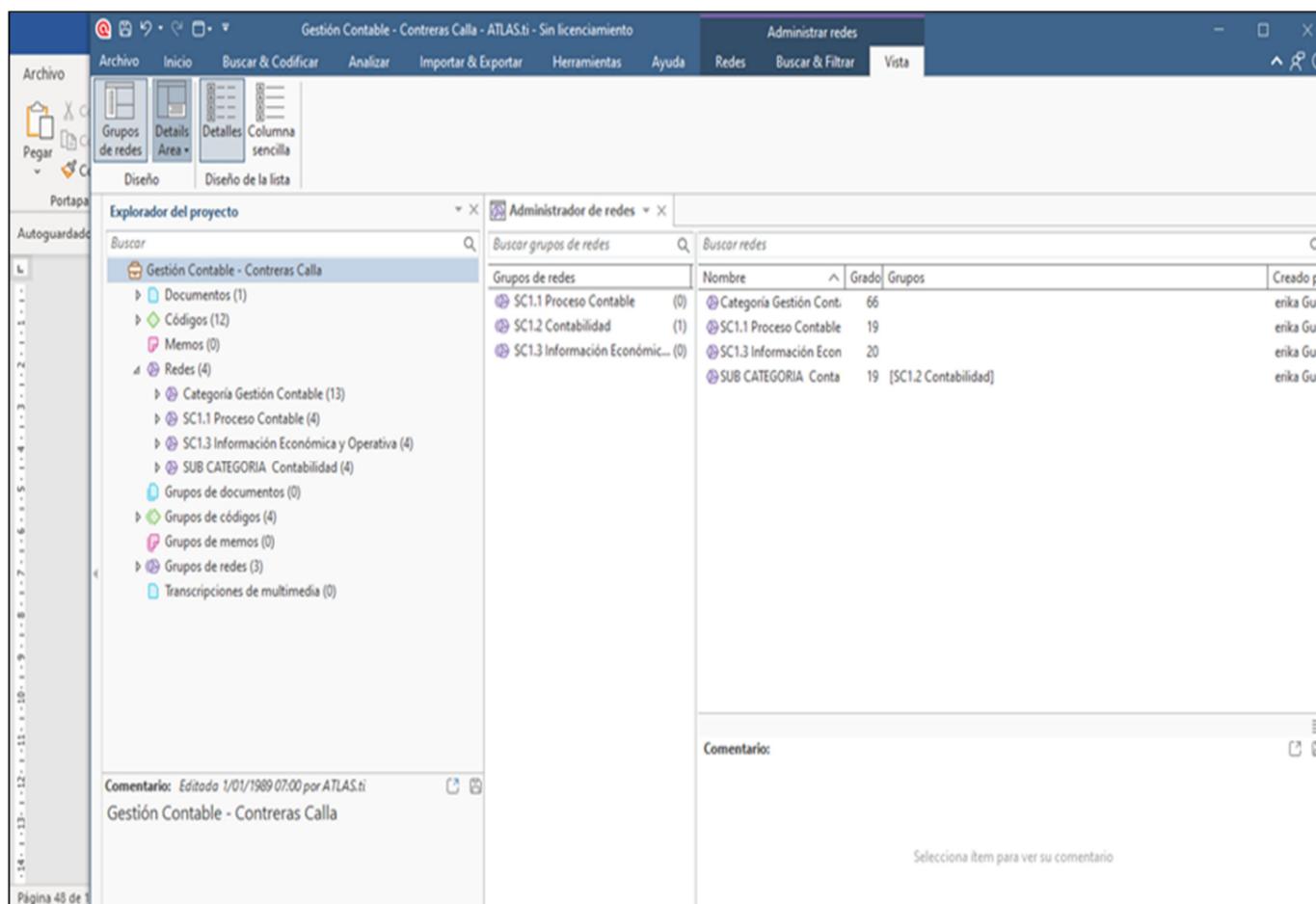
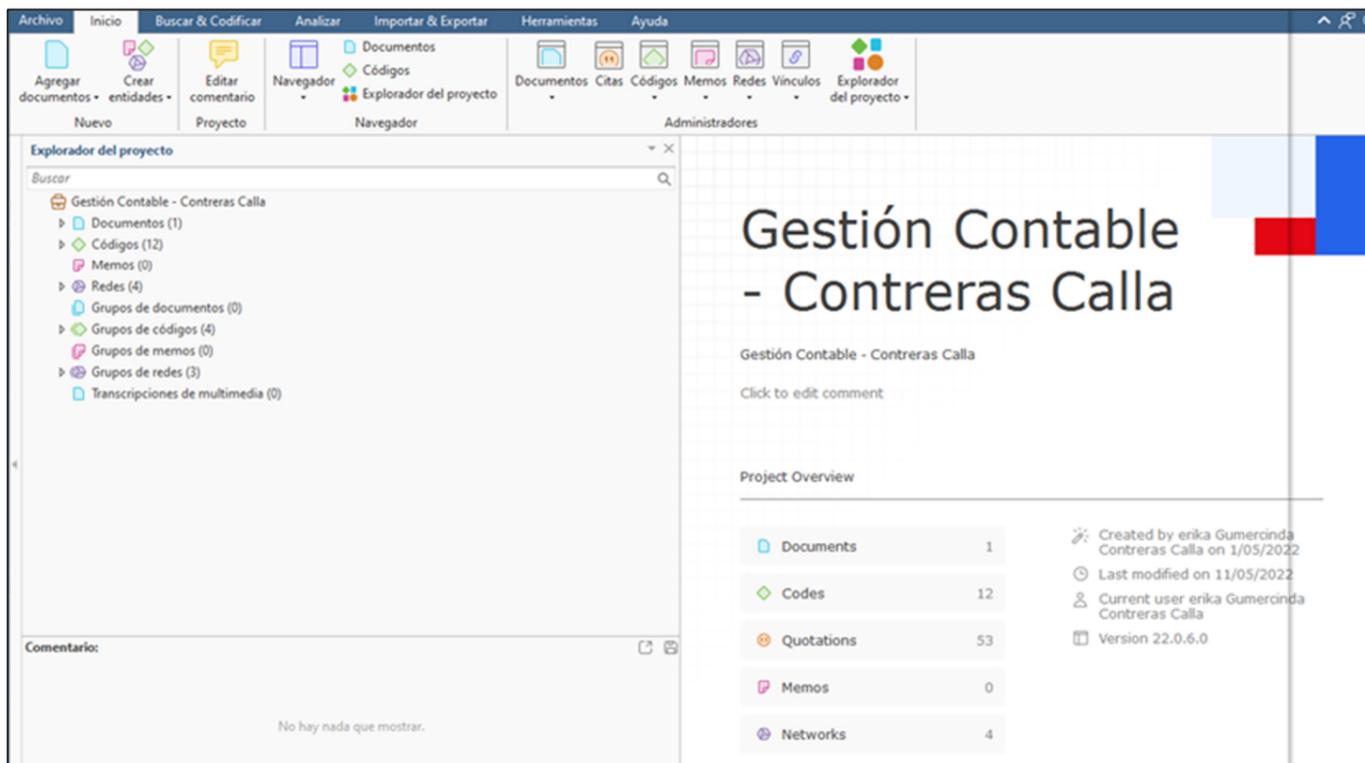
1. Cumple con los criterios solicitados
2.
3.

Es todo cuanto informo;

CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES



Anexo 6: Pantallazos Atlas. ti



Anexo 7: Turnitin

ORIGINALITY REPORT			
8%	7%	0%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universidad Wiener Student Paper		3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet Source		2%
3	www.coursehero.com Internet Source		<1%
4	idoc.pub Internet Source		<1%
5	www.antonioguerrero.com Internet Source		<1%
6	eprints.rclis.org Internet Source		<1%

INFORME DE ORIGINALIDAD			
18%	10%	0%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante		14%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet		1%
3	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet		<1%

Anexo 8: Ficha de evaluación de tesis holística

FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA	
Título de la Tesis	Propuesta de implementación de políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022
Datos del Estudiante	Contreras Calla, Erika Gumercinda
Fecha de evaluación (dd/mm/aaaa):	05/07/2021
Nombre del asesor temático:	Cynthia Polett Manrique Linares

PUNTUACIÓN	
1	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
2	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
3	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
4	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA

Crterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
1. TÍTULO		
<ul style="list-style-type: none"> El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (máx. 20 palabras) Cumple con identificar la categoría solución y problema. 	4	
2. RESUMEN		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación. Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones. 	4	
3. INTRODUCCION		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional. Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia. 	4	
4. MARCO TEÓRICO		
<ul style="list-style-type: none"> Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística. Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas). Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio. 	4	
5. METODOLOGIA		
<ul style="list-style-type: none"> Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos. Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos. Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados. 	4	
6. RESULTADOS		
<ul style="list-style-type: none"> Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa. La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías. La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización. 	4	
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		

Criterios	Puntaje	Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)
<ul style="list-style-type: none"> Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio. Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos. 	4	
8. COHERENCIA GENERAL		
<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones. 	4	
9. APORTE		
<ul style="list-style-type: none"> Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución. 	4	
10. MANEJO DE CITAS		
<ul style="list-style-type: none"> Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años. Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor Atiende las normas APA séptima edición. 	4	
VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)	4	
RECOMENDACIONES GENERALES		

DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

Recomendación	Marque con X
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	



CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES

Anexo 9: Matrices de trabajo

Problema de investigación a nivel internacional categoría problema: Gestión contable					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Gestión contable, economía	Palabras claves del informe	Gestión contable, inventarios	Palabras claves del informe	Gestión contable, problemas, deficiencia
Título del informe	La Gestión Contable Estratégica GCE. Caso: Importancia de las PYMES sobre las ventas en Ecuador.	Título del informe	Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMEs, ecuatorianas del sector ferretero: caso de estudio	Título del informe	El papel de las PYMES en las sociedades y su problemática empresarial
La gestión contable es un mecanismo que ayuda a proporcionar la información financiera, y de esta manera permite que las empresas mantengan su equilibrio económico. En un estudio realizado en Ecuador, se evidencia que las empresas carecen de la contribución económica, debido a que, son las empresas grandes que tienen la carga mayor en ingresos. Sin embargo, si existiera la posibilidad de proyectar e implementar la gestión contable estratégica, cambiaría el escenario de las PYMES, porque está demostrado que estos cambios generan un aporte beneficioso causando un impacto positivo relevante en los empresarios y en todas las personas ligadas al mundo empresarial (Mite, 2019).		Vásconez et al. (2020) revela que, en un estudio realizado en Ecuador se ha evidenciado los siguientes problemas : la inexistencia de la aplicación de procedimientos y manuales en los procesos administrativos, las entidades tienen una imagen deficiente ante otras empresas de su mismo sector y con años de experiencia en el mercado, se desconoce la importancia de complementar el control interno con los sistemas de administración lo cual generaría un impacto positivo en la gestión administrativo y contable.		Solís (2019) afirma que, las microempresas están conformadas por el 80% del total y que actualmente presentan carencias en la gestión administrativa contable lo que genera que el entorno califique a estas empresas como aquellas que no maduran económicamente.	
Evidencia del registro en Ms word	(Mite, 2019)	(Vásconez y otros, 2020)		(Solís & Robalino, 2019)	

Problema de investigación a nivel nacional: Gestión contable					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Gestión contable, mypes	Palabras claves del informe	Gestión contable, información contable	Palabras claves del informe	Gestión contable, economía, liquidez
Título del informe	Las micro y pequeñas empresas en el Perú	Título del informe	¿Las MYPES están creando o destruyendo valor?	Título del informe	Empresas con problemas de liquidez: ¿a qué conflictos se enfrentan?
Consolidación del problema Según cifras de la Sunat, entre las características de las mypes que influyen en el desempeño de sus negocios, se tiene, por ejemplo, que solo un 39% de los emprendedores mype contaban con al menos un producto financiero formal y un 28% empleaba métodos de ahorro informal; más del 75% de estas no lleva ningún registro de cuentas y un 21.2% solo lleva apuntes personales de gastos o ingresos. En un estudio realizado a las microempresas en Perú, se evidencia que el 28% de empresas empleaba formas de ahorro informal también se observa que el 75% de estas entidades no lleva ningún registro contable y que solo el 21,2% cuenta con anotaciones básicas de sus ventas e ingresos.		Consolidación del problema Las pymes tienen gran debilidad estructural, carecen de estrategias de planeación, lo que se convierte en un limitante para insertarse en el contexto internacional y pone en riesgo su continuidad en el mercado nacional, la gestión administrativa, financiera, contable y operativa es muy informal y de manera intuitiva, no utilizan la contabilidad por lo tanto no sirve para la toma de decisiones, financieramente el empresario no proyecta la empresa a mediano y a largo plazo, debido al desconocimiento de las herramientas para llevar a cabo esta labor. Se evidencia que las principales dificultades son la gestión administrativa, financiera, contable y operativa, además, se trabaja de manera informal siguiendo la intuición no llevan un registro contablemente por lo tanto no hay toma de decisiones eficientemente.		Consolidación del problema La falta de liquidez conlleva a que las empresas no puedan adquirir insumos debidamente y que tengan problemas para realizar sus pagos. Además, de afectar a corto plazo, esta situación puede incluso obligar a una organización a cerrar sus puertas. Dentro de los primordiales problemas al cual se enfrentan las empresas peruanas se resalta el conflicto laboral, falta de competitividad frente a otras entidades de su rubro, alto índice de morosidad, insuficiencia para adquirir su materia prima y la insolvencia.	
Evidencia del registro en Ms word	(ComexPerú, 2021)	(Miranda W. , 2019)		(ESAN, 2019)	

Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Gestión contable
Carencia de procedimientos en el control de inventarios de los suministros.	Inexistencia del personal a cargo	Porque hasta el momento no han implementado ello como función de trabajo. Porque han priorizado otras áreas como ventas y promoción del servicio.	A causa de la inexistencia del personal a cargo, desinterés del jefe inmediato debido a la carga laboral en otras áreas y el costo que generaría su implementación esto conlleva a la carencia de procedimientos en el control de inventarios de los suministros los cuales generaría una pérdida y/o obsolescencia. Se precisa que no hay revisión de los reportes contables y mientras que haya desconocimiento de las principales normas contables existe el riesgo de tener inconsistencias en la información declarada ante Sunat y por ello, se podría tener requerimientos y multas. Dado que la empresa no tiene políticas establecidas, existe un deficiente control y, además, existe el extravío de facturas. Mientras ello suceda la empresa se va a mantener con la carencia de procedimientos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar originando un déficit en el flujo de caja, además, de ello podría dañar su historial crediticio en las entidades financieras.
	Desinterés del jefe inmediato debido a la carga laboral en otras áreas	Porque existe rotación del personal y se tiene que capacitar constantemente. Porque no hay un manual de funciones	
	Su implementación podría generar costos adicionales	Porque sería la implementación de una función no antes realizada. Porque se tendría que capacitar e implementar un software.	
		No hay revisión de los reportes contables	
Riesgo de inconsistencia en la información declarada ante sunat.	Desconocimiento de las normas contables	El personal no se actualiza en la emisión de nuevas normas contables Porque la empresa no invierte y/o promueve la capacitación del personal.	
	Rendiciones tardías	Porque el personal a cargo de las compras solo va a la empresa 1 vez por semana según coordinación con su jefe inmediato Porque el personal encargado demora en entregar las rendiciones y muchas veces los comprobantes se invalidan.	
		Deficiencia en el procedimiento de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar	
Deficiencia en el procedimiento de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar	Deficiente control	porque el personal es multifuncional y tiene sobre carga de trabajo Porque la empresa no cuenta con organigrama de funciones	
	Extravío de facturas de compras por mal manejo del personal a cargo	Porque el personal a cargo de la recepción de facturas, tienes otras funciones las cuales prioriza. Porque no hay una sanción por la pérdida de documentos.	

Matriz 5. Antecedentes. -

Datos del antecedente nacional X: Propuesta de mejora para la gestión contable para una empresa hidráulica, Lima 2019			
Título	Propuesta de mejora para la gestión contable para una empresa hidráulica, Lima 2019	Metodología	
Autor	Juan Jesús Primo Mamani	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima- Perú	Tipo	Proyectivo
Año	2020		
Objetivo	El objetivo fundamental es registrar una operación contable eficaz, el uso adecuado de las cuentas contables, un control óptimo en el análisis financiero al igual que los inventarios, como también la elaboración y presentación adecuada de los estados financieros.	Diseño	Explicativo
Resultados		Método	Inductivo, deductivo, analítico
		Población	3
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La gestión contable en una empresa hidráulica no ha tenido una mejora continua en el año 2019 porque nunca existió un ordenamiento estratégico para el registro correcto de las operaciones contables al igual que la verificación de los movimientos contables con el tiempo se presentó de manera inadecuada la elaboración y presentación de los estados financieros porque no se cumplieron con los estándares principales de las normas vigentes.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de Entrevista
		Método de análisis de datos	Excel y el programa cualitativo ATLAS TI.8
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio. Primo (2020) en su investigación dio a proponer una mejora para el proceso contable. Tuvo como propósito realizar un óptimo registro contable, también el manejo correcto del plan contable y un correcto y verídico proceso de preparación de informes financieros de acuerdo a las normas de contabilidad vigentes emitidas. En el estudio se realizó un enfoque mixto de tipo proyectivo con un diseño explicativo con un método inductivo y deductivo. Además, utilizó la técnica de la entrevista con 3 unidades informantes. Concluyó que en la organización no se había realizado un plan de mejoría lo cual provocó una incorrecta elaboración y presentación de los informes financieros porque dichos informes se realizaron sin cumplir con las disposiciones de acuerdo a ley. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Primo, 2020)		

Datos del antecedente nacional X: Implementación de políticas para mejorar la gestión contable de una empresa automotriz, Lima 2020			
Título	Implementación de políticas para la mejora de la gestión contable en una empresa automotriz, Lima 2020	Metodología	
Autor	Rosa Ana Jiménez Cruz	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima- Perú	Tipo	proyectivo
Año	2021		
Objetivo	Fue realizada con el propósito de proponer políticas y procesos con la finalidad de contribuir con la mejora de la gestión contable de la empresa automotriz, asimismo, se buscó analizar cuáles son los factores que inciden en la mala gestión contable de la empresa.	Diseño	Explicativo
Resultados	En los resultados obtenidos se analizó que hubo una mala gestión contable en la empresa automotriz por el mal registro de los ingresos y gastos, además, de ellos también se verifico que la empresa cuenta con mercadería estancada sin rotación	Método	Deductivo, inductivo, analítico
		Población	60
		Muestra	
		Unidades informantes	4
Conclusiones		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía entrevista
		Método de análisis de datos	programa cualitativo ATLAS TI.8
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio. Jiménez (2021) En su investigación sobre poner en práctica estrategias para optimizar el proceso en la contabilidad. Tuvo como finalidad plantear estrategias e identificar los elementos que intervienen en el deficiente control del proceso. En el estudio se realizó un enfoque mixto de tipo proyectivo con un diseño explicativo y con un método deductivo e inductivo. Además, el estudio tuvo como población a 60 colaboradores de la organización. Como resultados se obtuvo que el pésimo proceso contables originó por la incorrecta anotación de las entradas de efectivo y egresos, además, también se identificó mercadería con bajo nivel de rotación. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Jiménez, 2021)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Políticas y procedimientos para mejorar la gestión contable, en el control de las remuneraciones de una empresa hotelera 2018	Metodología	
Autor	Gloria Vanesa Huamán Chávez	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima- Perú	Tipo	proyectivo
Año	2018		
Objetivo	Proponer un sistema que permita enriquecer la gestión contable, aplicado a la cuenta de remuneraciones de la empresa peruvian tours agency SAC.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo, inductivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la propuesta de un sistema de remuneraciones para mejorar la gestión contable permitirá enriquecer y ser eficiente la gestión contable aplicándose en primera instancia a la cuenta contable de remuneraciones de la empresa hotelera.	Técnicas	Encuesta, entrevista
		Instrumentos	Cuestionario, guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio</p> <p>Huamán (2018) en el presente estudio donde establece métodos y técnicas para perfeccionar el proceso en la revisión de los pagos del personal. Donde se planteó presentar una propuesta que va a facilitar alimentar de información oportuna y real al proceso contable enfocado al registro de los pagos del personal. Esta investigación se realizó con enfoque mixto de tipo proyectivo con un diseño no experimental y un método deductivo e inductivo. En consecuencia, se concluye que al aplicar un proceso contable enfocado a los registros de pagos del personal va a generar que la información obtenida sea fiable y oportuna por ello, la gerencia podrá elegir la mejor decisión de acuerdo a la perspectiva que se obtenga. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Huamán, 2018)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Gestión contable para mejorar la situación financiera de la empresa Herzab S.A.C., periodo 2018	Metodología	
Autor	Susy Blakely Bravo Vilchez, Rosa Roque De La Cruz	Enfoque	cuantitativa
Lugar:	Pimentel - Perú	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Determinar una gestión contable para mejorar la situación financiera de la empresa HERZAB S.A.C, periodo 2018	Diseño	Experimental
Resultados		Método	
		Población	20
		Muestra	20
		Unidades informantes	
Conclusiones	En tanto para la rentabilidad financiera de la empresa se encontró en condiciones más preocupantes, ya que se encontró bajos márgenes de ganancia que la empresa venía generando. Se aplicó la Gestión contable teniendo en cuenta las principales aristas problema encontradas en el pre test, por lo que, esta estuvo compuesta por el adecuado proceso de operaciones contables que debe realizar HERZAB S.A.C.,	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio</p> <p>Bravo y Roque (2019) en la investigación realizada para la mejora del proceso contable con el fin de optimizar los resultados que se reflejan en los informes financieros. En donde se estableció desarrollar un proceso contable que ayude a mejorar la información financiera de la empresa buscando una mayor rentabilidad sobre sus activos. La investigación es de tipo cuantitativa con un diseño experimental y con una población de 20 colaboradores tomando como muestra la misma cantidad. Obteniendo como conclusión que existe gran déficit en la rentabilidad económica de la empresa, por lo cual se implementa el nuevo proceso teniendo en cuenta las principales áreas con un bajo rendimiento. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Bravo & Roque, 2019)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta para mejorar la gestión contable de una empresa textil, Lima 2018	Metodología	
Autor	Elena Elizabeth Yerren Chapoñan	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima- Perú	Tipo	Proyectivo
Año	2019		
Objetivo	Tuvo como objetivo mejorar los procesos en la utilización de las cuentas contables para poder analizar la liquidez, cuentas por pagar y cobrar determinando los errores que lo ocasionan,	Diseño	
Resultados	Como resultados se identificó que la gestión contable mantiene un nivel regular, lo que demuestra el mal registro y aplicación de las cuentas contables en los estados financieros, por ello, se estableció proponer la mejora de la gestión contable, que servirá de ayuda en los resultados de la liquidez y en los estados financieros, asimismo identificar el problema de estudio.	Método	Inductivo, deductivo
		Población	150
		Muestra	37
Conclusiones		Unidades informantes	
		Técnicas	Encuesta, entrevista
		Instrumentos	Cuestionario y guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio</p> <p>Yerren (2019) en su estudio sobre presentar un plan de mejora aplicando métodos y técnicas en todo el proceso contable dentro de la organización. Con el motivo de implementar un nuevo plan de mejora que se desarrolle en todo el proceso de la contabilidad para determinar las ratios de liquidez, pasivos y activos. En el estudio es de tipo proyectivo con enfoque mixto con un método inductivo y deductivo con una población de 150 personas tomando como muestra solo a 37 personas. En efecto se visualiza una mala gestión en todos los procesos que intervienen en la contabilidad tal es así que se evidenciaría que hay un mal registro de las operaciones diarias y mensuales por eso, se pretende implementar un plan que mejorará los resultados en cuanto a solvencia y en los informes financieros. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Yerren, 2019)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMES, ecuatorianas del sector ferretero: caso de estudio	Metodología	
Autor	Víctor Vásconez, Myrian Mayorga, Marco Moreno, Alicia Arellano y Christian Pazmiño	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptivo, exploratorio, explicativo
Año	2020		
Objetivo	Diseñar modelo o herramienta para la gestión del sistema de inventarios, capaz de impactar en el aumento de la eficiencia empresarial en Pymes encargadas de comercializar productos ferreteros.	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo, deductivo
		Población	
		Muestra	18
Conclusiones	Se concluye que se ha diseñado con éxito modelo o herramienta para la gestión del sistema de inventarios, capaz de impactar en el aumento de la eficiencia empresarial en Pymes encargadas de comercializar productos ferreteros.	Unidades informantes	
		Técnicas	encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio</p> <p>Vásconez, Myrian, Moreno, Arellano, y Christian (2020) en su estudio denominado la administración del inventario para las empresas, para lo cual se planteó realizar un bosquejo para el manejo correcto de los inventarios de la empresa lo que generaría un aumento de la eficacia a altos niveles de competitividad. En el estudio de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, exploratorio y explicativo con un método inductivo, deductivo y con una muestra de 18 colaboradores. En la investigación se concluye que la realización de un sistema tiene un impacto positivo en el desenvolvimiento empresarial beneficiando a las empresas. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Vásconez y otros, 2020)		

Datos del antecedente internacional X: Sistema de gestión contable financiero para la toma efectiva de las decisiones por pequeñas y medianas empresas ecuatorianas			
Título	Sistema de gestión contable financiero para la toma efectiva de las decisiones por pequeñas y medianas empresas ecuatorianas	Metodología	
Autor	Alexandra Arguello, Luis Torres, Isabel Balón, Carlos Quito, María Llumiguano	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptivo, exploratorio, explicativo
Año	2020		
Objetivo	El objetivo propuesto es diseñar sistema de gestión contable-financiero que permita el control, análisis del desempeño y acertada toma de las decisiones administrativas	Diseño	
Resultados		Método	Deductivo, inductivo
		Población	
		Muestra	7
		Unidades informantes	
Conclusiones	Es diseñado sistema de gestión contable-financiero que permita el control, análisis del desempeño y acertada toma de las decisiones administrativas, se logra validar la factibilidad del sistema de gestión contable en Pyme encargada de la distribución de derivados lácteos en calidad de caso de estudio; se logra fundamentar el sistema de gestión contable al analizar, adoptar de las mejores prácticas y estado del arte a nivel nacional e internacional, dentro del marco de la legislación vigente.	Técnicas	Encuesta, entrevista
		Instrumentos	Cuestionario, guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio</p> <p>Arguello, Torres, Balón, Quito y Llumiguano (2020) en su estudio denominado software contable económico – financiero para la correcta toma de decisiones por las medianas y pequeñas organizaciones. Tuvo como fin plantear un software de contabilidad orientado a garantizar la correcta toma de decisiones por parte del área administrativa. Asimismo, el estudio tiene un enfoque mixto de tipo descriptivo, exploratorio y explicativo con un método deductivo e inductivo tomando como muestra a 7 empresas. Se comprueba que al implementar el nuevo software contable es compatible con los procesos y ayuda a lograr una comunicación eficiente entre todas las áreas respetando la normatividad vigente. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Arguello y otros, 2020)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Estrategias para la eficiente gestión contable, administrativa y fiscal de Asopesmar.	Metodología	
Autor	Paola Andrea Peña Mantel, Saray Eliana Sierra Plaza	Enfoque	cualitativo
Lugar:	Barranquilla	Tipo	descriptivo
Año	2021		
Objetivo	plantear estrategias y elaborar un manual de procedimientos para la eficiente gestión organizacional de Asopesmar	Diseño	transversal
Resultados	Como principales resultados se evidencia que no llevan a cabo los procesos de contabilidad adecuados en comparación con lo que exige la normatividad, de igual forma se pudo identificar que la gestión de costo actual no está acorde con las características necesarias para la entidad.	Método	
		Población	34
		Muestra	34
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio</p> <p>Peña & Sierra (2021) en su estudio realizado sobre técnicas para mantener de manera eficaz todas las operaciones contables y administrativas. Con el fin de proponer funciones y técnicas dirigidas a mejorar la administración organizacional en la empresa. La investigación tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo con diseño transversal con una población de 34 asociaciones a los cuales se le aplicó el cuestionario. como resultado se corrobora la deficiencia en el control de todas las operaciones contables – administrativas las cuales incumplen las normas vigentes de su rubro. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso</p>		
Referencia	(Peña & Sierra, 2021)		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Diseño de un sistema informático (software) para automatizar los procesos contables en el sector mecánico automotriz del régimen simplificado	Metodología	
Autor	Elizabeth Palma Cardoso, Augusto Francisco Alarcón Linares, Eduardo Andrés Hernández Pava	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Colombia	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	ofrecer soluciones informáticas contables para las empresas del sector mecánico automotriz, vinculadas al régimen simplificado y que puede ser adaptado a cualquier otra actividad comercial del régimen simplificado, contribuyendo a la organización contable y financiera del objeto social.	Diseño	
Resultados	El software de informes Contables es una opción de gestión contable para los comerciantes del régimen simplificado del sector mecánico automotriz por estar orientado a suplir información financiera básica, fiable, de manera sencilla, que le permita al usuario de esta información conocer la situación financiera generada por el desarrollo de su objeto social.	Método	Inductivo - analítico
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio.</p> <p>Palma, Alarcón, y Hernández (2018) en su investigación denominada proyecto de implementación de procedimientos para enlazar todas las áreas que intervienen en el proceso contable en el rubro del sector mecánico. Donde su objetivo fue proponer alternativas tecnológicas contables para el rubro del sector mecánico y que también pueda ser utilizado por otras actividades comerciales de esta manera se brinda un aporte al ordenamiento de la gestión contable con fines económicos y financieros. El estudio tiene un enfoque cualitativo con un método inductivo – analítico. Como resultado se obtiene la efectividad de la implementación de procedimientos, los cuales con su aplicación las empresas van a generar informes financieros de manera oportuna brindando el alcance de la situación de su empresa y puedan tomar las correcciones a tiempo en el caso fueran necesarias. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.</p>		
Referencia	(Palma y otros, 2018)		

Datos del antecedente internacional X: La gestión contable como elemento determinante en el desarrollo sostenible de las Mipymes			
Título	La gestión contable como elemento determinante en el desarrollo sostenible de las Mipymes	Metodología	
Autor	Karina Johana Iza López	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	No experimental
Año	2021		
Objetivo	Determinar si la gestión contable es un elemento determinante en el desarrollo sostenible de las Mipymes	Diseño	
Resultados	Los propietarios de las Mipymes no tienen nociones básicas sobre la contabilidad, pero son conscientes que la gestión contable es un elemento determinante para sacar a relucir capacidades empresariales esenciales para lograr un equilibrio entre los contextos económico, social y ambiental	Método	Deductivo, inductivo
		Población	969
		Muestra	369
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Apellido/s (año) título. Objetivos, metodología, resultados y conclusiones Relación del antecedente con tu estudio Iza (2021) en la presente investigación denominada el proceso contable como componente primordial en el desarrollo de las microempresas. Con la finalidad de establecer si el proceso contable es una pieza fundamental prioritaria para el correcto funcionamiento y por consiguiente para su crecimiento. el estudio tiene enfoque mixto de tipo no experimental con un método deductivo e inductivo con una población de 969 empresas tomando como muestra 369. se obtiene como resultado que los empresarios de las microempresas desconocen información respecto a la contabilidad, sin embargo, aceptan saber que su aplicación generaría gran aporte competitivo en sus organizaciones y así generan un impacto positivo en su rentabilidad a largo plazo. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico para fortalecer el estudio en curso.		
Referencia	(Iza, 2021)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de la contabilidad administrativa	Charles T. Horngren Gary L. Sundem William O. Stratton	La contabilidad administrativa produce información para los administradores dentro de la organización. Es el proceso de identificar, medir, acumular, analizar, preparar, interpretar y comunicar información que ayude a los administradores a cumplir los objetivos organizacionales.	La teoría de la contabilidad administrativa emite y procesa información respecto a todos los procesos de la empresa los cuales sirven como indicadores de gestión y Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Entonces decimos que guarda relación, debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación de la empresa.
2. Teoría de la contabilidad	Shyam Sunder	Las organizaciones están compuestas por individuos y este a su vez participa dentro de un sistema complejo sobre eventos y acciones.	La teoría de la contabilidad forma parte de un todo donde participan todas las áreas de una empresa. Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Por lo tanto, Guarda relación debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad.
3. Teoría de sistemas	Ludwig von Bertalanffy	Es una Concepción estructurada metodológica que estudia como un todo tomando como base a sus componentes y analizando las relaciones e interrelaciones existentes entre estas.	La teoría de sistemas se refiere al estudio de los elementos de un todo analizando su interacción y Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Por ello, guarda relación, ya que para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría de la contabilidad administrativa, teoría de la contabilidad y teoría de sistemas.			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La contabilidad administrativa produce información para los administradores dentro de la organización. Es el proceso de identificar, medir, acumular, analizar, preparar, interpretar y comunicar información que ayude a los administradores a cumplir los objetivos organizacionales.	Las organizaciones están compuestas por individuos y este a su vez participa dentro de un sistema complejo sobre eventos y acciones.	Es una Concepción estructurada metodológica que estudia como un todo tomando como base a sus componentes y analizando las relaciones e interrelaciones existentes entre estas.
Parafraseo	La teoría de la contabilidad administrativa emite y procesa información respecto a todos los procesos de la empresa los cuales sirven como indicadores de gestión y Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Entonces decimos que guarda relación debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación de la empresa.	La teoría de la contabilidad forma parte de un todo donde participan todas las áreas de una empresa. Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Por lo tanto, Guarda relación debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad.	La teoría de sistemas se refiere al estudio de los elementos de un todo analizando su interacción y Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Por lo que, guarda relación, ya que para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word			(Sunder, 1944)

Relación de la teoría con el estudio	Teoría de la contabilidad administrativa Guarda relación debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación de la empresa.
	Teoría de la contabilidad Guarda relación debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad.
	Teoría de sistemas Por lo que, guarda relación, ya que para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.
Reducción final	La teoría de la contabilidad administrativa emite y procesa información respecto a todos los procesos de la empresa los cuales sirven como indicadores de gestión y Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Entonces decimos que guarda relación debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación de la empresa. Asimismo, La teoría de la contabilidad forma parte de un todo donde participan todas las áreas de una empresa. Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Por lo tanto, Guarda relación debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad. Por último, La teoría de sistemas se refiere al estudio de los elementos de un todo analizando su interacción y Según Pérez y Caso (2013) define que la gestión contable es necesaria para el debido control de todas las transacciones financieras que se llevan a cabo en una entidad. Por lo que, guarda relación, ya que para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: Gestión contable										
Crterios	Fuente 1		Fuente 2		Fuente 3		Fuente 4		Fuente 5	
Cita textual	Una aplicación de gestión contable tiene por principal actividad tratar la información contable de manera sistemática, optimizando y simplificando el trabajo contable.		Se trata de un modelo básico que es complementado con un sistema de información que ofrece compatibilidad, control y flexibilidad, acompañado con una correcta relación de coste y beneficio.		La información contable es un registro sistemático, tiene por objeto producir informes sino pierde validez, asimismo, es obtenida para que los responsables tomen decisiones.		La información contable relativa a los activos, pasivos y patrimonio, tanto al valor de costo como de mercado, es básica para la toma de decisiones de la gestión empresarial y para establecer procedimientos de control.		Se le considera como una disciplina científica que analizará la medición constante de la proyección para que facilite la toma de decisiones.	
Parafraseo	Son acciones que en conjunto y de manera metodológica participan con la finalidad de mejorar y facilitar las funciones en el área contable.		Se considera una guía primordial la cual se complementa con los procedimientos informáticos, que ofrece una debida revisión buscando una correcta interrelación entre el valor y rendimiento de los recursos.		Es una acción de plasmar todas las operaciones de manera ordenada y cronológicamente, su finalidad es emitir información de valor y que ello sea vital para la toma de decisiones.		Es muy importante conocer el estado de los recursos y de las obligaciones que tiene la entidad, ello es primordial para una correcta toma de decisiones de la gestión contable administrativa y también para realizar las correcciones en caso fuera necesario.		Para el óptimo desenvolvimiento de la entidad a nivel empresarial es necesario realizar el control constante del efecto de sus registros contables para que brinde efectividad al momento de decidir.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Ferreiro, 2015)		(Gestión.Org, 2022)		(Sánchez & Tarodo, 2012)		(Santa y otros, 2018)		(MarcadorDePosición1)	
Redacción final	Ferreiro (2015) afirma que, la gestión contable son acciones que en conjunto y de manera metodológica participan con la finalidad de mejorar y facilitar las funciones en el área contable. Asimismo, para Gestión.Org (2021) hay que mencionar que, Se considera una guía primordial la cual se complementa con los procedimientos informáticos, que ofrece una debida revisión buscando una correcta interrelación entre el valor y rendimiento de los recursos. Asimismo, Sánchez y Tarodo (2012) mencionan que, Es una acción de plasmar todas las operaciones de manera ordenada y cronológicamente, su finalidad es emitir información de valor y que ello sea vital para la toma de decisiones. Por otra parte, Santa, y otros (2018) afirman que Es muy importante conocer el estado de los recursos y de las obligaciones que tiene la entidad, ello es primordial para una correcta toma de decisiones de la gestión contable administrativa y también para realizar las correcciones en caso fuera necesario. Y, por último, Blanco (1994) indica que, Para el óptimo desenvolvimiento de la entidad a nivel empresarial es necesario realizar el control constante del efecto de sus registros contables para que brinde efectividad al momento de decidir.									
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:			Sub categoría 2:			Sub categoría 3:			Sub categoría 4:
	Proceso contable			Contabilidad			Información económica y operativa			
Construcción de los indicadores	I1	Revisión de los documentos	I5	Registro de operaciones	I9	Análisis de los ingresos y gastos	I13			
	I2	Revisión de las obligaciones	I6	Análisis de las cuentas	I10	Información de inventarios	I14			
	I3	Conocimiento de las normas contables	I7	Declaraciones mensuales	I11	flujo de caja	I15			
	I4		I8		I12		I16			

Cita textual de la subcategoría	Es un análisis que facilita mecanismos que permiten una opinión de las cantidades que se presentan en las cuentas. (Sánchez & Tarodo, 2012)	En el sistema de información contable se definen las tareas y se asignan a cada empleado responsable de su área, quienes coordinadamente llevaran a feliz término las metas propuestas y, por ende, la misión de su sistema. (Bernal M. , 2004)	El análisis económico y financiero es aquel estudio que ofrece la información necesaria para conocer la situación real de una empresa en un periodo de tiempo determinado. (Sánchez & Tarodo, 2012)	La contabilidad es el registro sistemático y cronológico de las operaciones con el objetivo de producir información económica y financiera que permita a los responsables tomar decisiones en cada momento. (Sánchez & Tarodo, 2012)
	Es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectiva de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. (Amat, 2008)	Está conformado una serie de fases o etapas sucesivas que juegan un papel, a la vez independiente, solidario en la consecución de los objetivos previstos. (Elizondo, 2002)	La información económica se clasifica en información interna y externa. La información interna se elabora en el seno de la empresa y sirve para conocer y adoptar medidas que afectan a su gestión interna. La información externa es aquella que suela elaborarse para personas interesadas en ella pero que son distintas de las personas que elaboran dicha información. (Brusca y otros, 2007)	La contabilidad es una ciencia económica que estudia el patrimonio de las empresas tanto en sus aspectos cualitativos y cuantitativos como también en sus aspectos estáticos y dinámicos. (Ena & Delgado, 2010)
Parfraseo	Se define como una revisión en donde se refleja todos los recursos y obligaciones que la entidad posee lo cual sirve para emitir una opinión de ello.	Se define como un grupo de funciones las cuales son asignadas a los colaboradores quienes mediante el trabajo en equipo cumplirán con el objetivo propuesto.	Es un análisis que refleja el estado económico actual de la entidad a una fecha determinada.	se trata de una relación ordenada y cíclica de todos los cálculos del día a día con la finalidad de emitir resultados económicos lo cual es relevante para los encargados de las organizaciones para un debido control.
	Nos define que es un bloque de métodos que se usan para precisar el escenario financiero actual y el futuro previsible de la empresa con la finalidad de proveer información.	Está formado por etapas continuas que representa un rol primordial asociado con el logro de las metas.	La información interna es un conjunto de datos internos de la empresa y se utiliza para implementar acciones correctivas. Y el aspecto externo son datos elaborados para terceros interesados en la situación de la empresa.	Se define como una ciencia financiera que analiza el patrimonio de la entidad en su aspecto numérico y de relevancia, también analiza la información no modificable en el tiempo y de actualización constante.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Sánchez & Tarodo, 2012) (Amat, 2008)	(Bernal M. , 2004) (Elizondo, 2002)	(Sánchez & Tarodo, 2012) (Brusca y otros, 2007)	(Sánchez & Tarodo, 2012) (Ena & Delgado, 2010)
Redacción final	Sánchez y Tarodo (2012) afirma que se define como una revisión en donde se refleja todos los recursos y obligaciones que la entidad posee lo cual sirve para emitir una opinión de ello. Asimismo, Nos define que es un bloque de métodos que se usan para precisar el escenario financiero actual y el futuro previsible de la empresa con la finalidad de proveer información Amat (2008).	Bernal (2004) afirma que se define como un grupo de funciones las cuales son asignadas a los colaboradores quienes mediante el trabajo en equipo cumplirán con el objetivo propuesto. También Está formado por etapas continuas que representa un rol primordial asociado con el logro de las metas Elizondo (2002).	Sánchez y Tarodo (2012) afirma que es un análisis que refleja el estado económico actual de la entidad a una fecha determinada. Del mismo modo la información interna es un conjunto de datos internos de la empresa y se utiliza para implementar acciones correctivas. Y el aspecto externo son datos elaborados para terceros interesados en la situación de la empresa Brusca y otros (2007).	Sánchez y Tarodo (2012) define que se trata de una relación ordenada y cíclica de todos los cálculos del día a día con la finalidad de emitir resultados económicos lo cual es relevante para los encargados de las organizaciones para un debido control. También Se define como una ciencia financiera que analiza el patrimonio de la entidad en su aspecto numérico y de relevancia, también analiza la información no modificable en el tiempo y de actualización constante Ena y Delgado (2010)

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> Teoría de la contabilidad administrativa Teoría de la contabilidad Teoría de sistemas 	<ol style="list-style-type: none"> Porque guarda relación con la gestión contable debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación económica financiera de la empresa. Porque guarda relación con la gestión contable debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad. Por ello, guarda relación, ya que para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.

Redacción final	<p>El estudio tiene una justificación que denota tres teorías: (a) La teoría de la contabilidad administrativa que guarda relación con la gestión contable debido a que, a través de la información administrativa obtenida puede ser contrastada con la información financiera y su interacción en conjunto revela la situación económica financiera de la empresa; (b) La teoría de la contabilidad que tiene como finalidad la relación con la gestión contable debido a que, se debe realizar el control en todas las operaciones del sistema complejo de la contabilidad. Y, por último, (c) la teoría de sistemas que para un correcto control de gestión es necesario el dominio de uno o varios sistemas que coadyuven en la recolección de información económica y financiera.</p>
------------------------	---

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<p>1. Porque se va a mejorar la gestión contable mediante el uso de una propuesta de solución.</p>	<p>1. Se mejorará la gestión contable obteniendo información contable a tiempo para su verificación. 2. Se obtendrá información de la cantidad de suministros en stock para realizar compras y/o cambios a tiempo así evitamos la obsolescencia. 3. Se obtendrá reporte de las cuentas por cobrar y pagar a tiempo. 4. Se evitará tener cualquier inconsistencia con el ente recaudador Sunat.</p>
Redacción final	<p>La justificación practica del presente estudio se realiza porque, se mejorará la gestión contable teniendo los reportes a tiempo. Asimismo, se obtendrá información oportuna del stock de suministros para evitar la obsolescencia también se tendrá los informes de cuentas por cobrar y pagar lo que facilitará el flujo de caja de la empresa y, por último, se evitará inconsistencias con el ente recaudador.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<p>1. . Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoque cualitativo y cuantitativo. 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.</p>	<p>3. . Mediante el uso de cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la empresa. Asimismo, se utilizará la herramienta Atrás. ti v 9 para realizar las redes entre las subcategorías del problema principal, para conocer los problemas crítico que afectan a la organización 4. . Revisando los aportes científicos, se validó que, a nivel nacional, existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por lo tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto, que permitirá que futuros estudiantes, puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo, con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p>
Redacción final	<p>El presente estudio se justifica metodológicamente mediante el enfoque mixto lo que va a otorgar a los futuros alumnos que cuenten con información que ayude a realizar sus investigaciones. Como parte de las técnicas a usar se empleará la encuesta y la guía de entrevista como instrumento, para realizar el diagnóstico y resultado. Y para culminar como relevancia social, el mencionado estudio permitirá que la gerencia pueda obtener información económica financiera oportuna y real lo que facilita va a facilitar la toma de decisiones</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Categoría problema: Gestión contable

Propuesta de estrategias para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general
¿Cómo la propuesta de estrategias mejora la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?	Proponer las estrategias para mejorar la gestión contable en la empresa de servicios, Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1: ¿cuál es el diagnóstico de la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022.
PE2: ¿Cuáles son los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022?	OE2: Determinar los factores para mejorar la gestión contable en una empresa de servicios, Lima 2022.

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Utilizar un enfoque mixto no significa que los enfoques cualitativo y cuantitativo no importen o sean menos, sino que la investigación mixta utiliza las fortalezas de ambos utilizando estrategias mixtas para responder a las preguntas de investigación.	El enfoque mixto es la combinación de estos dos enfoques, en la búsqueda de que las investigaciones sean mucho más completas y representen mejor la realidad.	El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza, y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación.
Parfraseo	En el enfoque mixto se conjugan las fuerzas del enfoque cualitativo y cuantitativo a través de métodos que van a ayudar a encontrar la solución al problema de investigación.	El enfoque mixto se refiere a la mezcla de dos términos con los cuales se consigue que la investigación se refleje como un todo y que se visualice mejor el contexto de la problemática.	Es el enfoque que integra y relaciona datos cuantitativos y cualitativos los cuales se estudian y se enfocan en una sola investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lara, 2013)	(Parra y otros, 2021)	(Arias F. , 2019)
Redacción final	En el enfoque mixto se conjugan las fuerzas del enfoque cualitativo y cuantitativo a través de métodos que van a ayudar a encontrar con solidez la solución al problema de investigación. Asimismo, Parra et al., (2021) refiere que El enfoque mixto se refiere a la mezcla de dos términos con los cuales se consigue que la investigación se refleje como un todo y que se visualice mejor el contexto de la problemática. Por último, Arias (1999) indica que es El enfoque que integra y relaciona datos cuantitativos y cualitativos los cuales se estudian y se enfocan en una sola investigación de manera integral. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque utilizará la encuesta para los 43 colaboradores de la empresa de servicios en el aspecto cuantitativo y la entrevista a las personas encargadas para el enfoque cuantitativo.		

Sintagma Holístico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	La Investigación Holística es un método que ocupa y gestiona todo el conjunto para alcanzar un entendimiento. Como suceso, esta investigación comprende el ámbito total.	
Parfraseo	Se define como la razón analítica, donde se admite tener un amplio panorama de un todo. Con una dirección que prioriza los resultados de manera integral.	Se conforma como un proceso global a través de técnicas que se integran conjuntamente para lograr un conocimiento. Constituye un modelo integral comprendido en todos los niveles.	

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuacho y otros, 2019)	(Hurtado, 2006)	
Redacción final	La investigación holística se define como la razón analítica, donde se admite tener un amplio panorama de un todo. Con una dirección que prioriza los resultados de manera integral. Asimismo, Hurtado (2006) define que se conforma como un proceso global a través de técnicas que se integran conjuntamente para lograr un conocimiento. Constituye un modelo integral comprendido en todos los niveles. En resumen, el presente estudio utilizará el sintagma holístico porque es un instrumento el cual genera una visión global del problema y busca el resultado a través de técnicas.		

Tipo de investigación Básica			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	
Cita textual	La investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad.	Su pretensión básica fundamental es incrementar el conocimiento en determinada área. Busca descubrir leyes o principios; en ella se apoyan quienes desean encontrar solución a problemas sociales y teóricos concretos.	
Parfraseo	Se basa en una exploración principal donde su finalidad es comprender el contexto de los hechos en suceso en su forma natural, de esta manera se contribuye con la humanidad donde hay un avance tecnológico muy avanzado.	Tiene por finalidad el aumento del entendimiento de todas las áreas. También se procura revelar elementos, que van a servir como una alternativa de solución frente a la problemática de tipo social.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2020)	(López y otros, 2006)	
Redacción final	se basa en una exploración principal donde su finalidad es comprender el contexto de los hechos en suceso, en su forma natural, de esta manera se contribuye con la humanidad donde hay un avance tecnológico muy avanzado. Además, López et al., (2006) afirma que Tiene por finalidad el aumento del entendimiento de todas las áreas. También se procura revelar elementos, que van a servir como una alternativa de solución frente a la problemática de tipo social.		

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación proyectiva es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional.	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio.	
Parfraseo	Consiste en un estudio que busca las soluciones al problema identificado, de esta manera se estudia de forma global todo el contexto y brinda acciones que mejoran eficientemente la situación.	Menciona que la investigación proyectiva está vinculada con la elección de metodologías según el tipo de estudio. El efecto es visible en el discernimiento del estudio.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2019)	(Carhuacho y otros, 2019)	
Redacción final	La investigación proyectiva consiste en un estudio que busca las soluciones al problema identificado, de esta manera se estudia de forma global todo el contexto y brinda acciones que mejoran eficientemente la situación. Igualmente, Carhuacho et al., (2019) Menciona que la investigación proyectiva está vinculada con la elección de metodologías según el tipo de estudio. El efecto es visible en el discernimiento del estudio.		

Método de investigación 1 - Analítico			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes para estudiarlas de forma individual.	El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo.	El método analítico es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico. También es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas.
Parafraseo	Se define como una interacción cognitiva, que mediante un procedimiento analítico individualiza el objeto de estudio.	Es un proceso, que conlleva a realizar el estudio de manera reflexiva y analizando la información del objeto de estudio.	Este método indica la separación de todos sus elementos es decir va de lo genérico a los específicos. Además, se concibe como una guía para encontrar lo que ocasiona el problema y su impacto en el estudio.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal A. , 2006)	(Lifeder, 2022)	(Questionpro, 2022)
Redacción final	Se define como una interacción cognitiva, que mediante un procedimiento analítico individualiza el objeto de estudio. Asimismo, lifeder (2022) indica que es un proceso, que conlleva a realizar el estudio de manera reflexiva y analizando la información del objeto de estudio. Por último, questionpro (2022) comenta que este método indica la separación de todos sus elementos es decir va de lo genérico a los específicos. Además, se concibe como una guía para encontrar lo que ocasiona el problema y su impacto en el estudio.		

Método de investigación 2 - Deductivo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un método de razonamiento que consiste en tomar datos generales para explicaciones particulares. Consiste en partir de una o varias premisas para llegar a una conclusión.	El método deductivo determina los hechos más importantes en el fenómeno a analizar, deduce las relaciones constantes de naturaleza, se observa la realidad para comprobar la hipótesis.	El método deductivo es una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas; es decir, se deduce. Si los hechos o premisas son ciertos, la conclusión también lo será.
Parafraseo	Consiste en un proceso de pensamiento crítico que analiza datos ordinarios para encontrar una respuesta específica, parte de varios indicios para obtener una sola conclusión.	Este método establece las situaciones con alta relevancia para su análisis. Se deduce los conceptos de manera natural y se revisa el entorno para verificar las suposiciones.	Tiene como finalidad conseguir deducciones a partir del pensamiento lógico y de hipótesis lo cual va ser un factor determinante cuando el estudio concluya.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal A. , 2006)	(Rodríguez, 2005)	(Lifeder, 2022)
Redacción final	Consiste en un proceso de pensamiento crítico que analiza datos ordinarios para encontrar una respuesta específica, parte de varios indicios para obtener una sola conclusión. Además, Rodríguez (2005) nos dice que el método deductivo establece las situaciones con alta relevancia para su análisis. Se deduce los conceptos de manera natural y se revisa el entorno para verificar las suposiciones. Finalmente, lifeder (2022) adiciona que tiene como finalidad conseguir deducciones a partir del pensamiento lógico y de hipótesis lo cual va ser un factor determinante cuando el estudio concluya.		

Método de investigación 3 - Inductivo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo consiste en tres etapas: observación, captar/observar un patrón, y desarrollar una teoría. Por ejemplo, se observan los perros (observación), se ve que todos mueven la cola (patrón), todos los perros del mundo mueven la cola (teoría). Para simplificar este ejemplo, se ha propuesto una sola observación, aunque en ciencia las observaciones suelen ser numerosas.	Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtiene conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Se parte de los hechos para hacer diferencias de carácter general.	Es un método de disertación teórica. Parte de un estudio particular a la generalización, teniendo de esta manera una idea de todas las cosas que se refieran a lo que se estudia. La inducción tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigador o ponerse en contacto con el objeto investigado.
Parafraseo	El método inductivo parte de tres categorías como la investigación, obtener la idea y el desarrollo de la presunción.	Manifiesta que se estudia temas con particularidad diferente y obtenemos términos que explican el objeto de estudio. Se toma en cuenta las situaciones para obtener datos generales.	Consiste en realizar el estudio de manera extensiva enfocada en una amplia visión partiendo de lo particular a lo general. Brinda la oportunidad de conocer más cerca el objeto estudiado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2022)	(Rodríguez, 2005)	(Tena & Rivas, 2005)
Redacción final	El método inductivo parte de tres categorías como la investigación, obtener la idea y el desarrollo de la presunción. Asimismo, para Rodríguez (2005), Manifiesta que se estudia temas con particularidad diferente y obtenemos términos que explican el objeto de estudio. Se toma en cuenta las situaciones para obtener datos generales. Por último, (Tena & Rivas, 2005) indican que, consiste en realizar el estudio de manera extensiva enfocada en una amplia visión partiendo de lo particular a lo general. Brinda la oportunidad de conocer más cerca el objeto estudiado.		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Sub categoría	Indicador	Ítem
Proceso contable	Revisión de los documentos Revisión de las obligaciones Conocimiento de las normas contables	
Contabilidad	Registro de operaciones Análisis de las cuentas Declaraciones mensuales	
Información económica y operativa	Análisis de los ingresos y gastos Información de inventarios Flujo de caja	

CUANTITATIVA

Población	
Crerios	
Cantidad de Población	43 trabajadores de la empresa de servicios
Lugar, espacio y tiempo	Área contable, administrativo y operativo de la empresa de servicios correspondiente al año 2022
Muestra	43
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 43 trabajadores del área contable, administrativo y operativo de la empresa de servicios correspondiente al año 2022

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta			
Crerios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La encuesta es un instrumento de captura de la información estructurada, lo que puede influir en la información recogida y no puede utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio.	La encuesta es una forma de obtener datos directamente de la gente en una forma sistemática y estandarizada, por lo cual se aplica una serie de preguntas, las cuales deben ser estructuradas previamente. Las preguntas por lo general se presentan escritas en un formato llamado cuestionario.	La encuesta es una técnica de recopilación de datos que sirve para reunir toda clase de información sobre un grupo específico de individuos. Normalmente las encuestas están compuestas por una serie de preguntas cerradas. Esto hace que sea una técnica rápida y económica, especialmente útil para cuando se requiere obtener datos precisos sobre muchas personas.
Parafraseo	Se define como una técnica que se lleva a cabo para obtener información de manera ordenada utilizada para una muestra específica.	Es una forma de obtener datos de las personas encuestadas de una manera metódica por ello, se emplea preguntas las cuales deben de estar ordenadas anticipadamente.	Es un procedimiento de agrupar datos donde se reúne la información de la muestra seleccionada, ello implica la elaboración de un esquema de preguntas lo cual facilita la obtención de datos precisos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Alvira, 2011)	(Quispe, 2013)	(Lifeder, 2022)
Redacción final	La encuesta se define como una técnica que se lleva a cabo para obtener información de manera ordenada utilizada para una muestra específica. Asimismo, Quispe (2013) indica que, es una forma de obtener datos de las personas encuestadas de una manera metódica por lo que, se emplea preguntas las cuales deben de estar ordenadas anticipadamente. Por otro lado, lifeder (2022) revela que es un procedimiento de agrupar datos donde se reúne la información de la muestra seleccionada, ello implica la elaboración de un esquema de preguntas lo cual facilita la obtención de datos precisos.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Crerios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito	Es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para la investigación, no puede ser estudiado como aislado. El cuestionario presupone el diseño de la investigación; y la construcción del cuestionario requiere un procedimiento estricto.	Un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere. Desempeña funciones como trasladadas el objeto de la

	la persona interrogada, sin que sea necesario la intervención de un encuestador.		investigación a preguntas concretas que serán respondidas por las personas encuestadas.
Parafraseo	Está formado por un conjunto de interrogantes elaboradas bajo una premisa coherente y concisa para que la persona encuestada no necesite el apoyo de un encuestador.	Es una herramienta que plantea preguntas para la recolección de datos importantes para la investigación.	El cuestionario es utilizado con la finalidad de obtener información útil a través de preguntas concretas y estructuradas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(García, 2004)	(Pardinas, 2005)	(Grande & Abascal, 2007)
Redacción final	Revisando los aportes de García (2004, Pardinas (2005) y Grande et al., (2007) afirman que, el cuestionario es una herramienta que plantea preguntas para la recolección de datos importantes para la investigación. cuya finalidad es obtener información útil a través de preguntas concretas y estructuradas.		

Procedimiento Cuantitativo		
Paso 1:	Se elaborará el cuestionario que comprende 10 preguntas sobre la gestión contable en la empresa de servicios.	
Paso 2:	Se llevará a cabo la encuesta a los 43 trabajadores de la empresa de servicios	
Paso 3:	Se procesa la información de los 43 trabajadores en la herramienta SPSS v. 26	
Paso 4:	Se extrae los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto	
Paso 5:	Se interpretan los resultados mediante la estadística descriptiva.	
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Cráterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Generalmente, y sobre todo cuando se cuenta con importante cantidad de datos, es necesario comenzar el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. En la etapa exploratoria se utilizan métodos para estudiar la distribución de los valores de cada variable y las posibles relaciones entre variables, cuando existen dos o más variables relevadas.	La estadística descriptiva es la rama de la Estadística que se ocupa de recopilar y organizar la información acerca del comportamiento de sistemas con muchos elementos, conocidos genéricamente con el nombre de población. Para ello se vale de técnicas numéricas y gráficas, mediante las cuales presenta información, sin hacer predicciones ni inferencias acerca de la población de donde proviene.
Parafraseo	Es una disciplina que realiza el estudio estadístico mediante la búsqueda de datos, durante la fase de exploración se usan procedimientos para el análisis de la distribución y la vinculación de las variables.	Consiste en el estudio que se encarga de seleccionar la información procedente de los elementos, a través de procedimientos numerales y esquemas mediante el cual se presentará lo obtenido.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Balzarini y otros, 2011)	(Lifeder, 2022)
Redacción final	La estadística descriptiva es una disciplina que realiza el estudio estadístico mediante la búsqueda de datos, durante la fase de exploración se usan procedimientos para el análisis de la distribución y la vinculación de las variables. Además, lifeder (2022) indica que, consiste en el estudio que se encarga de seleccionar la información procedente de los elementos, a través de procedimientos numerales y esquemas mediante el cual se presentará lo obtenido.	

CUALITATIVA

Escenario de estudio	
Cráterios	
Lugar geográfico	Empresa de servicios
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área contable y administrativo

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Cráterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	masculino	femenino	femenino	femenino
Edad	50	35	40	24
Profesión	Medico neurólogo	Administradora	contadora	Asistente contable - administrativo
Rol (función)	El gerente general se encarga de: Toma de decisiones Decide en la contratación del personal, selección y ubicación. Realiza las negociaciones con proveedores y futuros clientes	La administradora se encarga de: Realiza los roles del personal Solicita y recepción de las compras realizadas. Verifica el cumplimiento de actividades diarias a nivel operativo	Elaboración de informes financieros Realizar las declaraciones mensuales y anuales Asesoría tributaria y financiera Liquidación de impuesto	Realiza la facturación Recepción de documentos y posteriormente archivarlos Seguimiento a facturas de ventas y compras para el respectivo cobro y pago. Coordinación de temas internos Cuadre de caja diaria Pagos al personal

Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	Se tomo en cuenta como participantes a las cuatro personas debido a que, intervienen en la gestión contable en la empresa de servicios y sus funciones están directamente relacionadas con el estudio.
---	--

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La entrevista es un método de recogida de datos muy utilizado en la investigación cualitativa; expresa la comunicación verbal para obtener información sobre un tema definido; permite describir acontecimientos e interpretar conductas o actitudes desde la perspectiva del propio entrevistado.	La entrevista es un recurso que el investigador tiene a su alcance recabar información por medio de preguntas que se plantean en forma directa, esto es, personalmente y en forma oral, a cada uno de los sujetos de la muestra seleccionada.	Se entiende al proceso de interrogar o hacer preguntas a una persona con el fin de captar sus conocimientos y opiniones acerca de algo, con la finalidad de realizar alguna labor específica con la información captada.
Parafraseo	Se define como un procedimiento en donde se realiza una serie de preguntas de manera verbal con la finalidad de obtener información respecto de un tema específico, permite observar sucesos bajo la conducta de la persona entrevistada.	Se utiliza para obtener información a través de preguntas planteadas verbalmente a cada persona.	Es un procedimiento que consiste en realizar preguntas o consultas sobre un tema con el fin de extraer su conocimiento para aplicarlo en la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Icart y otros, 2006)	(Moreno, 2000)	(Naghi, 2005)
Redacción final	Revisando los aportes de Icart et al., (2006), Moreno (2000) y Naghi (2005) afirman que, la entrevista es un procedimiento en donde se realiza una serie de preguntas de manera verbal con la finalidad de obtener información respecto de un tema en específico, permite observar sucesos bajo la conducta de la persona entrevistada. Será de aplicación en el presente trabajo porque se realizará la entrevista a las personas que intervienen en la gestión contable de la empresa.		

Técnica de recopilación de datos 2 – Análisis Documental (contabilidad)			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El análisis documental consiste en el conjunto de operaciones documentales necesarias para representar el contenido de un documento de una forma distinta a la original.	Es una actividad sistemática y planificada que consiste en examinar documentos ya escritos que abarcan una amplia gama de modalidades. A través de ellos es posible captar información valiosa. Los documentos son una fuente de información fidedigna y practica para revelar los intereses y la perspectiva de quienes lo han escrito.	El análisis de documentos o análisis documental consiste en analizar la información registrada en materiales duraderos que se denomina documentos. Se consideran dos tipos básicos de documentos: escritos y visuales.
Parafraseo	Se trata de una técnica donde se analiza intelectualmente la información extraída de los documentos.	Es una acción de validar documentos con carga informativa a revelar en un estudio, gracias a ello se captan datos de mayor relevancia.	Consiste en la revisión profunda de documentos, para plasmar su contenido en un formato diferente.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Martos y otros, 2003)	(Bisquerra y otros, 2009)	(Ferreira y otros, 2006)
Redacción final	Se trata de una técnica donde se analiza intelectualmente la información extraída de los documentos. Asimismo, Bisquerra et al., (2009) afirma que es una acción de validar documentos con carga informativa a revelar en un estudio, gracias a ello se captan datos de mayor relevancia. Por último, Ferreira et al., (2006) indica que, consiste en la revisión profunda de documentos, para plasmar su contenido en un formato diferente. En el presente trabajo se utilizará la técnica de análisis documental, ya que se analizará la información contable y obtener los reportes financieros de la empresa.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planeamiento. Asimismo, debemos tener en mente que la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista. Se incluye solo las preguntas o frases detonantes necesarias y es recomendable redactar varias formar de plantear las mismas preguntas, para tenerlas como alternativas en caso que no entienda.	Esta guía consiste en una serie de preguntas, cuadros y explicaciones que sirven de base para el dialogo por desarrollar entre el entrevistador y el informante, el uso de la guía, el desarrollo lógico, así como la uniformidad en el apunte de la información obtenida. Esta uniformidad facilita el análisis de la información, la elaboración de los informes y el análisis comparativo de la información recogida de diferentes casos.	La guía de entrevista contiene una serie de técnicas innovadoras que encontramos muy productivas para incrementar la facilidad con la cual los informantes discuten temas privados
Parafraseo	Al elaborar la guía de entrevista se debe enfatizar en la cantidad de preguntas, ya que es un factor determinante con los resultados que se desea obtener. Es importante plantear de manera correcta las guía para un mejor entendimiento.	La guía de entrevista está basada en una secuencia de preguntas y esquemas los cuales se van comentar durante el dialogo.	La guía de entrevista permite que la obtención de datos sea muy beneficiosa, ya que se usan métodos innovadores lo cual facilita la fluidez en la conversación con el entrevistado.

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Hernández y otros, 2014)	(Miranda y otros, 1991)	(Mercado & Torres, 2000)
Redacción final	La guía de entrevista está basada en una secuencia de preguntas y esquemas los cuales se van comentar durante el dialogo. Asimismo, Hernández et al., (2014) indican que, al elaborar la guía de entrevista se debe enfatizar en la cantidad de preguntas, ya que es un factor determinante con los resultados que se desea obtener. Es importante plantear de manera correcta las guía para un mejor entendimiento. Por otro lado, Mercado y Torres (2000), mencionan que la guía de entrevista permite que la obtención de datos sea muy beneficiosa, ya que se usan métodos innovadores lo cual facilita la fluidez en la conversación con el entrevistado. En el presente trabajo se utilizará la guía de entrevista para la obtención de datos concretos los cuales serán de importancia para el estudio.		

Instrumento de recopilación de datos 2 – Guía documental (contabilidad)			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos	La investigación documental es un método de estudio e interpretación basado en la revisión de libros, artículos, videos y documentales. También se puede definir como un proceso de recolección, organización y análisis de una serie de datos que tratan sobre un tema en particular.	
Parafraseo	Son documentos obtenidos de materiales impresos los cuales se obtienen durante el proceso de investigación.	Es un instrumento donde se realiza la exploración de diferentes escritos. Se define como un procedimiento de revisión y clasificación de una secuencia de datos de un tema de estudio.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Arias F. , 2019)	(Lifeder, 2022)	
Redacción final	Son documentos obtenidos de materiales impresos los cuales se obtienen durante el proceso de investigación. además, lifeder (2022) sostiene que, es un instrumento donde se realiza la exploración de diferentes escritos. Se define como un procedimiento de revisión y clasificación de una secuencia de datos de un tema de estudio.		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEFF
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de A, B, C
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Implica la triangulación dentro del mismo método o entre métodos diferentes. En el proceso se puede utilizar diferentes técnicas e instrumentos provenientes de un método particular referidas al mismo objeto; o también se puede utilizar una combinación de métodos como la observación, la entrevista, el análisis de documentos que van a dar mayor consistencia a la información y reducir los sesgos.	Se entiende por triangulación a la combinación de metodologías en el estudio del mismo fenómeno. Implica reunir una variedad de datos y métodos para referirlos al mismo tema o problema. la triangulación persigue aumentar la validez.
Parafraseo	Este análisis hace referencia a la diversidad de métodos, técnicas y métodos los cuales servirán para enriquecer la calidad informativa y que a su vez tenga mayor consistencia el resultado.	Es una mezcla de métodos los cuales se aplican al estudio en particular, para contrastar información que ya se ha recolectado con la finalidad de aumentar la validez del resultado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Yuni & Urbano, 2006)	(Pérez, 2004)
Redacción final	Es una mezcla de métodos los cuales se aplican al estudio en particular, para contrastar información que ya se ha recolectado con la finalidad de aumentar la validez del resultado. Asimismo, Yuni y Urbano (2006) indican que, Este análisis hace referencia a la diversidad de técnicas y métodos los cuales servirán para enriquecer la calidad informativa y que a su vez tenga mayor consistencia el resultado.	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizó APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 43 trabajadores de una población de 50.,
Data	Se trabajó con la data consolidada en Excel y SPSS