



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de
proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar de una
empresa en Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración de Empresas

AUTORA:

Suarez Querevalu, Lucia Stephanie (orcid.org/0000-0002-0660-6412)

ASESORA:

Mg. Castañeda Fuentes, Viviana del Rosario (orcid.org/0000-0001-8780-6477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico con mucho orgullo y con todo el amor a mi hijo y a mi esposo por ser mi motor y aliento en cada paso que he seguido para este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Enteramente a Dios por ser mi guía y soporte, así mismo a mi universidad por el acompañamiento y apoyo en esta etapa académica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VIVIANA DEL ROSARIO CASTAÑEDA FUENTES, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Proyecto de Investigación titulado: "Manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar de una empresa en Lima, 2022", cuyo autor es SUAREZ QUEREVALU LUCIA STEPHANIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el Proyecto de Investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de diciembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| VIVIANA DEL ROSARIO CASTAÑEDA FUENTES DNI: 18019412 ORCID: 0000-0001-87806477 | Firmado electrónicamente por: DCASTANEDAFU el28-12- 2022 21:00:58 |

Código documento Trilce: TRI - 0503321





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SUAREZ QUEREVALU LUCIA STEPHANIE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan el Proyecto de Investigación titulado: "Manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar de una empresa en Lima, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Proyecto de Investigación:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado, ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| LUCIA STEPHANIE SUAREZ QUEREVALU DNI: 45782456 ORCID: 0000-0002-0660-6412 | Firmado electrónicamente por: LSUAREZQU88 el 28- 12-2022 10:53:10 |

Código documento Trilce: TRI - 0503322



Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 5 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 18 |
| 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 18 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 3.5 Procedimientos | 21 |
| 3.6 Método de análisis de datos | 21 |
| 3.7 Aspectos éticos | 21 |
| IV. RESULTADOS | 22 |
| V. DISCUSIÓN | 35 |
| VI. CONCLUSIONES | 40 |
| VII. RECOMENDACIONES | 41 |
| REFERENCIAS | 42 |
| ANEXOS | 48 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. <i>Listado de expertos</i> | 20 |
| Tabla 2. <i>Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos</i> | 20 |
| Tabla 3. <i>Relación entre cuentas por pagar y dimensión estructura del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas</i> | 30 |
| Tabla 4. <i>Relación entre cuentas por pagar y dimensión objetivos del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas</i> | 30 |
| Tabla 5. <i>Relación entre cuentas por pagar y dimensión elementos del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas</i> | 31 |
| Tabla 6. <i>Relación entre cuentas por pagar y el manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas</i> | 32 |
| Tabla 7. <i>Matriz de operacionalización de la variable manual de procedimientos</i> | 48 |
| Tabla 8. <i>Matriz de operacionalización de la variable cuentas por pagar</i> | 49 |
| Tabla 9. <i>Prueba de normalidad</i> | 56 |
| Tabla 10. <i>Distribución de dimensiones de cuentas por pagar</i> | 56 |
| Tabla 11. <i>Prueba de niveles por dimensión para las cuentas por pagar</i> | 57 |
| Tabla 12. <i>Prueba de niveles por dimensión para el manual de procedimientos</i> | 58 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. <i>Diseño de investigación</i> | 17 |
| Figura 2. <i>Diagrama de ISHIKAWA</i> | 24 |
| Figura 3. <i>Descripción de la variable cuentas por pagar</i> | 28 |
| Figura 4. <i>Diagrama de flujo de recepción, registro y programación de facturas de insumos</i> | 33 |
| Figura 5. <i>Diagrama de flujo de recepción, registro y programación de facturas por servicios</i> | 34 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el impacto del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas de proveedores para la mejora en las cuentas por pagar en una empresa en Lima 2022, para la cual se realizó un estudio cuantitativo de tipo aplicado, de diseño no experimental transversal con alcance correlacional, donde se consideró como instrumento el cuestionario, a través de una encuesta a 23 colaboradores; y la observación, empleando como herramienta de análisis del diagrama de Ishikawa. Teniendo como resultado, que existen factores a nivel interno y externo, como la falta de un manual de procedimientos; además se determinó una percepción de 47% (bueno) y 33% (regular) referente a la gestión; finalmente, se determinó que existe una relación positiva entre el manual de procedimientos con las cuentas por pagar, con una correlación de Pearson de 0.514 y sig.: 0.012; por lo que se logra aceptar la hipótesis general: el manual de procedimiento impacta positivamente en las cuentas por pagar.

Palabras clave: Financiamiento, pasivos corrientes, cuentas por pagar.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the impact of the procedures manual for the registration and management of supplier invoices for the improvement in accounts payable in a company in Lima 2022, for which a quantitative study of an applied type was carried out, of a non-experimental cross-sectional design with a correlational scope, where the questionnaire was considered as an instrument, through a survey of 23 collaborators; and observation, using the Ishikawa diagram as an analysis tool. Having as a result, that there are factors at an internal and external level, such as the lack of a procedures manual; In addition, a perception of 47% (good) and 33% (regular) regarding management was determined; finally, it was determined that there is a positive relationship between the procedures manual with accounts payable, with a Pearson correlation of 0.514 and sig.: 0.012; Therefore, it is possible to accept the general hypothesis: the procedure manual has a positive impact on accounts payable.

Keywords: Financing, current liabilities, accounts payable.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las cuentas por pasivos en las empresas cumplen una parte relevante en su liquidez y buen desempeño, por lo que debería de recibir un mayor enfoque y preocupación por los gestores y responsables, sin embargo no se ha podido ver que se haya priorizado en esto, es por ello que surgen las dificultades del flujo de documentos y la necesidad de simplificar en su proceso, en especial, en las liquidaciones de proveedores para mejorar a la organización y su contabilidad (Ostonokulov, 2021). Así, hoy en día, para que las empresas solucionen sus problemas en el manejo, registro de facturas y liquidación de proveedores, estas optan por alternativas o transición electrónica y utilizan una variedad de tecnología para desarrollar mecanismos que simplifiquen, minimicen el tiempo y promuevan la eficiencia en la liquidación de proveedores (Kovalchuk & Paleshko, 2022).

A nivel internacional, en China, las empresas introducen tecnología electrónica para poder minimizar el tiempo, trabajo humano y gastos en la liquidación de pagos a los proveedores y con ello hacer eficaz la gestión de compras y contratos (Guo et al., 2020). Lo mismo sucede en Malasia, en donde la mayoría de empresas con ayuda de tecnologías digitales usan prácticas elementales para generar libros contables con proveedores, es decir, automatizan la gestión para hacer la contabilidad de pagos unificadas y transparente permitiendo que se realice correctamente la recepción y el procesamiento de contratos y facturas de cuentas por pagar de forma electrónica (Ostonokulov, 2021).

Por otro lado, en Ucrania las empresas vienen implementando mejoras en los procesos de liquidez y pasivos porque identifican que no contienen la información necesaria sobre las operaciones de liquidación de los proveedores, es por ello que implementan procesos de gestión para generar información útil, objetiva, relevante de los proveedores y puedan tomar adecuadas decisiones de gestión (Hevchuk & Shevchuk, 2021). Tales acontecimientos de mejora, por la necesidad de simplificar los procedimientos en el pago de cuentas a proveedores y pueda resultarles factible operarlas en menos tiempo y con más eficiencia, es lo que hace que el problema exista en un contexto internacional.

Con respecto al ámbito nacional, en una revista peruana que analiza las compras y ventas de una empresa, se detecta que son pocas las empresas que han implementado en sus operaciones herramientas para gestionar de forma adecuada las adquisiciones y la venta de bienes y servicios; esto se debe que no tienen procedimientos establecidos o no cumplen el debido procedimiento por la falta de coordinación entre trabajadores (Castellano & Madroñero, 2019).

Lo descrito antes está relacionado con la empresa que estudiaremos en esta investigación, referente a los procedimientos que falta plasmar internamente en la gestión del flujo documentario para las cuentas por pagar, que genera que en la actualidad aún se presenten problemas sobre la administración de las obligaciones pendientes de los comprobantes de pagos. Según observación hay una falta de revisión y seguimiento de los procesos y flujos que deben seguirse en las actividades que se requieren para el pago de las obligaciones, especialmente en el flujo para la recepción de documentos; lo cual creemos que se debe a la falta de un manual de procedimiento que precise las actividades en el proceso de recepción y gestión de comprobantes.

Así también, el que haya acumulación de documentos debido a su volumen, hace que se complique el poder llevar un seguimiento de los casos observados que se acumulan desmedidamente; además, hay personal nuevo que se olvida de los procesos o no los tiene claros y deja sus casos acumulados en el cuadro de pendientes. Finalmente, en el área de recepción y seguimiento de registro de comprobantes, hay un personal antiguo que tiene mucha carga de trabajo mientras que los nuevos ingresantes se encuentran en otras filiales lo que ocasiona que no se les pueda guiar en los casos para el cumplimiento de las cuentas por pagar.

De tal problemática, resulta la necesidad de conocer el impacto del manual de procedimientos en la gestión de las cuentas por pagar para disminuir interrupciones y desfases; es por ello que se formula el problema ¿Cómo impacta el manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas de proveedores para la mejora en las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022?; también se plantean problemas específicos tales como: ¿Cuál es la situación actual en las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022? ¿Qué percepción se tiene sobre

el registro y manejo de facturas de proveedores de una empresa en Lima 2022? y ¿Cómo impactan las dimensiones del manual de procedimientos en el registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar para una empresa en Lima 2022?

Resulta importante un manual de procedimientos en una empresa, porque será una base para el desarrollo de proyectos e implementación de procesos automatizados, logrando ser de apoyo al ser un instructivo para cada proyecto de mejora; y para el personal nuevo que ingrese, de tal manera que el know how del nuevo colaborador lleve una curva más corta. Con ello se logrará minimizar errores y retrasos en la gestión de las actividades a realizar en el pago a proveedores. Por lo que se pretende resolver el objetivo general, determinar el impacto del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas de proveedores para la mejora en las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022. Como objetivos específicos: identificar la situación actual sobre las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022, identificar la percepción sobre el registro y manejo de facturas de proveedores de una empresa en Lima 2022, por último, analizar el impacto de las dimensiones del manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar para una empresa en Lima 2022.

Con la presente investigación se logrará facilitar de información referente a un manual de procedimientos, despertando conciencia en lo positivo de aplicarlo dentro de las cuentas por pagar, logrando con este la precisión y claridad de las actividades, mejorando la gestión y en consecuencia la confianza de los socios.

De acuerdo con lo mencionado, se plantea la hipótesis general de investigación en relación con el impacto positivo del manual de procedimiento en las cuentas por pagar; teniendo como hipótesis nula, el manual de procedimiento no impacta de forma positiva en las cuentas por pagar de la empresa

Así también se contemplan como hipótesis para los objetivos específicos que se ha planteado. Para el primer objetivo, existen factores que aún afectan la situación actual en las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022, contrastando con la hipótesis nula que es satisfactoria la situación actual en las

cuentas por pagar; para el segundo objetivo, existe una buena percepción referente a las cuentas por pagar, contrastándola con la hipótesis nula sobre la percepción negativa que se tiene de las cuentas por pagar; por último el tercer objetivo, existe una relación positiva entre las dimensiones del manual de procedimientos sobre las cuentas por pagar, teniendo como hipótesis nula el que no exista una relación de las dimensiones de un manual de procedimientos sobre las cuentas por pagar.

II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar y entender las variables en esta investigación se exploró la incorporación de estudios a nivel internacional y nacional.

A nivel internacional, se tiene a Lema et al. (2021) en su investigación realizaron un estudio con enfoque mixto, del tipo descriptivo, explicativo, donde se tomó una muestra en 10 colaboradores, en quienes se aplicó una entrevista y cuestionario que ayudó a determinar la coyuntura en el área de pagos a proveedores. De acuerdo con los resultados, se descubrió que hay problemas con la forma de pagar los servicios de los proveedores, lo que hace que surjan problemas durante el proceso de cuentas por pagar. Además, al parecer los miembros del personal desconocen los procedimientos de la política de control interno, lo que afecta no sólo al departamento de cobros, sino también a todos los departamentos vinculados a él. En conclusión, para reducir las molestias relacionadas con los pagos de la empresa Vikingo, se determina que es necesario poner en marcha un modelo de gestión de procedimientos para cuentas por pagar.

Silva (2020), planteó en su investigación de enfoque mixto, nivel descriptivo, y un diseño no experimental, donde tomó una muestra de 9 trabajadores aplicando como instrumentos la encuesta y la entrevista para la recolección de datos; determinando la influencia de los procesos internos en la organización para hacer adecuado el pago de proveedores. De acuerdo con los resultados, se identificó que la organización tiene una gestión inadecuada de las actividades, lo que significa que las tareas internas no se completan de acuerdo con las políticas y directrices establecidas. Además, se evidencian inconvenientes en cuanto al control de los pagos a proveedores, lo que se traduce en el incumplimiento de los pagos a terceros. Cabe destacar que el control interno del área financiera y de los departamentos involucrados es inadecuado, lo que impide el logro de los objetivos empresariales establecidos. En conclusión, para garantizar la rapidez en los procesos de registro y pago, preservando una relación de trabajo eficaz con los proveedores, es imprescindible establecer un manual de procesos internos.

Manzaba (2019) en su investigación descriptiva desarrollada con enfoque mixto, aplicando un diseño del tipo no experimental en una muestra de 20

administrativos, teniendo como instrumentos de recolección a la entrevista y encuesta. Entre uno de sus objetivos se planteó el encontrar la situación de las cuentas por pagar a los proveedores en una empresa. De acuerdo con los resultados, se determinó que los funcionarios muestran ineficiencia en los procesos internos, lo que provoca retrasos en la tramitación de las facturas, conllevando a que los pagos a los proveedores no estén debidamente controlados, lo que constituye una preocupación latente porque se pierde la capacidad de confianza de la empresa. Por otro lado, debido a la actual comunicación entre los departamentos de contabilidad, compras y tesorería, también existen deficiencias administrativas. Concluyendo que, para reducir las deficiencias mencionadas, es necesario contar con un manual de procedimientos tanto para la supervisión de las compras como para el pago a los proveedores.

En el caso de Carangui & Gómez (2018) emplearon una investigación de enfoque mixto, nivel descriptivo, diseño no experimental, siendo la muestra 30 empleados, plantea entre unos de sus objetivos verificar la influencia que tiene un manual de procedimientos en el departamento de contabilidad y tiene como instrumento de recolección a la encuesta y entrevistas. Los resultados indicaron que la organización, en particular el departamento de contabilidad carece de un manual de procedimientos, lo que impide que la información se entregue de manera suficiente y oportuna. En vista de ello, se sugiere el diseño de un plan para garantizar la eficacia, el control y la documentación precisa de las operaciones. En conclusión, el objetivo de este manual es elevar el nivel de los datos financieros y económicos que proporciona la organización.

En un artículo realizado en indonesia que tuvo como autora a Dewi (2022) menciona la investigación que se realizó de forma cualitativa-descriptiva, en la cual se aplicó un estudio de campo, estudios de biblioteca y con técnicas de documentación. El estudio tuvo como intención averiguar la problemática que se presentaba durante el proceso de pago de facturas en las empresas mineras, con los diferentes proveedores para generar soluciones que ayudaran a manejar estos obstáculos. Como conclusión se pudo ver que el proceso llevado por el personal de finanzas y compras se había llevado de forma correcta, pero aun así se presentaban desfases al momento de la recepción, por documentación incompleta,

y en el ingreso de información por desconocimiento del personal nuevo; las acciones que se plantearon en su momento de acuerdo con cada etapa del proceso pudieron ayudar en solucionar esos obstáculos, sin embargo, al seguiré presentando pudo verse que se requería de mayor cooperación de las diferentes áreas.

En la investigación aplicada por Cedeño (2019), la cual fue cuantitativa, del tipo descriptivo y exploratoria, con un diseño experimental y transeccional, empleando una encuesta formulada con 10 preguntas para 20 colaboradores de esta empresa. con el objetivo de diseñar un manual de control interno en el área de tesorería de una empresa, pudo concluirse que el departamento no contaba con una manual de procedimientos, por lo que este debía incluir en el manual de control interno de tal manera que se pudiera uniformizar tareas o actividades en los procesos, así también se logre mitigar riesgos, y mejorar el desempeño en las actividades que se realizan.

En la investigación enfocada a un hospital de Marruecos, por Koumetio (2021) se analizó a través de la recopilación de información en literatura científica internacional, de agencias globales como ISQua y en la ISO, los métodos y procedimientos de gestión, con la intención de poder contribuir al proceso de acreditación; a través de la identificación y control de riesgos en las diferentes divisiones administrativas, siendo una de ellas el departamento de Contabilidad. En el estudio se pudo revisar que en el área contable se contaba con procedimientos, que no estaban documentados y formalizados; por lo que como punto de mejora se menciona el redactar, validar y en la difusión de estos procedimientos al personal de este departamento.

En el estudio realizado por Ool (2019) referente a la mejora de los procesos de cuentas por pagar en la empresa Hartela, se aplicó un análisis cualitativo con entrevistas grupales al personal de cuentas por pagar. En esta se considera importante que antes se identifique los procesos y dibujar de forma precisa cada fase, que ayude hacer más transparente el sistema y se logre dar mayor apoyo para la automatización de procesos robóticos en los cuales se requiere de información ordenada para su planificación e implementación.

A nivel nacional, se tiene a Ruiz (2021) que enfatiza en su investigación, la cual fue de tipo aplicada, con nivel descriptivo, y de diseño no experimental, siendo la muestra 4 colaboradores y documentos de cuentas por pagar a proveedores. Utiliza esta metodología para determinar el adecuado uso de los procedimientos para optimizar el área contable y logística. La técnica de recolección fue la entrevista, análisis documental y observación. Los resultados muestran el cumplimiento de las actividades contables y logísticas; sin embargo, no existía una supervisión permanente, que da lugar a una serie de fallos cometidos en el control de las cuentas por pagar. Además, nadie se responsabilizaba de realizar los pagos con prontitud, generando que no se conozcan los importes reales y que no se pague en el plazo previsto, incurriendo en gastos e intereses. Se concluyó que, los procesos de manejo en la auditoría interna de las cuentas por pagar se han desarrollado debido a la continua necesidad de mejorar la organización de las áreas existentes.

Tenemos también a Castro (2021) quien, a través de un estudio con enfoque cuantitativo, a un nivel descriptivo - correlacional, corte transeccional, con una muestra que estuvo conformada por 30 colaboradores, para los que aplicó la técnica de recolección de la observación y la encuesta. Siguiendo ello, se logró hallar cuál era la relación entre las cuentas por pagar con el flujo de caja. Según los resultados, existía una correlación positiva entre la gestión de las cuentas por pagar a los proveedores y el flujo de caja, con un valor de 0,452, ello debido a que permite administrar adecuadamente las obligaciones a pagar a terceros teniendo en cuenta los procedimientos que deben seguirse para la validación de la información. En conclusión, se determinó, que se requiere la existencia de procedimientos de pago, la conservación de los registros contables para el rápido reconocimiento de las obligaciones con los proveedores.

De acuerdo con Quispe & Taboada (2021) que aplicó un estudio con diseño no experimental, nivel descriptivo, corte transversal, con una muestra de 20 colaboradores. Para la cual aplicó como instrumento el cuestionario y análisis documental para generar una propuesta de mejora que ayudara en la gestión de actividades de control enfocadas en las cuentas por pagar para una empresa de servicios generales. De acuerdo a los resultados, el diagnóstico de la empresa

determinó un adecuado proceso de control de cuentas por pagar en un 63%, destacando en las dimensiones de tratamiento el incumplimiento de las deudas en un 60% y en medidas preventivas para cuentas por pagar en un 76%, demostrando de tal forma la necesidad de proponer procesos de control eficientes que cumplan los estándares de la empresa. En las conclusiones se logró identificar las deficiencias de control lo cual conllevaba a errores constantes, por lo que la implementación permitía la calidad de los pagos y un bajo nivel de retraso, logrando con ello que la empresa tenga un nivel de liquidez estable.

Juño (2020) en su estudio de nivel descriptivo, enfoque mixto, siendo la muestra conformada por estados financieros de 2018 – 2019 y el personal de tesorería (3 personas), se tomó como técnica de recolección al análisis documental y cuestionario. De acuerdo con los resultados, se realizó un diagnóstico de la empresa y se descubrió que carece de políticas de crédito. También se identificó la falta de control en los procesos y procedimientos de las cuentas por pagar, los cuales frecuentemente violan las normas y políticas internas. Además, se descubrió que el área de tesorería comete continuos errores al realizar pagos, registrar documentos y realizar operaciones diarias. En conclusión, la liquidez de la empresa es baja se ve afectada, como consecuencia de la morosidad de los clientes y las deficiencias en los pagos, siendo necesario recurrir a préstamos generando así gastos financieros.

Mientras que Aponte (2019), presentó un estudio cuantitativo, del tipo correlacional y no experimental, en el cual se trabajó una encuesta para aplicarla a 12 trabajadores en el área de tesorería, logrando como resultado, para el objetivo que fue el de hallar la relación del control interno en la gestión del área de tesorería en una municipalidad, una correlación de Pearson de 0.541 con una relación del tipo moderada un nivel de 0.0462 que demostró la relación entre las variables control interno en la gestión de Tesorería.

Maldonado (2020) empleó la metodología de nivel descriptiva, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, siendo la muestra compuesta por las áreas de contabilidad y tesorería, empleando como instrumento de recolección a entrevistas, cuestionarios y análisis documental. Esto permitió desarrollar el objetivo de analizar

la gestión pagos a proveedores en una empresa en el 2018. Los resultados muestran que en el diagnóstico de la empresa se identificó una falta de control interno en el área correspondiente a las cuentas de pasivos como cuentas por pagar, por lo que la existencia de fallas en las operaciones bancarias da lugar a pagos duplicados y pagos injustificados. Por otro lado, la pérdida de días de crédito concedidos por los proveedores a causa de una inadecuada programación de pagos y errores transaccionales. En conclusión, se sugirió la adopción de un control interno para 2019 a la luz de las debilidades actuales, lo que tuvo un efecto beneficioso porque pudo disminuir los problemas mencionados y dar lugar a pagos puntuales.

Podemos notar con lo descrito antes que el manual de procedimientos se ha visto necesario emplearlo como apoyo para las actividades que se realizan en diferentes áreas, para la investigación lo enfocaremos para la mejora en las cuentas por pagar; siguiendo ello se mencionan las bases teóricas correspondiente a las variables de estudio, siendo estas:

Manual de procedimiento

El cual podemos definir como aquel documento que contiene la descripción de acciones a realizar en el desempeño de las funciones de una o más unidades administrativas, por lo cual se le conoce como una guía de actividades. Dicho manual busca enumerar divisiones administrativas afectadas, detallando su papel y participación. Asimismo, especifica cómo debe realizarse una tarea concreta para obtener los mejores resultados a nivel empresarial (Vivanco, 2017).

Por otro lado, las numerosas operaciones administrativas y financieras pueden representarse gráficamente en los manuales, tanto por la información que se registra como por el modo en que se registra la información. Cabe destacar que cada organización puede emplear un conjunto de diferentes métodos de registro en función de necesidades específicas, garantizando la coherencia en la selección de la técnica (Benítez et al., 2021). La presente variable cuenta con las siguientes dimensiones:

Dimensión estructura: El manual de procedimiento se describe bajo las

siguientes consideraciones que deben tenerse en cuenta: (i) el prólogo o la introducción, la estructura fundamental de la organización y las descripciones de los puestos de trabajo de cada miembro de la organización deben incluirse en la sección I del manual. Seguido en la sección II las consideraciones legales y directrices generales. En la sección III, deben incluirse la descripción de los procedimientos de la empresa (Objetivo, alcance, normas específicas del procedimiento, descripción de las acciones, diagrama de flujos, entre otros). Finalmente, en la sección IV, debe colocarse un glosario de la terminología utilizada por la empresa (Tenorio et al., 2019).

Para dar una visión global de la estructura, deben delimitarse las responsabilidades de cada unidad administrativa, evitando solapamientos y omisiones. Por lo cual, para ayudar a una correcta realización de las responsabilidades es necesario proporcionar la data básica para armar el plan y poder con ello aplicarse las reformas, promoviendo una utilización correcta y eficiente de los recursos tanto humanos como materiales (Benítez et al., 2021).

Dimensión objetivos: Este manual de procedimientos es un documento que tiene como objetivo actuar como canal de comunicación para registrar y transmitir información sobre una organización (Historia, legislaciones, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procesos, etc.) de forma estructurada y ordenada, teniendo en consideración las directrices necesarias para llevar a cabo su desempeño y mejorar las funciones existentes (Medina et al., 2019).

Teniendo en consideración lo mencionado, el manual de procedimiento actúa y tiene como objetivo ser una herramienta de planificación y control para el personal de la organización, actuando como una guía que proporciona uniformidad en el manejo de las operaciones, explicando los niveles de autoridad y responsabilidades de cada puesto, sirviendo como fuente de información (Tenorio et al., 2019).

Dimensión elementos: De acuerdo a autores, los elementos que conforman un manual son de especial interés, debido a que está compuesta por un conjunto de funciones, procedimientos, lineamientos, metas, información, etc. Ello conlleva a que se convierta en un documento que brinde información respecto a las

diferentes operaciones que la empresa realiza, teniendo en cuenta la estructura del manual y los objetivos del mismo (Tenorio et al., 2019).

Dentro de una organización los elementos son indispensables para poder articular, disponer y ejecutar operaciones en conjunto, por lo que resulta necesario considerar todos los mencionados en la estructura, con el propósito de alcanzar mejoras existentes y minimizar situaciones adversas para la rentabilidad de la empresa (Benítez et al., 2021).

Referente a la segunda variable,

Cuentas por pagar

Uno de los conceptos como se le reconoce es como aquella obligación o compromiso de la empresa con los acreedores, denominado como cuentas por pagar. Estas, proceden de la adquisición de suministros o productos que la empresa presta a acreedores o proveedores, los cuales después de un periodo según acuerdo deben liquidar siendo no más de un año (Doshi et al., 2020).

La mayoría de las empresas compran regularmente productos y servicios a sus proveedores para realizar sus operaciones. Normalmente, los pagos en efectivo se realizan después de suministrar los bienes y servicios a crédito para estas compras. Como resultado, estas transacciones producen pasivos, es decir, responsabilidad del comprador de realizar pagos en un futuro próximo. Ante ello las cuentas por pagar o las cuentas comerciales por pagar son los nombres de estos pasivos (Ilter, 2019).

La expresión cuentas por pagar se utiliza en las empresas cuando se refieren a la adquisición de productos a crédito que deben ser devueltos en un tiempo menos a un año. Se clasifica en la categoría de pasivo corriente y se maneja como un pasivo. Las cuentas por pagar son un pago de deuda a corto plazo que debe realizarse para estar en regla. Cabe destacar que las cuentas por pagar son una obligación que se debe a un acreedor, por lo que la expresión no solo es empleada por empresas sino también por personas naturales (Nyachwaya, 2019). La presente variable cuenta con las siguientes dimensiones:

Dimensión financiamiento: Se determina como aquel procedimiento mediante el cual se otorga capital, o recursos como dinero y crédito para que empresas o personas puedan emplearlo en algún proyecto o empresa con un plan ya establecido. Por otro lado, los financiamientos pueden ser a través de préstamos bancarios o por aporte de inversores o socios capitalistas para. Es importante recalcar que muchas de las empresas solicitan un financiamiento con la finalidad de obtener liquidez y poder pagar a sus acreedores (Hertati et al., 2020).

El financiamiento permite a las empresas obtener recursos para llevar a cabo sus operaciones, planificar el futuro o expandirse, convirtiéndose así en un motor económico clave. La forma más típica de obtener financiación es a través de préstamos o créditos bancarios. Es importante destacar que esta función permite adquirir más bienes e incluso servicios complementarios aumentando de tal forma la productividad mediante la adquisición de un préstamo bancario. Las empresas serán más grandes, más consolidadas y productivas con la financiación y la orientación adecuadas (Mačiulytė et al., 2018).

Dimensión información: La información es un recurso crucial para tomar decisiones adecuadas con las que se puedan lograr mejores resultados para las empresas en diversos aspectos. En situaciones económicas la información es esencial para disminuir los riesgos y tomar decisiones con el objeto de minimizar efectos adversos para toda empresa. Es por ello, que las empresas se apoyan mucho en la información para disponer de recursos, considerándolo una herramienta necesaria para conocer cambios o avances en el rendimiento empresarial (Chuma, 2020).

El recurso de información se considera un capital no financiero e intangible que satisface las demandas de las personas interesadas. Hoy en día es posible generar rápidamente información operativa para las empresas gracias al pleno despliegue de los sistemas de información electrónica, lo que garantiza una mejor calidad del análisis empresarial de la realidad económica (Ezza et al., 2020).

Dimensión programación: Permite un control organizado y sistemático de las cuentas por pagar. En general, este tipo de programación al controlar las facturas permite detectar problemas y crear informes, por lo que es de gran ayuda para

mejorar la administración contable y disminuir los frecuentes errores cometidos al regular las actividades internas realizadas. Cabe destacar que este procedimiento busca netamente registrar pagos de cuentas pendiente y generar informes de cobros o cuentas retrasadas (Kazungu et al., 2018).

Por otro lado, muchas de las empresas acumulan deuda, lo que imposibilita futuras solicitudes de crédito comercial a los proveedores. Dado que las empresas dependen de sus proveedores, la programación de las cuentas por pagar es necesaria para anticiparse a los calendarios de pago en las fechas establecidas y garantizar que el desequilibrio financiero no repercuta negativamente en la capacidad de obtener créditos comerciales (Flannery & Jarrin, 2018).

Dimensión revisión: Permite realizar las revisiones habituales de facturación siendo un componente necesario para los procedimientos empresariales de toda empresa. Por lo que, desde la vista general, la revisión de facturas es un proceso empresarial que permite la realización y aceptación de pedidos, la tramitación de los mismos, la entrega de artículos y la recepción del pago íntegro. Es por ello que, desde la perspectiva de los procesos comerciales, las facturas nunca son un documento independiente, sino que siempre son el resultado de otras operaciones (Martínez et al., 2021).

Por otro lado, la revisión de la contabilidad es considerada como un proceso que examina la información fiscal, financiera y contable de una empresa, con la finalidad de observar si una empresa sobrelleva de forma precisa y justa su situación financiera. Esto facilita la identificación de circunstancias que requieren mejoras (Carnegie et al., 2022).

Dimensión determinación: Se conceptualiza como aquella procedencia de gastos generados, es decir, está determinado por los costos generados con anterioridad que pueden considerarse como egresos. En sentido limitado, la palabra determinación de gastos se refiere a gastos de operación de ventas o administrativas a interés y a impuestos. Asimismo, son considerado aquellos que se generan para la obtención de recursos monetarios o créditos ajenos, siendo necesarias para la administración de una empresa (Pramangioulis et al., 2019).

Dimensión notificación: Se puede considerar como distinción entre notificación interna y externa en una empresa, la cual puede resumirse así: que la notificación externa se produce entre quienes están fuera de la empresa y quienes están dentro de la empresa, mientras que la comunicación interna se produce entre los miembros de la organización. Ello con la finalidad de estar en contacto con la información relevante, permitiendo de tal manera preservar el control interno (Nguyen et al., 2020).

Dimensión verificación: Dicho término se utiliza para referirse a una actividad asociada de algún modo al cumplimiento de ciertos requisitos, los cuales deben ser desarrollados bajo un sistema o bajo estándares impuestos por la empresa responsable de su desarrollo. Por otro lado, la verificación puede considerarse como un proceso de sistemas que una organización lleva a cabo para asegurarse de que el proceso construido cumpla con todos los requisitos que impulsaron su desarrollo (Ryan & Wheatcraft, 2017).

La verificación dentro de una empresa implica el registro de pagos generados, en palabras resumidas, permite proteger el control interno de cualquier incumplimiento o error durante los procedimientos. Teniendo en consideración que dicha evaluación busca tener datos con una exactitud y precisión mínima definida, considerando los movimientos realizados por la organización y sus diferentes áreas (Goldsack et al., 2020).

Dimensión seguimiento: Es aquel sistema que permite dar seguimiento y gestión de los pagos de varios proveedores. Este método proporciona un contacto que consolida las solicitudes de pago del departamento de cuentas a la alta dirección para entregar los pagos a los proveedores a tiempo, utilizando las mejores prácticas integradas para gestionar las operaciones y los servicios. Asimismo, el seguimiento permite monitorear constantemente los pagos vencidos, con la finalidad de no generar intereses extras (Sakthi et al., 2019).

Es importante destacar que el seguimiento debe ejecutarse de forma continua, considerando un proceso que permita verificar las facturas generadas, además, cada monitoreo se debe hacer en busca de un adecuado control. Asimismo. Se busca organizar y determinar de forma viable todo lo enfocado con

el área contable de la empresa y sus resultados financieros (Chang et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

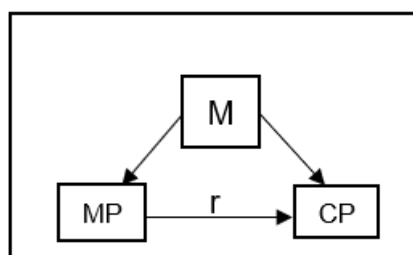
Con el estudio se trata de resolver un problema referente a la necesidad de un manual de procedimientos que permita mejorar el registro y manejo de facturas en las cuentas de pagos de una empresa, con el que se logre diseñar estrategias que puedan aplicarse en la solución a través de los objetivos planteados, es por ello que se considera como aplicada (Arias, 2021). A través de ello se pretende cuantificar información y poder evidenciar a la actualidad la viabilidad del conocimiento existente, por ello el enfoque es del tipo cuantitativo (Ñaupas et al., 2018).

Diseño de investigación

El diseño que se empleará se rige a uno no experimental, lo que significa que el fenómeno a estudiar no se va a modificar, alterar o puesto a prueba para evidenciar cambios, en cambio solo se van a describir de información retrospectiva del objeto de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). A su vez presenta el siguiente gráfico.

Figura 1.

Diseño de investigación



Nota: Variables analizadas

Según la Figura 1 se compone de dos variables, manual de procedimientos (MP) y cuentas por pagar (CP), que son determinadas por una muestra (M) para establecer una relación (r). Siguiendo ello, la investigación será de nivel correlacional y transversal, porque se va a establecer relaciones de información

obtenida en un solo momento.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Manual de procedimiento

En cuanto a esta primera variable, la cual refiere al manual de procedimiento que se define como el proceso que contiene la información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí (Miranda et al., 2016). Operacionalmente se sujeta a revisión periódica en su estructura, elementos y objetivos para adaptarse a las necesidades de la empresa. A su vez se dimensiona en estructura (10 indicadores), objetivos (6 indicadores) y elementos (5 elementos), que serán medidos por escala Tipo Likert.

Variable 2: Cuentas por pagar

La segunda variable se refiere a las cuentas por pagar que se define como los documentos considerados y determinados por pasivos, los cuales no se estiman y su complejidad no es mayor que las cuentas de activos sobre las que existe una forma de calcularlos para determinar su valoración y poder presentarlos en el balance general. (Catacora 2008, citado por Huamán, 2018). Operacionalmente representa un proceso para determinar un valor pasivo en el balance general y tiene la dimensión de financiamiento (2 indicadores), información (1 indicador), programación (1 indicador), revisión (1 indicador), determinación (1 indicador), notificación (2 indicadores), verificación (2 indicadores) y seguimiento (1 indicador), que serán medidos por escala Tipo Likert.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La cual se compone de 23 trabajadores de una empresa de Lima en el 2022 y tiene de criterios de inclusión a los trabajadores de las diferentes áreas que desempeñan actividades que se relacionan con el proceso para la recepción de la facturación de proveedores que está a la vez relacionada con el área de estudio, dentro de los diferentes departamentos como contabilidad, impuestos, compras,

tesorería y otras; mientras que se excluyen a los trabajadores de la empresa y a los trabajadores de las áreas mencionadas que no tengan tareas relacionadas con el área de estudio, aunque gusten participar de la encuesta.

Muestra:

Debido a que tiene una población pequeña se usará toda la población como muestra.

Muestreo:

La elección de la muestra la consideramos por el tamaño muestral no probabilístico intencional o por conveniencia, en base a ello la elección censal de la muestra.

Unidad de análisis:

Un trabajador de una empresa de Lima, 2022.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se consideró el uso de dos técnicas, la primera es la encuesta porque es necesario la recolección de información primaria y es la más cercana a poder brindar ello; la segunda, es la observación que será utilizado para el análisis de los procedimientos que se llevan dentro de la gestión de pagos en la entidad. Por ello se va a utilizar de instrumentos un cuestionario y una ficha de observación que serán validados por expertos y medidos por Alfa de Cronbach que identifiquen su aplicabilidad (Cabezas et al., 2018).

Instrumentos de recolección de datos

La aplicación del instrumento de recolección de datos fue el cuestionario el cual en la primera variable se plantearon 15 preguntas con el tipo de escala Likert con 5 tipos de niveles, así tenemos: para el instrumento de la primera variable, los ítem (5) Muy bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Muy Malo, (1) Mal; para el cuestionario de la segunda variable, tenemos los ítem (5) Totalmente de acuerdo,

(4) De Acuerdo, (3) Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo, (2) En Desacuerdo, (1) Totalmente desacuerdo.

Validez

Estos fueron validados por profesionales relacionados en la carrera de administración, economistas e ingeniero por lo que el proyecto requiere al tratarse el presente proyecto en desarrollo de un manual de procedimientos. Cada uno evaluó cada enunciado de los cuestionarios.

Tabla 1.

Listado de expertos

| Experto | Especialidad |
|---|----------------|
| Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez | Administración |
| Mg. Viviana del Rosario Castañeda Fuentes | Administración |
| Dra. Jenny Martha Quispe López | Estadística |

Nota: Lista de expertos que aprueban el instrumento

Confiabilidad

Los cuestionarios fueron sometidos a una prueba piloto con una cantidad de encuestados de 23 participantes, los cuales participan en el proceso que se sigue para el registro y posterior pago de facturas de proveedores, como usuarios internos o como generadores del proceso. Después de la recolección de datos se aplicó para el análisis de la confiabilidad en los instrumentos el indicador del Alpha de Cronbach sobre la muestra pequeña con la que se logró calcular el grado de confianza, hallando los siguientes indicadores para cada instrumento:

Tabla 2.

Coefficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos

| Instrumento | Alfa de Cronbach | Nivel de consistencia |
|---------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Cuestionario Manual de procedimientos | 0.903 | Bueno |
| Cuestionario Cuentas por pagar | 0.951 | Bueno |

Nota: Resultado de confiabilidad del instrumento para ambas variables

3.5 Procedimientos

El procedimiento para obtener los datos gira en torno como inicio a la emisión de permisos para la aplicación en la empresa (aprobación del proyecto de investigación y la solicitud de autorización por parte de la empresa). Posterior a ello, se realizan las preguntas para la aplicación, es decir, la fecha y hora adecuada para implementar la ficha de observación y el cuestionario en un periodo de 20 minutos. Por último, se procesarán los datos a Excel 2019 e importará a SPSS 27 para su análisis de datos.

3.6 Método de análisis de datos

El estudio se realizó analizando en base a la estadística utilizando el programa SPSS versión 27, para iniciar con el cálculo de confiabilidad del instrumento que, a través de una prueba piloto tomada a 23 trabajadores en los puestos de áreas usuarias, se pudo analizar el Alfa de Cronbach con el que se obtuvo un índice favorable en ambas variables. Debido a la presencia de hipótesis a contrastar donde se aplicó de la estadística inferencial, la cual permitió obtener a través del estadígrafo de correlación los objetivos y que se sujetó con lo analizado a través de frecuencias y porcentajes en la estadística descriptiva. Posterior a ello se van a plasmar los resultados, se generan las discusiones con otras investigaciones y se concluye; para finalizar con las recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos se menciona que el estudio se sustentará en lo emitido por la resolución número 110 de la Universidad César Vallejo, sobre el esquema o protocolo guía. Además, a nivel internacional se cumple ciertos principios éticos emitidos por la Asociación Británica de Investigación Educativa (BERA, 2018) como la confidencialidad, justicia y no maleficencia, porque se cumplirá que el desarrollo del estudio será de manera anónima y con los permisos se asegurara que no existen conflictos con terceros, logrando con ello una investigación auténtica y consistente.

IV. RESULTADOS

En la presente investigación se logró conseguir información relevante que nos ayuda a relacionar nuestra variable cuentas por pagar con la segunda, manual de procedimientos.

Analizando los resultados de la encuesta se pudo determinar con apoyo de la prueba de Shapiro Wilk que existe una distribución normal de los datos de las variables manual de procedimientos y cuentas por pagar, habiendo obtenido como resultado 0.668 y 0.722 respectivamente, como se muestra en la tabla 3

Objetivo específico 1, lograr identificar la situación actual en las cuentas por pagar

Se consideró mencionar los diferentes factores que generarían cambios que afectan en el flujo de recepción y registro de comprobantes para el pago a proveedores. Para mencionar estos factores se plasmó a través de un diagrama de ISHIKAWA, separándolos por factores externos e internos que ayudó a separar las causas,

Como factores externos se ha considerado que en lo referente al cambio que se da en la información de los proveedores como en la modificación de su razón social, la cual debería informarse para evitar que se detenga el registro de sus comprobantes; así también informar en caso haya un cambio de los responsables que revisan la cuenta del cliente, de tal manera que la información entre ambas partes siga dándose. Con relación a los cambios que la SUNAT pueda informar referente a impuestos, al porcentaje o a la base para su aplicación, influye específicamente en el registro contable para las consideraciones que deben tomarse para evitar que se apliquen errores en el descuento al pago. Lo mismo en cuanto a los cambios referente a los comprobantes, a sus estructura o información que deban tener estos que debemos revisar y exigir que se cumpla por parte del proveedor, ya que de no cumplirse la gestión en el pago no podría seguir.

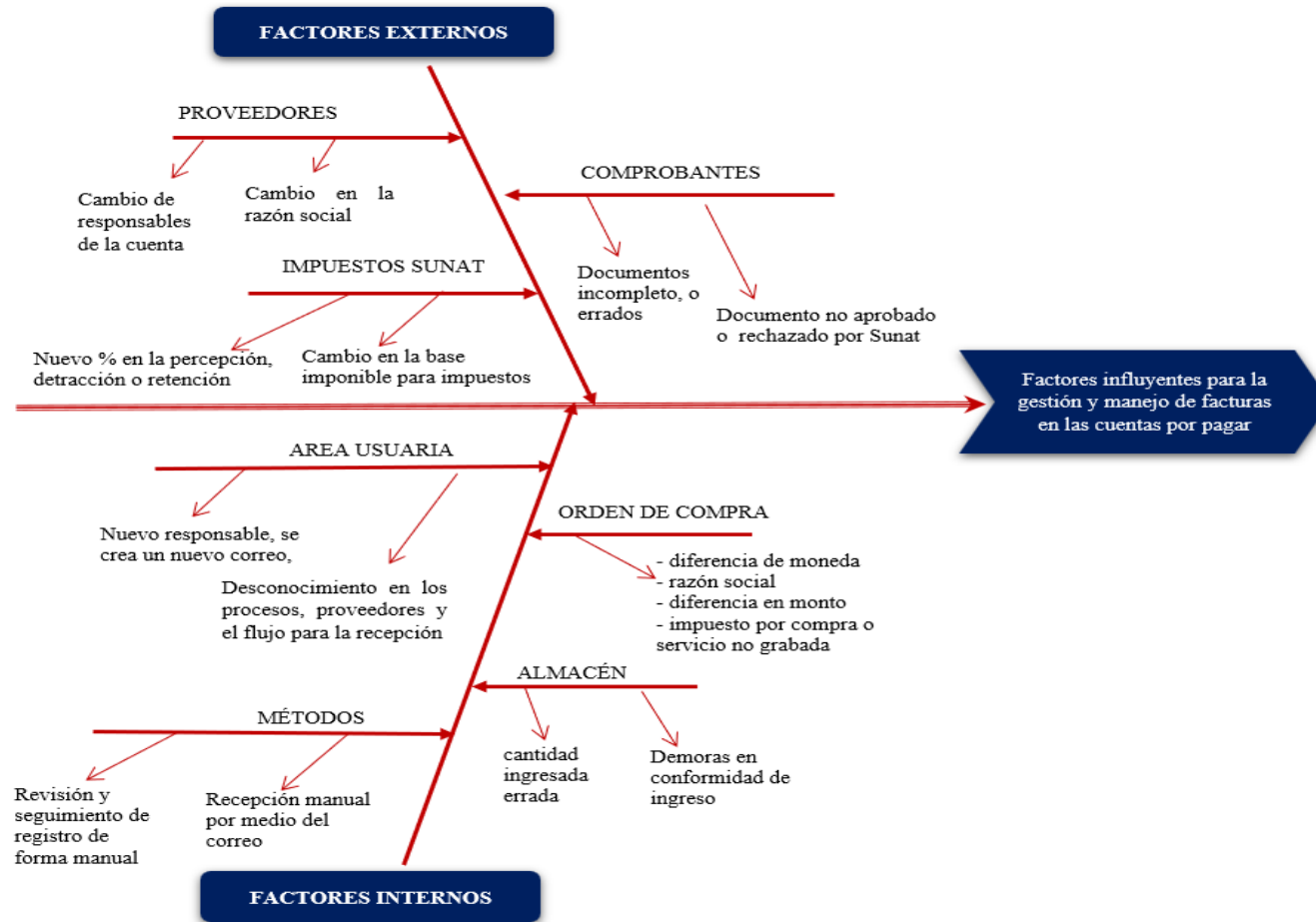
Tenemos también factores internos que influyen en la gestión siendo uno de ellos, el desconocimiento en los procesos que se requiere para la recepción y el

registro en la facturación de proveedores por nuevos responsables que ingresan y toman actividades como el de generar orden de compra, conformidad u otro requisito que se requiere para que el comprobante pueda ingresar al sistema contable. Otras de las causas que se menciona es la relacionada a la orden de compra que se genera al proveedor, ya que en este proceso no se tiene en cuenta el impuesto que debe aplicarse al servicio o compra, siendo estos impuestos las retenciones para cuando se trata de la compra de un bien, otro impuesto como la detracción para cuando la factura se presente por un servicio

Así también, otro factor son los métodos, ya que aún se siguen realizando de forma manual para algunos casos como la recepción de facturas a través del correo, para luego revisar que cumplan con los diferentes requisitos que se requiere para el registro contable, en lo cual se ha podido ver que genera acumulación y desorden en la recepción, mayor retrabajo en el caso que haya observaciones, y el área usuaria se deslinda en la responsabilidad del seguimiento; otro proceso manual que puede verse es el ingreso de materiales o productos al sistema que se realiza en almacén ya que las cantidades de lo ingresado en stock se digita manualmente por los diferentes responsables en planta o agencias, lo cual se ha visto que no es eficiente ya que se generan errores humanos en la digitación, o al estar el precio errado se generan diferencias en los montos; estos son errores que afectan la continuidad en el registro de la facturación de proveedores y en efecto en la gestión de los pagos a los socios.

Con lo mencionado, puede verse que aún se presentan factores que afectan el flujo para el registro de facturas de proveedores, en los cuales debería trabajarse para amenorar el impacto en el retraso del registro y no afecte en el cumplimiento de las obligaciones con nuestros proveedores. Por lo que se aceptaría la hipótesis que refiere que existen factores que aún afectan la situación actual en las cuentas por pagar. Rechazando la hipótesis nula donde se considera la no existencia de estos factores que afectan las cuentas por pagar.

Figura 2.
Diagrama de ISHIKAWA



Nota: Se menciona las causas que impactan el flujo en el registro y manejo de facturas de proveedores

Objetivo específico 2, identificar la percepción sobre el registro y manejo de facturas de proveedores,

Para ello se analizó los resultados del cuestionario para cada dimensión que se consideró, siendo así que:

En la dimensión financiamiento, un porcentaje alto de usuarios consideran que el nivel de eficacia y de gestión en el financiamiento para el cumplimiento de las obligaciones es buena (54.3 %); le sigue otro grupo de colaboradores que las consideran que aún está a un nivel regular (32.6 %); son pocos los usuarios que consideran que está a un nivel muy bueno (13 %).

Para mayor sustento se generó un análisis de niveles en las respuestas, que va del bajo, medio y alto, en lo cual se tuvo como resultado que para esta dimensión se percibe un nivel alto (57%) por los colaboradores, sin embargo, tenemos a un grupo que considera que estaría a un nivel medio (43%), siendo la pregunta N°1 la que obtuvo un menor promedio a un 3.74, siendo esta ¿Cómo califica usted el nivel de eficacia del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa?, lo que demostraría entonces que se requiere que se implementen mejoras que ayuden a mejorar la efectividad en el área.

En la dimensión información, una mayoría de encuestados consideran que el nivel de información en el área es bueno (37 %), aunque le sigue un 37 % que consideran que viene siendo regular, no tan alejado hay un grupo que si consideran que es muy bueno (28.3 %) sin embargo, también tenemos a un usuario que no está conforme y considera que va a un nivel malo (2.2%) aunque es un porcentaje mínimo hay que considerarlo para las mejoras que necesitamos realizar.

Un resultado similar se obtuvo con la prueba de niveles para la dimensión información, arrojando a un nivel alto (50.2%), medio (43%) y bajo (4%). Siendo la pregunta con el promedio más bajo de 3.70, la que refiere a ¿Considera que la información facilitada por cuentas por pagar es clara, entendible y completa en referencia al registro y manejo de facturas? Por lo que se puede ver que se sigue viendo falencias, en este caso en lo referente a la información que se genera.

Algo muy parecido vemos en cuanto a la programación, con un 43.5 % de encuestados que tienen una percepción buena, siguiendo un grupo que representaría el 34.8 % que anotaron que aún estaría a un nivel regular, sin embargo, tenemos otro grupo que considera que la gestión en la programación es muy buena (19.6 %); finalmente se presenta un porcentaje reducido de un 2.2 % con una percepción muy mala en la gestión de la programación para el cumplimiento de las obligaciones; estos resultados se pueden apoyar también con los obtenidos en la prueba de niveles que se realizó para analizar la percepción que se presentaba en los colaboradores, considerándose que está un nivel alto (61%), medio (30%) y bajo (9%); con un promedio (3.87) para ambas preguntas. Con lo que podemos ver que en lo referente a programación que se considera para el pago de proveedores aún se están presentando deficiencias.

En cuanto a la percepción que se tiene de la revisión, que ayuda a validar que la documentación que se entregue este en relación con la orden de compra, y en validez que lo registrado este conforme con el comprobante, hay un grupo regular que considera que es buena (43.5 %), y muy buena (19.6 %), aunque se presentó un grupo que representa un 34.8 % y 2.2 % que va de lo regular a muy malo respectivamente. Con lo que se puede analizar que no termina de ser muy buena la revisión que está realizando, y así se percibe internamente cuando en el análisis de niveles se muestra que consideran que está a un nivel medio (39%), bajo (4%) y a un nivel alto (57%), siendo la pregunta, ¿Cuál es el nivel de apreciación que tiene usted sobre la revisión de que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios en la empresa?, la que obtuvo el menor promedio (3.74); por lo que es necesario que se siga implementado mejoras que apoyen en las actividades referente a esta dimensión.

Para la dimensión determinación, los encuestados consideran que va de lo bueno (50 %), regular (30.4 %) y muy bueno (16.3 %) lo que podemos considerar es que existe a un nivel general un adecuado manejo en el orden de los gastos que ayuda a que puedan separar lo concerniente a un gasto por proveedor para focalizar mejor sus pagos. Aunque se sigue presentando un porcentaje mínimo que considera que la gestión aquí es muy mala (3.3 %); pasa lo mismo con los resultados de las dimensiones antes mencionadas, ya que no termina de ser muy

buena la determinación de los pagos que correspondería para su ejecución; y así lo percibe el personal cuando en la prueba de niveles vemos que considera esta dimensión a nivel medio (83%), alta (13%) y baja (4%); por lo que se debería dar foco a los casos que no logran ser tomados para el pago, así también en los que no correspondía la aplicación y sin embargo se ejecutaron.

Para la dimensión de notificación, tenemos que es similar en cuanto a la percepción que se tiene de lo regular y bueno, ambos con un 37 %, mientras que otro grupo considera que estaría a un nivel muy bueno (19.6%), sin embargo, tenemos también que un 6.5% consideran que está muy mala. Así mismo validamos en el análisis de niveles cuando se percibe que está a un nivel medio (39%), Bajo (9%) y alto (52%). Con ello se debiera revisar si los canales de comunicación que se emplean son los adecuados, o de qué forma se podría mejorar la comunicación entre el equipo interno, como del lado de usuarios o el área con el proveedor que ayude a que se pueda notificar en un tiempo casi inmediato un cambio en la facturación, por la que se tenga que corregir o no se tenga que considerar para el pago.

Tenemos también que en la dimensión verificación son pocos los usuarios que creen que se tenga una gestión muy buena (15.2 %) en la revisión del registro de facturas, consideran más que va de lo bueno (52.2 %) a regular (28.3%), y un porcentaje mínimo le anota que aún es muy mala (2.2 %); así también podemos notar en análisis de niveles cuando se obtiene un nivel bajo (9%), medio (26%) y alto (65%); presentándose el promedio (3.70) más bajo en la pregunta, ¿Cuál es la apreciación del nivel de verificación de los registros y los pagos por servicios básicos, otros servicios y por las compras en la empresa? Aunque es mínimo el porcentaje que cree que es muy mala la gestión en la verificación de facturas para el registro de comprobantes por servicios básicos u otros, hay que tenerlo presente para evitar retrasos, especialmente en el de servicios básicos o compra de insumos.

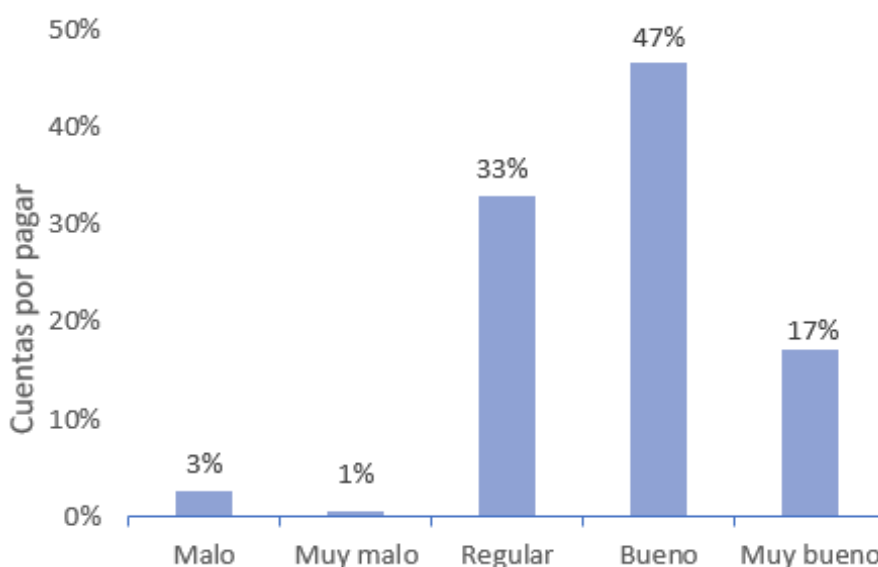
Finalmente, tenemos la dimensión de seguimiento, con una percepción muy similar a las anteriores, ya que el porcentaje de muy bueno (17.3 %) es bajo, más se considera como bueno (50 %), le sigue un grupo que consideran que tiene un nivel regular (37.0%) y aún se sigue presentado un porcentaje mínimo que

consideran que está a un nivel malo (0.5 %) y muy malo (2.6 %); estos resultados se sustentan también con el resultado generado en el análisis de niveles, en el se analiza cada pregunta formulada para evaluar esta dimensión, lo que va de alto (48%), medio (48%) y bajo (4%). Por lo que puede analizarse que el seguimiento para el registro de comprobantes, y en el pago de estas no termina de generarse de forma óptima, por lo que debería implementarse herramientas de gestión y control para su seguimiento hasta el pago.

Con estos resultados podemos desarrollar referente a la percepción general que se tiene sobre las cuentas por pagar, y con ello podemos analizar nuestro segundo objetivo:

Identificar la percepción sobre el registro y manejo de facturas de proveedores de una empresa en Lima 2022

Figura 3.
Descripción de la variable cuentas por pagar



Nota: Promedió en escala de Likert de las dimensiones de las cuentas por pagar

Los resultados para nuestro segundo objetivo se detallan en la Figura 3; se identifica que más del 50% del total de colaboradores considera que es buena y muy buena la situación de cuentas por pagar (46.7 % y 17.3 %, respectivamente). A su vez, se evidencia que son muy pocos los colaboradores que consideran como mala y muy mala la situación de las cuentas por pagar, 0.5 % y 2.6 %,

respectivamente; mientras que solo el 32.9 % de colaboradores considera que es regular la situación de las cuentas por pagar.

Estos resultados demuestran que existe un nivel bueno en la eficacia del proceso (64.0 %), administración del financiamiento para cerrar las obligaciones (67.4 %), brindar información veraz y oportuna (69.6 %), clara, entendible y completa (60.9 %), programación para el pago (65.2 %), seguimiento y gestión en el flujo de registro de facturas (60.9 %) de las cuentas por pagar; además, entre otras respuestas, que ubican a la situación de las cuentas por pagar como buena y muy buena.

Objetivo específico 3, analizar el impacto de las dimensiones del manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar

Para el análisis de este objetivo, se ha considerado comparar y tomar el nivel de relación que existe entre las dimensiones del manual de procedimientos con nuestra variable cuentas por pagar. De esta manera podemos determinar el resultado o el nivel de impacto que existe sobre el registro y manejo de facturas de proveedores

Para la primera dimensión, la estructura, que tenemos en la variable manual de procedimientos, se puede ver que tiene una relación muy significativa con la gestión en el pago a proveedores, y el grado de correlación que se demuestra es del tipo “correlación alta”, siendo esta positiva.

En la prueba de niveles que se realizó, se pudo determinar que la empresa no cuenta con una estructura de manual de procedimientos, por ello es que la primera pregunta se puntuó con una calificación en promedio más baja (3.52), ¿El área cuenta con una estructura de manual de procedimientos de cada de las actividades que se requiere para el registro y manejo de facturas de proveedores?; y de acuerdo a lo determinado con otra pregunta si sería necesario, ya que la información que se maneja facilita mayor apoyo en las tareas que se realizan en el área, y así lo demuestra el bajo promedio (3.78) que recibe la pregunta ¿La

explicación que brindan sobre las operaciones para el registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa es completa y clara?

Tabla 3.

Relación entre cuentas por pagar y dimensión estructura del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas

| | | | Estructura |
|------------------------|-------------------|--|------------------|
| Correlación de Pearson | Cuentas por pagar | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 0,620** 0,002 |
| | | | N 23 |

Nota: Resultado de la relación entre las cuentas por pagar con la dimensión estructura

Para la segunda dimensión del manual de procedimientos, los objetivos, no existe una relación, ya que el nivel de significancia es mayor a 0.05. Lo que se puede interpretar que el detallar los objetivos que tendría el manual de procedimientos, o resaltar la importancia de este para que los procedimientos puedan seguirse y respetarse no se considera importante dentro de la empresa, por tanto, no sería relevante para los colaboradores en la gestión del pago a proveedores.

En la evaluación de prueba de niveles se puede corroborar lo antes revisado, ya que la pregunta, ¿Es importante resaltar la importancia estructural del puesto y del área para respetar un manual de registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa donde labora?, resultó tener la menor calificación en promedio (4.35) en esta dimensión.

Tabla 4.

Relación entre cuentas por pagar y dimensión objetivos del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas

| | | | Objetivos |
|------------------------|-------------------|--|----------------|
| Correlación de Pearson | Cuentas por pagar | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 0,285 0,188 |
| | | | N 23 |

Nota: Resultado de la relación entre las cuentas por pagar con la dimensión objetivos

Los mismo podemos considerar para la tercera dimensión, elementos, ya que como podemos ver que de igual forma no hay una relación entre estos, ya que como se puede revisar en la tabla 5, el nivel de significancia que arroja muestra que no existe una correlación entre los elementos con las cuentas por pagar, por lo que se considera que el mencionarlos no sería relevante o no generaría un impacto en las actividades que se realizan para el registro y manejo de facturas de proveedores.

Además de acuerdo a la prueba de niveles el bajo promedio (.4.35) recibido en la pregunta: ¿Se debería hacer seguimiento de los lineamientos y políticas referente a las actividades para el registro y manejo de facturas de proveedores que se agrega en un manual de procedimientos en la empresa?, se pudo determinar que consideran que las políticas y lineamientos de la empresa no son relevantes para la ejecución de tareas, con lo que podemos considerar que existe falta de conocimiento en la importancia de los elementos.

Tabla 5.
Relación entre cuentas por pagar y dimensión elementos del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas

| | | | Elementos |
|----------------|---------|------------------|-----------|
| Correlación de | Cuentas | Coefficiente de | 0,376 |
| Pearson | por | Sig. (bilateral) | 0,077 |
| | pagar | N | 23 |

Nota: Resultado de la relación entre las cuentas por pagar con la dimensión elementos

Objetivo general, determinar el impacto del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas de proveedores para la mejora en las cuentas por pagar

Finalmente, para nuestro objetivo general, de acuerdo con los resultados hallados se puede ver en la tabla 6, que la significancia es menor a 0.05 (P=0.012) lo cual indica que existiría una relación significativa entre las cuentas por pagar con el manual de procedimientos de una empresa en Lima 2022, siendo el grado de correlación que existe de 0.514 que la calificaría a un nivel de “correlación moderada”.

Con este resultado se acepta la hipótesis alterna, en la que refiere que existe un impacto positivo del manual de procedimiento para el registro y manejo de facturas de proveedores en las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022.

Adicional, podemos revisar en la prueba de niveles, que el manual de procedimientos tiene una aceptación alta por los colaboradores, al estar a un puntaje mayor del 90% para cada dimensión, y con un mayor promedio (23) la dimensión estructura.

Tabla 6.

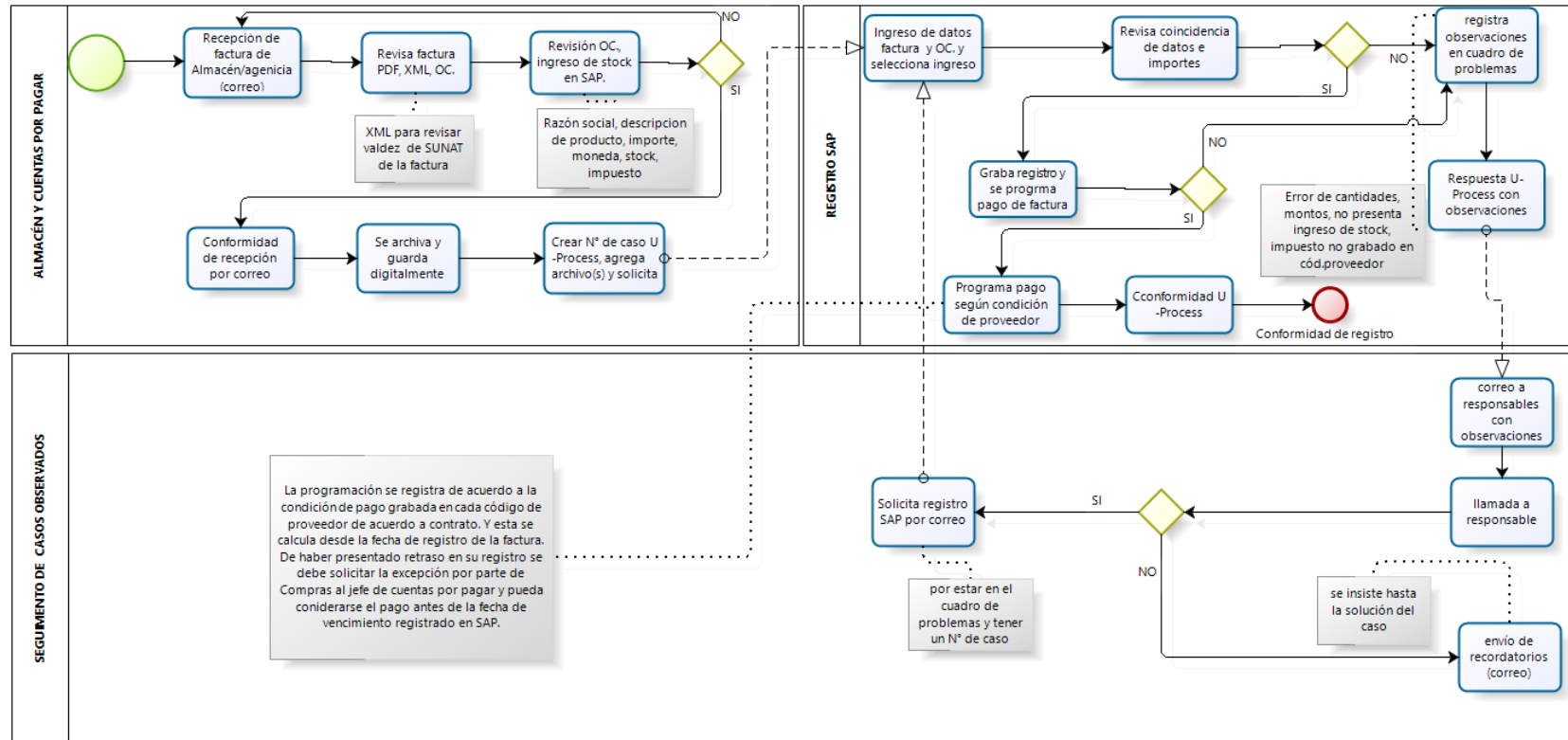
Relación entre cuentas por pagar y el manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas

| | | Cuentas por pagar | Manual de procedimiento |
|-------------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|
| Cuentas por pagar | Correlación de Pearson | 1 | 0,514* |
| | Sig. (bilateral) | | 0.012 |
| | N | 23 | 23 |
| Manual de procedimiento | Correlación de Pearson | 0,514* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0.012 | |
| | N | 23 | 23 |

Nota: Resultado de la relación entre las variables

Una mejora que podría comenzar a aplicarse son los diagramas de flujo que puedan detallar las actividades de revisión que se realizan dentro del departamento de recepción y registro de facturas de proveedores en cuentas por pagar, con la intención de que estos procedimientos puedan compartirse con las áreas usuarias, y los diferentes Almacenes y agencias que ayuden a concientizarlos de las actividades que se realizan y es necesario tener en cuenta para que finalmente la factura pueda ser registrada y programada para el pago. Alguno de los casos que se revisan y es básico que se muestre en un diagrama de flujo es el registro de facturas por insumos, materiales y servicios, ya que la revisión de estos casos se presenta a diario, por lo que es importantes que se reconozca las tareas que deben realizarse. Con ello se va a poder mejorar además la percepción de las áreas usuarias que tienen sobre el departamento y sobre la importancia que tiene el manual de procedimiento y sus dimensiones.

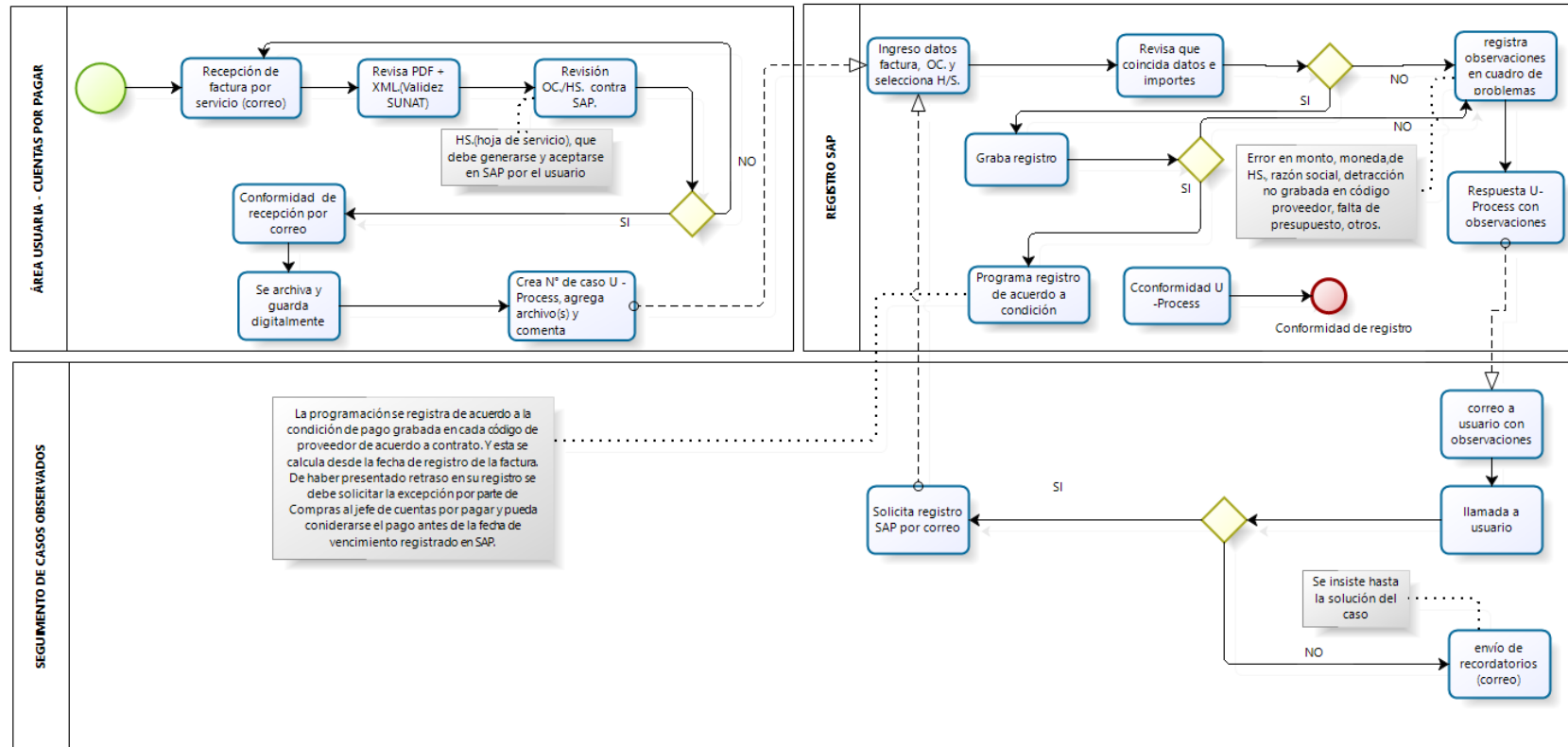
Figura 4.
 Diagrama de flujo de recepción, registro y programación de facturas de insumos



Nota: Diagrama trabajado con software BIZAGI

Figura 5.

Diagrama de flujo de recepción, registro y programación de facturas por servicios



Nota: Diagrama trabajado con software BIZAGI

V. DISCUSIÓN

Mediante la presente investigación se analizó para el primer objetivo específico, el identificar la situación actual sobre las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022, con lo que se pudo evidenciar la existencia de factores que generarían un impacto en las actividades de los colaboradores que revisan y participan en el flujo para el manejo y registro de facturas de socios, siendo uno de ellos la metodología manual que se utiliza en parte del proceso; que contrario a lo anotado por Kovalchuk & Paleshko (2022), aún tenemos empresas que no están haciendo uso de esa variedad de mecanismos tecnológicos que les permita minimizar los tiempos y mejorar en la eficiencia; con esto podemos confirmar lo indicado por Ostonokulov (2021), cuando indica que para las cuentas por pasivos se ha priorizado menos, por lo que se siguen presentando dificultades en sus procesos.

Otro factor que se ha podido notar es el desconocimientos en los procedimientos, que de acuerdo con Lema et al. (2021) sería otro de los problemas que se presentan en las cuentas por pagar, ya que el desconocimiento de los procedimientos genera que se gestione con errores, y no se completen las tareas de acuerdo con la política y las directrices establecidas, presentándose errores que afectan no sólo a las cuentas por pagar sino también a otros áreas usuarias que están involucradas en el proceso; en las cuales también se pueden ver deficiencias como lo resalta Silva (2020) cuando en su investigación revisó que el incumplimiento en los pagos se debía también a que las áreas usuarias realizaban una gestión inadecuada de las actividades que se requerían para que el proceso de registros y pagos se cumpla.

Para el segundo objetivo, Identificar la percepción sobre el registro y manejo de facturas de proveedores de una empresa en Lima 2022, se pudo evidenciar de forma general en los resultados que se tiene una percepción entre buena y regular, por lo que se podría entender que las actividades dentro del departamento se están realizando de forma correcta, esto en gran medida se debería a la implementación de una herramienta digital que se incorporó al proceso de compras en el 2020, que se integra desde la adquisición del producto o servicios hasta el registro contable

de la facturación; esto ayudó a que parte de los procedimientos en la recepción y manejo de comprobantes pudiera gestionarse con mayor rapidez, y logre ser más eficiente en cuanto a la información que se requiere y necesita visualizarse para lograr decisiones más efectivas en las cuentas por pagar; lo que va de acuerdo a lo resaltado por Hevchuk & Shevchuk (2021) cuando resaltan que el objetivo de las empresas al implementar estos proyectos de mejora en la gestión es justamente lograr que se tenga información útil que sirva de apoyo para la mejor toma de decisiones en el pago de cuentas a proveedores y estas puedan operarse en menor tiempo.

Sin embargo, aún se tienen casos que no se han logrado acoplar a este proceso, la mayor parte se trata de proveedores por compra directa que va desde la adquisición de insumos en las que se entiende es más complejo por la mayor información que se registra para los procesos de inventario y producción, aunque también vemos casos sueltos en cuanto a compra indirecta que suman un fuerte volumen de documentos tanto en cantidad como en monto. El que hayan quedado sueltos al proceso de mejora se debería que al ser estos complejos se requiere de información a detalle de cada actividad con los datos que se necesitan para su registro y son importantes tanto por la parte de Almacén, Producción y Cuentas por Pagar, esto por el lado de insumos. En cuanto a la facturación de indirectos de igual manera debe enlazarse información de los departamentos involucrados, y esto a través de un manual de procedimientos. El que se tenga esta información serviría de apoyo a los procesos de mejora y automatización que en la empresa se vienen desarrollando; lo que va de acuerdo con lo anotado por Ool (2019) cuando menciona que es necesario un manual de procedimientos que sirva de apoyo en un proceso de automatización o digitalización que pueda requerir una empresa, en el cual se pueda tener identificado los procesos y estos plasmados de forma precisa para la automatización de procesos robotizados.

Sin embargo, no podemos obviar que pueden presentarse desfases en algunas de las actividades, y así lo vemos cuando en lo referente a la programación y verificación se les considera como “muy mala”. Por lo que hay que entender que la programación según Kazungu et al. (2018), al ser un proceso que busca organizar la información de forma sistemática con la que se logre generar informe

de las cuentas pendientes o atrasadas; y en cuanto a la verificación, se busca que la información de los registros realizados de facturas sean los más exactos, precisos con una cantidad mínima de errores, esto según Goldsack et al.(2020), es por lo que buscarían las organizaciones que los procesos se automaticen y de esta forma logren ser más eficientes. Para ello, es que se necesitaría de un manual de procedimientos que sirva de apoyo en un proceso de automatización o digitalización que pueda requerir una empresa, en el cual pueda tenerse el soporte de cada actividad que se generan para las cuentas por pagar, así lo considera Ool (2019) al mencionar la importancia de tener identificado los procesos y estos plasmados de forma precisa para la automatización de procesos robotizados

En cuanto al tercer objetivo específico, con el que se busca analizar el impacto de las dimensiones del manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar para una empresa en Lima 2022, y podemos ver que, de acuerdo con los resultados para la primera dimensión, que refiere a la estructura, si existe una relación, siendo esta positiva a un grado de correlación alta. Con este resultado podemos decir que si es relevante para los colaboradores el trabajar en la estructura para un manual de procedimiento, siendo que esta se compone de mencionar de acuerdo a lo indicado por Tenorio et al. (2019) los objetivos que desea lograrse con la descripción de la tarea, el alcance que tendría tal actividad, las políticas y normas que hay que tener presente, una descripción de las acciones que se realizan dentro de la tarea o actividad a analizar, la gráfica de los flujos y diagramas, y así otros elementos que se considere necesarios, como el de mencionar a los responsables de realizar cada paso o actividad, ya que como menciona Benitez et al. (2021) esta parte ayudaría a evitar solapamientos y omisiones.

En cuanto a la dimensión de objetivos, en esta de acuerdo al resultado no existe una relación con las cuentas por pagar, hay que tener presente que en esta dimensión se menciona el propósito que tiene el aplicar un manual de procedimiento para una empresa u organización; que de acuerdo con lo anotado por Medina et al. (2019) un manual de procedimientos busca ser un canal de información donde se plasme y registre de forma ordenada y estructurada de tal manera que se comparta en toda la organización y pueda ser de apoyo para mejorar

el desempeño y en las funciones que se realizan; así también, para Tenorio et al. (2019) otro objetivo sería el ser una herramienta de planificación y control para el personal, ya que es una guía en cuanto a las responsabilidades de cada puesto, y a las directrices que se requieren para cada uno de ellos, y finalmente, Vivanco (2017) al mencionar que otro objetivo sería el de ser también una guía para las actividades o funciones que se deben tener en cuenta en una tarea, esto con la intención de lograr mejores resultados.

En la dimensión de elementos, se tuvo un resultado similar al anterior, ya que no existiría una relación entre estos con las cuentas por pagar, lo que puede entenderse que para la empresa no es necesario o de interés considerar los elementos en un manual de procedimientos, lo cual no va de acuerdo con lo mencionado por Tenorio et al. (2019) ya que ellos consideran que si debe ser de interés mencionarlos, ya que se componen por el conjunto de funciones, los procedimientos de estas, los lineamientos o políticas que deben tenerse en cuenta, las metas que deben cumplir, y la información de cada función que debe estar relacionada con la estructura que se tenga del manual de procedimiento y del objetivo que desee lograrse con este.

Finalmente, para nuestro objetivo general que es el determinar el impacto del manual de procedimientos para el registro y manejo de facturas de proveedores para la mejora en las cuentas por pagar de una empresa en Lima 2022, el nivel de correlación de 0.514 con un índice de relación de 0.012, siendo esta del tipo moderada la que existe entre ambas, y ya que de acuerdo a lo anotado por Cedeño (2019) donde indicaba que en el manual de control interno era necesario integrar el manual de procedimiento para lograr uniformizar procesos, por lo que podríamos interpretar que el resultado en esta investigación apoyaría lo hallado por Aponte (2019) donde se tuvo un resultado similar en la correlación hallada entre el control interno y la gestión del pago a proveedores

Podemos entender que la correlación moderada se debería a que el manual de procedimientos sería más una herramienta de gestión que como indica Vivanco (2017) pueda guiar en las tareas que se deban realizar, con la que se puedan tener mejores resultados a nivel empresarial, ya que de acuerdo a lo anotado por Silva

(2020) el que se tenga soporte en las actividades que se realizan dentro de la gestión documentaria de proveedores, ayudaría en la rapidez del cumplimiento de pagos, lo que permitiría a la vez que las empresas puedan mantener relaciones de confianza que afiancen la sociedad entre empresa y proveedores, preservando y mejorando la relación entre ambos.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó la relación positiva que existe de 0.012 de la variable manual de procedimientos en la gestión del pago a proveedores, a un nivel de correlación de 0.514, con lo que se puede concluir que el manual de procedimientos si impacta sobre el registro y manejo de facturas para apoyo en la gestión de las cuentas por pagar.

Segunda:

Se revisó en las cuentas por pagar que existen factores tanto externos e internos que influyen en el registro y manejo de facturas de proveedores que afectan a su gestión, siendo uno de ellos la falta de conocimiento en cuanto a los procesos y procedimientos que se requieren para que el registro de documentación y el pago a proveedores pueda darse con una menor cantidad de errores y retrasos.

Tercera:

Se determinó la percepción que se tiene de las cuentas por pagar en la empresa, la cual va de lo bueno a lo regular con un 47% y 33% respectivamente, con colaboradores que consideran que aún sería mala (3%), por lo que se entiende que su gestión no viene siendo optima y se siguen presentando deficiencias.

Cuarta:

Se halló la relación que existe entre las dimensiones del manual de procedimiento en las cuentas por pagar, siendo positivo a un nivel de 0.620 para la dimensión estructura, 0.285 para la dimensión objetivos, y 0.376 para la dimensión elementos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Plantear mejoras en el desarrollo de un manual de actividades que se deben realizar para el cumplimiento en el flujo del registro de facturas de proveedores. Previamente, armando una estructura estandarizada que se acomode a la necesidad y a la información que se maneje dentro de la empresa; separando para los diferentes casos su descripción y particularidades que se presentan en cada uno.

Segunda:

Programar periódicamente reuniones con los usuarios involucrados en cada caso descrito con la intención de lograr que se precise en lo más mínimo la secuencia cronológica y descripción para cada procedimiento que se desee plasmar en el manual, así también unir a los equipos de contabilidad para mayor soporte de lo que exige el ente tributario (SUNAT), lo que ayudará que en paralelo se concientice de la importancia de cumplir cada paso para lograr que el registro se realice con cero errores y el pago se genere sin retrasos.

Tercera:

Formar a un determinado equipo de personas que se encarguen del plan de acción para llevar a cabo el proyecto, que pueda ordenar la información, y lidere las reuniones para la toma de datos; además de ayudarlos en capacitaciones referente a procesos y en herramientas que apoyen en la ejecución del proyecto, y en su actualización.

Cuarta:

Incorporar en un corto pazo tecnología que agregue valor a los procesos y flujos que se tengan elaborados, de tal manera que los procedimientos que se hayan descrito logren tener una presentación dinámica e intuitiva, que sirva de apoyo en la inducción a los ingresos en los puestos. Se sugiere la tecnología 3D, o con realidad aumentada que ya se emplea por empresas líderes en el mercado de bebidas.

REFERENCIAS

- Aponte Rojas E. (2019). *Control interno en la gestión del área de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Huamalies, 2019*. Tesis, Universidad de Huánuco, Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2089>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL, 67. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Asanza Molina M., Miranda Torres M., Ortiz Zambrano R. y Espín Martínez J. (2016). *Manual de Procedimiento en la Empresa*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. https://ideas.repec.org/a/erv/rccsrc/y2016i2016_1127.html
- Benitez Pincay L., Bonín Campos E., Vacacela Conforme L., y Guaman Yanza G. (2021). *Manual de procedimiento para la administración del bar “La Bodeguita” Cantón Durán*. PROHOMINUM. Revista de Ciencias Sociales y Humanas, 3(2 extraordinario), 147–171. <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum/article/view/249/639>
- BERA (2018). *Guía Ética para la Investigación Educativa*, cuarta edición. <https://www.bera.ac.uk/publication/guia-etica-para-la-investigacion-educativa-cuarta-edicion-2018>
- Cabezas Mejia E., Andrade Naranjo D. y Torres Santamaría J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Ecuador. <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carangui Guamán P., y Gómez León, M. (2018). *Manual de procedimientos de control interno contable para la compañía Incelaire S.A. Guayaquil, Ecuador*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37822>
- Carnegie, G. D., Ferri, P., Parker, L. D., Sidaway, S. I. L., & Tsahuridu, E. E. (2022). *Accounting as Technical, Social and Moral Practice: The Monetary Valuation of Public Cultural, Heritage and Scientific Collections in Financial Reports*. Australian Accounting Review, 32(4), 460-472. <https://doi.org/10.1111/auar.12371>

- Castellano, A. y Madroñero D. (2019). *Propuesta de sistema de control de gestión para optimizar los procesos del departamento de compras y ventas*. Revista Peruana de Administración, 40-53. <https://revistarebe.org/index.php/rep/article/view/125/369>
- Castro Miranda A. (2021). *La Gestión de Cuentas por Pagar-Proveedores y su incidencia en el Flujo de Caja en una Empresa Forestal del Distrito de San Isidro*, 2020. Lima, Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1232/Castro%20Miranda%2c%20Angela%20Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cedeño Basurto J. (2019). *Diseño de un Manual de Control Interno para el área de Tesorería de la empresa SERVIDIVA SA*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44091>
- Chang, S. E., Chen, Y.-C., & Lu, M.-F. (2019). *Supply chain re-engineering using blockchain technology: A case of smart contract based tracking process*. Technological Forecasting and Social Change, 144, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.03.015>
- Chuma L. L. (2020). *The Role of Information Systems in Business Firms Competitiveness: Integrated Review Paper from Business Perspective*. International Research Journal of Nature Science and Technology (IRJNST), 02(04), 29-42. <https://scienceresearchjournals.org/IRJNST/2020/volume-2%20issue-4/irjnst-v2i4p103.pdf>
- Dewi, I. (2022). *Process of Vendor Bill Payment*. Lead Journal of Economy and Administration, 1(1), 8-13. <https://doi.org/10.56403/lejea.v1i1.33>
- Doshi, P., Kotak , Y., & Sahitya, A. (2020). *Automated Invoice Processing System Along with Chatbot*. International Journal of Research in Engineering, Science and Management, 3(5), 29-31. https://svv-research-data.s3.ap-south-1.amazonaws.com/220231-IJRESM_V3_I5_8.pdf
- Ezza, H. A., Shokhnekh, A. V., Telyatnikova, V. S., & Mushketova, N. S. (2020). *Quality Parameters Of Information Systems For Business In The Context Of Digital Transformations*. E3S Web of Conferences, 208(03059), 1-6. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202020803059>
- Flannery, D., & Jarrin, R. (2018). *Building A Regulatory And Payment Framework Flexible Enough To Withstand Technological Progress*. Ithaff.2018.05151,

- 37(12), 2052-2059.
<https://www.healthaffairs.org/doi/pdf/10.1377/hlthaff.2018.05151>
- Goldsack, J. C., Coravos, A., Bakker, J. P., Bent, B., Dowling, A. V., Fitzer Atta, C., & Dunn, J. (2020). *Verification, analytical validation, and clinical validation (V3): the foundation of determining fit-for-purpose for Biometric Monitoring Technologies (BioMeTs)*. *npj Digital Medicine*, 3(55), 1-55.
<https://doi.org/10.1038/s41746-020-0260-4>
- Guo, Y., Cao, Q., Hong, Z., Tan, Y., Chen, S., Jin, H., Tan, K., Wang, D., & Yan, Y. (2020). *The origin, transmission and clinical therapies on coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak – an update on the status*. *Military Medical Research/Military Medical Research*, 7(1). <https://doi.org/10.1186/s40779-020-00240-0>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*, 10(18), 92-95.
<https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Hertati, L., Widiyanti, M., Desfitriana, D., Syafarudin, A., & Safkaur, O. (2020). *The Effects Of Economic Crisis On Business Finance*. *International Journal Of Economics And Financial Issues*, 10(3), 236-244.
<https://doi.org/10.32479/ijefi.9928>
- Hevchuk, A., & Shevchuk, L. (2021). *Development of information supplement of reporting forms as an effective way of business management*. *Technology Audit and Production Reserves*, 5(4(61)), 6–14.
<https://doi.org/10.15587/2706-5448.2021.240653>
- Ilter, C. (2020). *A Discussion Paper on Accounts Payable Ratio*. *Acta Oeconomica Pragensia*, 27(3-4), 85-94. <https://doi.org/10.18267/j.aop.630>
- Juño Armas, R. (2020). *Implementación de un sistema de control interno para las cuentas por pagar en la empresa Net Consulting S.A*, Lima 2019. Tesis, Universidad Norbet Wiener, Lima.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3880/T061_73653717_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kazungu, J. S., Barasa, E. W., Obadha, M., & Chuma, J. (2018). *What characteristics of provider payment mechanisms influence health care*

- providers' behaviour? A literature review*. The International Journal Of Health Planning And Management, 33(4). <https://doi.org/10.1002/hpm.2565>
- Koumetio, M. K. (2021). Administrative and Financial Management Audit in an International Hospital. Open Journal Of Business And Management, 09(01), 136-166. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.91008>
- Kovalchuk, M. O. & Paleshko, Y. S. (2022). *Currente Business Trends in World With the Transition to E-Commerce*. Економіко-правові та соціально-технічні напрями еволюції цифрового суспільства: матеріали міжнародної науково-практичної, II, págs. 144-145. https://www.researchgate.net/publication/362068271_Vpliv_finansovih_innovacij_na_sucasni_miznarodni_vidnosini
- Lema Cachinell, A. N., Delgado Saeteros, E. Z., & Lema Cachinell, B. M. (2021). *Manual de Procedimiento para el Pago a Proveedores de la Empresa Vikingo Ecuador Viecusa SA.*, Ubicada en el Sector Norte de la Ciudad de Guayaquil. Revista de Ciencias Sociales y Humanas. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0073>
- Mačiulytė, E., Cioffi, M., Zappia, F., Duce, E., Ferrari, A., Batinga de Mendoca, M. F., . . . Bult, P. H. (2018). *Business Models & Financing Strategies*. Urban Nature Labs, D6.3 Deliverable, 103. <https://unalab.eu/system/files/2020-05/d63-business-models-and-financing-strategies2020-05-18.pdf>
- Maldonado Sierra, M. (2020). *El Control Interno y su Impacto en la Gestión de Cuentas por Pagar en la Empresa Dimerc Perú, Distrito San Isidro-Lima 2019*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Lima. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27005/Maldonado%20Sierra%2C%20Melissa%20Giohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzaba, A. (2019). *Manual de Procedimientos para el Control de Compras y Pagos a Proveedores de la Empresa FUIROIANII Obras y Proyectos*. (U. L. GUAYAQUIL, Ed.) Obervatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/06/control-compras-pagos.html>
- Martínez, A., Horrach, P., Valluzzi, C. & Mulet, C. (2021). *The impact of the European Accounting Review on accounting research (1992-2019)*. De Computis Revista Española de Historia de la Contabilidad, 18(2), 98-142. <https://doi.org/10.26784/issn.1886-1881.v18i2.438>

- Medina León, Alberto, Nogueira Rivera, Dianelys, Hernández-Nariño, Arialys, & Comas Rodríguez, Raúl. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. *Ingeniare*. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Nguyen, D. L., Ambinder, E. B., Jones, M. K., Mullen, L. A., & Harvey, S. C. (2020). *Improving State-Mandated Breast Density Notifications*. *Journal Of The American College Of Radiology*, 17(3), 384-390. <https://doi.org/10.1016/j.jacr.2019.08.023>
- Nyachwaya, Z. O. (2019). *Effects of Accounts Payable on the Profitability of Agricultural Firms in Kenya: A Case of James Finlay's*. www.academia.edu. https://www.academia.edu/39458793/Effects_of_Accounts_Payable_on_the_Profitability_of_Agricultural_Firms_in_Kenya_A_Case_of_James_Finlays
- Ñaupas, H. P., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Ool k. (2019). *Improving accounts payable processes*. *Master of Business Administration International Business Management* <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/267073/MasterThesisOolK.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ostonokulov , A. A. (2021). *Improving Accounting of Settlements With Suppliers and Buyers in Public Sector Institutions*. *American Journal of Economics and Business Management*, 4(2), 31-36. https://www.researchgate.net/publication/359503215_Improving_Accounting_of_settlements_with_Suppliers_and_Buyers_in_Public_Sector_Institutions
- Pramangioulis, D., Atsonios, K., Nikolopoulos, N., Rakopoulos, D., Grammelis, P., & Kakaras, E. (2019). *A Methodology for Determination and Definition of Key Performance Indicators for Smart Grids Development in Island Energy Systems*. *Energies*, 12(2), 242. <https://doi.org/10.3390/en12020242>
- Quispe Najarro, R. & Taboada Leon, F. (2021). *Propuesta de Control de las Cuentas por Pagar, en la Empresa Grupo Tandero Servicios Generales S.A.C., Lima 2021*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76238/Quispe_NRA-Taboada_LFR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz Panduro, M. (2021). *Auditoría Interna de las Cuentas por Pagar para el Ordenamiento de la Áreas Logística y Contable del Consorcio Vial Ambo 2021. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.*
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8795/Maggaly%20Lianita%20Ruiz%20Panduro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ryan, M. J., & Wheatcraft, L. S. (2017). *On the Use of the Terms Verification and Validation.* INCOSE International Symposium, 27(1), 1277-1290.
<https://doi.org/10.1002/j.2334-5837.2017.00427.x>
- Sakthi, T., Rajagopal, T., Ananthi, S., Ganesh, M., Venkatesh, V. & Yogeshwaran, M. (2019). *Payment Tracking System. International Research Journal of Multidisciplinary Technovation (IRJMT), 1(2), 43-50.* Payment Tracking system. International Research Journal Of Multidisciplinary Technovation, 43-50. <https://doi.org/10.34256/irjmt1925>
- Silva, E. (2020). *Control Interno al Departamento Financiero y su Influencia en el Cumplimiento de Pagos a Proveedores de Oriental Industria Alimenticia O.I.A S.A. CANTÓN QUEVEDO, Periodo 2026-2019. Maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo.*
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6246/1/T-UTEQ-144.pdf>
- Tenorio-Almache, J. L., Tovar-Arcos, G. R., & Almeida-Vásquez, O. I. (2019). *Los manuales de procedimientos como base sólida de un emprendimiento. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria).* ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(1 ESPECIAL), 194-210.
- Vivanco, M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización.* Universidad y Sociedad, 9(3), 247-252.
<https://es.readkong.com/page/los-manuales-de-procedimientos-como-herramientas-de-3166690>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 7.

Matriz de operacionalización de la variable manual de procedimientos

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|---|-------------|---|---|
| Manual de procedimiento para registro y manejo de facturas de proveedor | Se definen como el proceso que contiene la información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí (Asanza et al., 2016) | Es un documento que se sujeta a revisión periódica en su estructura, elementos y objetivos para adaptarse a las necesidades de la empresa | Estructura | Identificación Contenido Prólogo Áreas de aplicación Responsables Políticas de operación Concepto Procedimiento Formulario impreso Diagrama de flujo | Escala nominal de Tipo Likert |
| | | | Objetivos | Número de actividades Estructura organizacional Validar actividades Operaciones Retroalimentación Perfil y valor del personal Información básica | Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo |
| | | | Elementos | Materialización de metas Responsables de actividades Seguimiento y ventajas | En desacuerdo Totalmente desacuerdo |

Nota: Indicadores planteados por el autor

Tabla 8.*Matriz de operacionalización de la variable cuentas por pagar*

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | |
|----------------------------|---|--|--------------------|--|-------------------------------|-----------|
| Cuentas por pagar | Los documentos considerados están determinados por pasivos, los cuales no se estiman y su complejidad no es mayor que las cuentas de activos sobre las que existe una forma de calcularlos para determinar su valoración y poder presentarlos en el balance general. (Catacora 2008, citado por Huamán, 2018) | Representa un proceso para determinar un valor pasivo en el balance general y tiene la dimensión de financiamiento, información, programación, revisión, determinación, notificación, verificación y seguimiento | Financiamiento | Eficacia del proceso de cuentas por pagar Administración del financiamiento | Escala nominal de Tipo Likert | |
| | | | Información | Grado de información veraz | | |
| | | | Programación | Nivel de programación de cuentas por pagar | | |
| | | | Revisión | Nivel de revisión de lo que se factura | | |
| | | | Determinación | Nivel de procedencia de gastos | | Muy bueno |
| | | | Notificación | Nivel de notificación a nivel interno | | Bueno |
| | | | | Nivel de notificación a nivel externo | | Regular |
| | | | Verificación | Nivel de verificación de los pagos de servicios | | Muy bueno |
| | Nivel de verificación de los estados de cuentas corrientes y de ahorros | Malo | | | | |
| | | | Seguimiento | Nivel de seguimiento de facturas vencidas | | |

Nota: Indicadores planteados por el autor

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y MANEJO DE FACTURAS DE PROVEEDORES

Objetivo: Encuesta anónima para determinar el impacto del manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar de una empresa en Lima, 2022

Instrucción: Marca con un aspa (X) según corresponda

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|-----------------------|------------|--------------------------------|---------------|--------------------------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| N° | Dimensiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|--|---|---|---|---|---|
| Estructura | | | | | | |
| 1 | ¿El área cuenta con una estructura de manual de procedimientos de cada de las actividades que se requiere para el registro y manejo de facturas de proveedores? | | | | | |
| 2 | ¿Considera necesario que los trabajadores identifiquen el manual de procedimientos para registro y el flujo de facturas de proveedores al momento de ejecutar sus actividades? | | | | | |
| 3 | ¿Es necesario conocer el contenido del manual de procedimiento en el registro y manejo de facturas de proveedores para poder realizar mis labores adecuadamente? | | | | | |
| 4 | ¿Se debería exponer abiertamente todos los puntos que deben cumplirse en el manual de procedimiento para registro y manejo de facturas de proveedores? | | | | | |
| 5 | ¿Considera usted que los responsables del registro y manejo de facturas de proveedores realizan su laborar adecuadamente? | | | | | |
| 6 | ¿Es necesario conocer los lineamientos generales y de responsabilidad del manual de procedimiento para registro y manejo de facturas de proveedores? | | | | | |
| 7 | ¿Considera que se tiene que conocer todos los términos de carácter técnico establecidos en el manual de procedimiento para registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| 8 | ¿La explicación que brindan sobre las operaciones para el registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa es completa y clara? | | | | | |
| 9 | ¿Reconoce que existen formularios que se necesitan actualizar para el adecuado registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| 10 | ¿Cree que es necesario crear representaciones | | | | | |

| | | | | | | |
|------------------|---|--|--|--|--|--|
| | gráficas de flujos de los procedimientos para el manual de registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| Objetivos | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que el personal debe seguir un manual de procedimientos para el cumplimiento de los objetivos del registro y manejo de facturas de proveedores? | | | | | |
| 12 | ¿Es importante resaltar la importancia estructural del puesto y del área para respetar un manual de registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| 13 | ¿El personal que fue asignado al área debe conocer sus funciones específicas para el registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| 14 | ¿Se debe reconocer el tiempo y la secuencia de los pasos para la ejecución de actividades en un manual de registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| 15 | ¿De un manual de procedimientos de registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa, es necesario que se evalúen posibles mejoras? | | | | | |
| 16 | ¿Considera que un manual de procedimientos de registro y manejo de facturas de proveedores añade valor agregado en la empresa? | | | | | |
| Elementos | | | | | | |
| 17 | ¿El manual de procedimientos de registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa, debe contener la información necesaria para ejecutar correctamente las actividades para el registro y manejo de facturas? | | | | | |
| 18 | ¿Cree que el manual de procedimientos en la empresa va a ayudar al logro de los plazos en el registro y pago para un buen manejo de facturas de proveedores? | | | | | |
| 19 | ¿Es necesario que todas las áreas usuarias de la empresa se involucren e informen de las actividades que se realizan para el registro y manejo de facturas de proveedores en la empresa? | | | | | |
| 20 | ¿Se debería hacer seguimiento de los lineamientos y políticas referente a las actividades para el registro y manejo de facturas de proveedores que se agrega en un manual de procedimientos en la empresa? | | | | | |
| 21 | ¿En un manual de procedimientos se debería describir los criterios que se aplican para la recepción y el registro en el manejo de facturas de proveedores? | | | | | |

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CUENTAS POR PAGAR

Objetivo: Encuesta anónima para determinar el impacto del manual de procedimientos para registro y manejo de facturas de proveedores que permita mejorar las cuentas por pagar de una empresa en Lima, 2022

Instrucción: Marca con un aspa (X) según corresponda


| | | | | |
|-----------|-------|---------|----------|------|
| Muy bueno | Bueno | Regular | Muy malo | Malo |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| N° | Dimensiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| Financiamiento | | | | | | |
| 1 | ¿Cómo califica usted el nivel de eficacia del proceso de cuentas por pagar a proveedores en la empresa? | | | | | |
| 2 | ¿Cómo percibe usted el nivel de la administración del financiamiento para cerrar con las obligaciones a proveedores en la empresa? | | | | | |
| Información | | | | | | |
| 3 | ¿Cuál es el nivel de apreciación que tiene usted de las cuentas por pagar respecto a si brindan información veraz y oportuna, que apoye en la toma de decisiones en el pago a proveedores? | | | | | |
| 4 | ¿Considera que la información facilitada por cuentas por pagar es clara, entendible y completa en referencia al registro y manejo de facturas? | | | | | |
| Programación | | | | | | |
| 5 | ¿Cómo califica usted el nivel de programación para el pago de las obligaciones con los proveedores en la empresa? | | | | | |
| 6 | ¿Cuál es la percepción referente a los pagos programados en días determinados para el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores? | | | | | |
| Revisión | | | | | | |
| 7 | ¿Cuál es el nivel de apreciación que tiene usted sobre la revisión de que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios en la empresa? | | | | | |
| 8 | ¿Considera usted que existe una revisión adecuada en las facturas de proveedores de acuerdo con lo recepcionado por el área usuaria para su validez en el flujo documentario? | | | | | |
| Determinación | | | | | | |


| | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9 | ¿Cómo califica usted el nivel de reconocimiento de los gastos, para rechazar los que no corresponden que ayude en el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores de la empresa? | | | | | |
| Notificación | | | | | | |
| 10 | ¿Cómo percibe usted el nivel de notificación a nivel interno o externo cuando no corresponde el pago de una factura, por lo que no debe ser motivo de programación en las obligaciones con el proveedor en la empresa? | | | | | |
| 11 | ¿Considera que el área usuaria debe verificar oportunamente las facturas con los proveedores para obtener un proceso más eficiente a nivel de notificación en refacturaciones para la validez en el registro contable? | | | | | |
| Verificación | | | | | | |
| 12 | ¿Cuál es la apreciación del nivel de verificación de los registros y los pagos por servicios básicos, otros servicios y por las compras en la empresa? | | | | | |
| 13 | ¿Cómo califica usted el nivel de verificación de los registros y el manejo de facturas para el cumplimiento de las obligaciones en la empresa? | | | | | |
| Seguimiento | | | | | | |
| 14 | ¿Considera usted que el seguimiento y gestión en el flujo para el registro de facturas de proveedores en la empresa es eficiente? | | | | | |
| 15 | ¿Considera usted que el seguimiento y gestión en el flujo de registro de facturas vencidas por cancelar a los proveedores en la empresa es eficiente y adecuado? | | | | | |

Anexo 3: Validación de Expertos


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de manual de procedimientos y cuentas por pagar |
| Objetivo del instrumento | Determinar el impacto del manual de procedimientos en las cuentas por pagar |
| Nombres y apellidos del experto | Jorge Augusto Daniel Pérez |
| Documento de identidad | 17812596 |
| Años de experiencia en el área | 18 años |
| Máximo Grado Académico | Doctor |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Privada de San Pedro |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 922800923 |
| Firma |  |
| Fecha | 29/05/2023 |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de manual de procedimientos y cuentas por pagar |
| Objetivo del instrumento | Determinar el impacto del manual de procedimientos en las cuentas por pagar |
| Nombres y apellidos del experto | Viviana del Rosario Castañeda Fuentes |
| Documento de identidad | 18019412 |
| Años de experiencia en el área | 11 años |
| Máximo Grado Académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Peruana del Norte |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 938 334 821 |
| Firma |  |
| Fecha | 30/05/2023 |

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario de manual de procedimientos y cuentas por pagar |
| Objetivo del instrumento | Determinar el impacto del manual de procedimientos |
| Nombres y apellidos del experto | Jenny Martha Quispe Lopez |
| Documento de identidad | 32924318 |
| Años de experiencia en el área | 27 años |
| Máximo Grado Académico | Doctora |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad Cesar Vallejo |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 937519216 |
| Firma |  |
| Fecha | 30/05/2023 |

Anexo 4: Análisis complementario

Tabla 9.

Prueba de normalidad

| | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------|--------------|----|-------|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Cuentas por pagar | 0.971 | 23 | 0.722 |
| Manual de procedimientos | 0.969 | 23 | 0.668 |

Nota. Resultados de prueba de normalidad para ambas variables

Tabla 10.

Distribución de dimensiones de cuentas por pagar

| DIMENSIONES | Mlalo | Muy malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|----------------|-------|----------|---------|-------|-----------|
| Financiamiento | 0.0% | 0.0% | 32.6% | 54.3% | 13.0% |
| Inormación | 2.2% | 0.0% | 32.6% | 50.0% | 15.2% |
| Programación | 2.2% | 2.2% | 30.4% | 37.0% | 28.3% |
| Revisión | 2.2% | 0.0% | 34.8% | 43.5% | 19.6% |
| Determinación | 3.3% | 0.0% | 30.4% | 50.0% | 16.3% |
| Notificación | 6.5% | 0.0% | 37.0% | 37.0% | 19.6% |
| Verificación | 2.2% | 2.2% | 28.3% | 52.2% | 15.2% |
| Seguimiento | 2.2% | 0.0% | 37.0% | 50.0% | 10.9% |

| | Likert | Mlalo | Muy malo | Regular | Bueno | Muy bueno |
|-------------------|--------|-------|----------|---------|-------|-----------|
| Cuentas por Pagar | % | 3% | 1% | 33% | 47% | 17% |
| N=23 | ni | 1 | 0 | 8 | 11 | 4 |

La percepción de las cuentas por pagar está entre bueno (47%) y regular (33%), y aunque existen usuarios que consideran que es muy buena (17%) también la anotán como mala (3%), con lo que podemos analizar que la situación no termina de ser buena y podrían existir aún deficiencias

Tabla 11.*Prueba de niveles por dimensión para las cuentas por pagar*

| FINANCIAMIENTO | | | INFORMACIÓN | | | PROGRAMACIÓN | | | REVISIÓN | | |
|-----------------|------------|-------------|-----------------|------------|-------------|-----------------|------------|-------------|-----------------|------------|-------------|
| Nivel | Cant. | % | Nivel | Cant. | % | Nivel | Cant. | % | Nivel | Cant. | % |
| Bajo | 0 | 0% | Bajo | 1 | 4% | Bajo | 2 | 9% | Bajo | 1 | 4% |
| Medio | 10 | 43% | Medio | 10 | 43% | Medio | 7 | 30% | Medio | 9 | 39% |
| Alto | 13 | 57% | Alto | 12 | 52% | Alto | 14 | 61% | Alto | 13 | 57% |
| Total | 23 | 100% | Total | 23 | 100% | Total | 23 | 100% | Total | 23 | 100% |
| Promedio | 7.6 | Alto | Promedio | 7.5 | Alto | Promedio | 7.7 | Alto | Promedio | 7.6 | Alto |

| DETERMINACIÓN | | | NOTIFICACIÓN | | | VERIFICACIÓN | | | SEGUIMIENTO | | |
|---------------|-----------|-------------|--------------|-----------|-------------|--------------|-----------|-------------|--------------|-----------|-------------|
| Nivel | Cant. | % | Nivel | Cant. | % | Nivel | Cant. | % | Nivel | Cant. | % |
| Bajo | 1 | 4% | Bajo | 2 | 9% | Bajo | 2 | 9% | Bajo | 1 | 4% |
| Medio | 19 | 83% | Medio | 9 | 39% | Medio | 6 | 26% | Medio | 11 | 48% |
| Alto | 3 | 13% | Alto | 12 | 52% | Alto | 15 | 65% | Alto | 11 | 48% |
| Total | 23 | 100% | Total | 23 | 100% | Total | 23 | 100% | Total | 23 | 100% |

Con el análisis de niveles para cada dimensión notamos que en la mayoría de las dimensiones se encuentran a un nivel alto, también se puede observar que consideran que estaría a un nivel medio, siendo la determinación la que presenta un mayor porcentaje en el nivel medio (83%), con lo que se entiende que existiría mayores deficiencias al reconocer los gastos de proveedores con otros gastos que se presenta la empresa.

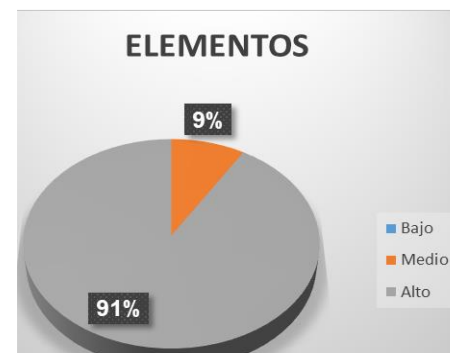
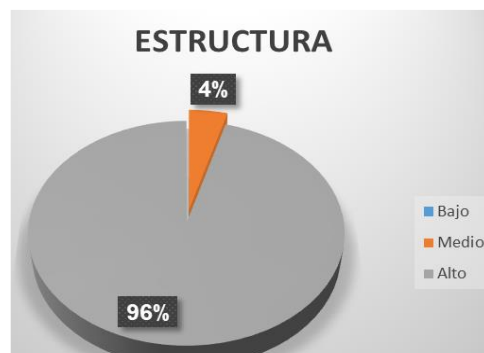
Tabla 12.

Prueba de niveles por dimensión para el manual de procedimientos

| ESTRUCTURA | | |
|-----------------|-------------|-------------|
| Nivel | Cant. | % |
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 1 | 4% |
| Alto | 22 | 96% |
| Total | 23 | 100% |
| Promedio | 43.0 | Alto |

| OBJETIVOS | | |
|-----------------|-------------|-------------|
| Nivel | Cant. | % |
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 1 | 4% |
| Alto | 22 | 96% |
| Total | 23 | 100% |
| Promedio | 27.0 | Alto |

| ELEMENTOS | | |
|-----------------|-------------|-------------|
| Nivel | Cant. | % |
| Bajo | 0 | 0% |
| Medio | 2 | 9% |
| Alto | 21 | 91% |
| Total | 23 | 100% |
| Promedio | 22.3 | Alto |



Más del 90% de colaboradores consideran la relevancia que tiene un manual de procedimientos en las cuentas por pagar, las calificaciones bajas resaltan que la empresa aún no contaría con esta herramienta