



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“EFICACIA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR Y SU  
RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL  
PROVEEDOR. M.D. CHADÍN. 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

HUAMÁN GUEVARA LUZ EMÉRITA

ASESOR:

MBA. DÍAZ TORRES WILLAM RICARDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 12:30 PM horas del día 28 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0258 de fecha 24 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "EFICACIA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR M.D. CHADÍN. 2018", presentado por el (la) Bachiller: **HUAMÁN GUEVARA LUZ EMÉRITA** con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

**PRESIDENTE** : MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres  
**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Julio César Nunton More  
**VOCAL** : MBA. William Ricardo Díaz Torres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Siendo las 1:10 PM del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, 28 de enero del 2019

MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres  
Presidente

Mgtr. Julio César Nunton More  
Secretario (a)

MBA. William Ricardo Díaz Torres  
Vocal

### **Dedicatoria**

Principalmente a Dios quien me protege y me concede salud y fortalece en mi caminar.

A mis padres, Esteban y Sulema; por estar siempre pendiente del avance en mis logros, brindándome aliento de luchadora ante la adversidad permitiendo coger confianza en cada reto que se me presenta y volcar mi inteligencia para lograrlo.

A mi esposo Cristian por su apoyo incondicional, a mis hijos Cristian Alejandro y Crystel Alexandra quienes son mi motivo para sobresalir y demostrarles que se puede lograr lo que uno se propone; y a Rosa mi hermana por saber escucharme y dar sus consejos.

### **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme la vida y bendecirme con salud, a mis padres por confiar en mí y ser ejemplo de perseverancia, a la universidad Cesar Vallejo por cobijarnos en sus aulas para brindarme conocimientos que serán el sustento para afrontar este mundo de competencia.

A mi esposo Cristian agradezco su confianza, pilar principal para concretar mi realización como profesional junto a la comprensión de mis hijos Cristian Alejandro y Crystel Alexandra quienes me impulsan a seguir siempre adelante.

### **Declaratoria de autenticidad**

Por el presente documento, el alumno del sistema universitario basado en experiencia universitaria: Huamán Guevara Luz Emérita, DNI 42975416:

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado "Eficacia del Proceso de Cuentas por Pagar y su Relación con el Grado de Satisfacción del Proveedor. M.D. Chadín. 2018" para optar el grado de Licenciada en administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

Chiclayo, 11 de agosto de 2018.



.....  
**Huamán Guevara Luz Emérita**

**DNI: 42975416**

## **Presentación**

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado “Eficacia del Proceso de Cuentas por Pagar y su Relación con el Grado de Satisfacción del Proveedor. M.D. Chadín. 2018” el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Licenciada en administración.

El trabajo se ha estructurado 8 capítulos:

CAPITULO I: Introducción.

CAPITULO II: Método.

CAPITULO III: Resultados.

CAPITULO IV: Discusión.

CAPITULO V: Conclusiones.

CAPITULO VI: Recomendaciones.

CAPITULO VII: Propuesta.

CAPITULO VIII: Referencias.

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apto a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

## GENERALIDADES

### **Título**

“Eficacia del Proceso de Cuentas por Pagar y su Relación con el Grado de Satisfacción del Proveedor. M.D. Chadín. 2018”

### **1 Autor**

Huamán Guevara Luz Emérita

### **2 Asesor**

MBA. William Ricardo Díaz Torres

### **3 Tipo de investigación**

- Tipo de investigación: Cuantitativa
- Diseño de investigación: No experimental

### **4 Línea de investigación**

Finanzas

### **5 Localidad:**

Chadín, Perú

### **6 Ubicación de la empresa:**

Jr. Cevallos Chávez N° 255 - Chadín

### **7 Duración de la investigación:**

Fecha de inicio : 09 de setiembre del 2017

Fecha de culminación : 11 de agosto del 2018

## Índice

Acta de sustentación.....	II
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Generalidades.....	VII
Índice.....	VIII
Resumen.....	XI
Abstract.....	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	24
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	31
II. MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables de investigación.....	34
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. PROPUESTA.....	60
VIII. REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	70
Acta de Originalidad de Tesis.....	81
Formulario de Autorización de Publicación Electrónica de la Tesis.....	82
Reporte de Turnitin.....	83



## Lista de Tablas

Tabla 1 Variables.....	34
Tabla 2 Variable 1 .....	35
Tabla 3 Variable 2 .....	36
Tabla 4 Técnicas.....	38
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad.....	39
Tabla 6 Criterios éticos.....	40
Tabla 7 Nivel de eficacia de las cuentas por pagar.....	41
Tabla 8 Nivel de administración del financiamiento.....	42
Tabla 9 Nivel de información veraz de las cuentas por pagar.....	43
Tabla 10 Nivel de programación de las cuentas por pagar.....	44
Tabla 11 Nivel de programación de pago a proveedores .....	45
Tabla 12 Nivel de eficacia de las cuentas por pagar.....	46
Tabla 13 Nivel de satisfacción respecto al servicio.....	47
Tabla 14 Nivel de desempeño de los colaboradores.....	48
Tabla 15 Nivel de satisfacción con respecto a servicios .....	49
Tabla 16 Nivel de cumplimiento de promesas .....	50
Tabla 17 Nivel de satisfacción de familiares.....	51
Tabla 18 Nivel de satisfacción .....	52
Tabla 19 Correlación .....	53
Tabla 20 Propuesta.....	54

## Lista de Figuras

Figura 1 Nivel de eficacia de las cuentas por pagar .....	41
Figura 2 Nivel de administración del financiamiento .....	42
Figura 3 Nivel de información veraz de las cuentas por pagar .....	43
Figura 4 Nivel de programación de las cuentas por pagar .....	44
Figura 5 Nivel de programación de pago a proveedores .....	45
Figura 6 Nivel de eficacia de las cuentas por pagar .....	46
Figura 7 Nivel de satisfacción respecto al servicio .....	47
Figura 8 Nivel de desempeño de los colaboradores .....	48
Figura 9 Nivel de satisfacción con respecto a servicios .....	49
Figura 10 Nivel de cumplimiento de promesas .....	50
Figura 11 Nivel de satisfacción de familiares .....	51
Figura 12 Nivel de satisfacción .....	52
Figura 13 Vista 360° de la investigación.....	53

## **Resumen**

“La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. Los objetivos específicos fueron Medir la eficacia del proceso de cuentas por pagar al proveedor. M.D. Chadín. Medir el nivel de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. Relacionar la eficacia en el proceso de cuentas por pagar con la satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. Proponer un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín 2018”.

“Concluye la eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín 2018. es medio alto, el coeficiente de Spearman arrojó 79,6%”.

Palabras claves: Eficacia, cuentas por pagar, relación, satisfacción, proveedor.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the effectiveness of the accounts payable process and its relationship with the degree of satisfaction of the provider of the M.D. Chadín. The specific objectives were to measure the effectiveness of the accounts payable process to the supplier. M.D. Chadín. Measure the degree of satisfaction of the provider of the M.D. Chadín. Relate the effectiveness in the process of accounts payable with the satisfaction of the provider of the M.D. Chadín. Propose a procedures manual for payments to suppliers in the M.D. Chadín. 2018.

Concludes The effectiveness of the Accounts Payable Process and its relationship with the degree of satisfaction of the provider of the M.D. Chadín. 2018. It is medium high, the Spearman coefficient was 79.6%.

Keywords: Efficiency, accounts payable, relationship, satisfaction, provider.

## I. Introducción

“Partiendo que las cuentas por pagar es un problema que se observa en las diferentes Municipalidades. El capítulo I contiene la Realidad problemática a nivel internacional, nacional y local, los trabajos previos, también son planteados desde el punto de vista internacional, nacional y local, las teorías relacionadas al tema donde se abordan los conceptos de las variables, la formulación del problema, la justificación del problema teórica, metodológica y social, y finalmente la hipótesis”.

### 1.1. Realidad Problemática

#### 1.1.1. Internacional.

Según Michael, M (2018) indica que “La calidad, la puntualidad en la entrega y el soporte de los productos/servicios depende totalmente del proveedor, por lo general los proveedores tienen personal sobrecargado de trabajo, transportes con una capacidad limitada y son solicitados simultáneamente por todos sus clientes, incluyendo a sus competidores. Los proveedores deben pasar pruebas de disposición esperadas para poder ser contratados”.

**Relevancia.-** Los proveedores juegan un rol muy importante en la cadena de suministros, es importante que la empresa mantenga buenas relaciones con ellos, puesto que funcionan como socios o aliados estratégicos. Es importante que los proveedores tengan trayectoria positiva para poder trabajar con ellos.

Coello, R. (2017). Al realizar una descripción de la problemática que se genera en una empresa, respecto a la satisfacción del cliente, identifica ciertos aspectos que intervienen y dificultan la integración para el incumplimiento de las expectativas de los clientes, sin embargo advierte sobre ciertos cambios necesarios para realizar una mejora en la empresa.

**Relevancia.-** Según el autor, es importante que las empresas involucren a todas las áreas para poder satisfacer al cliente externo, en este caso al proveedor, no basta con que solo unas áreas se enfoquen en este propósito.

Colmenares, A y Monsalve, Y (2013). En su investigación sobre “Análisis de las

cuentas por pagar de la empresa instalaciones y montajes”. Los autores con su investigación pretenden brindar respuesta a la problemática que se suscita en ella, siendo uno de ellos la disminución de pagos extemporáneos de sus obligaciones; la solución a este problema trae consigo una serie de beneficios que permite fortalecer su imagen ante sus proveedores y financistas; existentes y/o posibles, además del incrementar su nivel competitivo dentro de la industria, por otro lado está la maximización de sus inversiones; por lo tanto para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas la compañía tiene que evaluar sus operaciones.

**Relevancia.-** Las cuentas por pagar deben ser honradas por las empresas, para así poder tener credibilidad y proyectar una imagen de responsabilidad ante sus proveedores. Se debe respetar las fechas y periodos de pago. Si las empresas logran estar al día en sus pagos logran maximizar su inversión.

Según González, M, Frías, R y Gómez, O (2013) proponen “evaluar la relación que se establece entre la satisfacción y la lealtad del cliente interno en procesos hoteleros”, para demostrar tal aseveración utilizó herramientas de carácter estadístico e informáticas. Finalmente refiere que entre ambos constructos existe una correlación positiva y una intensidad significativamente fuerte, además prueba la hipótesis alterna donde afirma que: A mayor satisfacción del cliente interno mayor lealtad del mismo para con la organización”.

**Relevancia.-** Las empresas hoy en día deben apelar a herramientas tecnológicas y estadísticas con el fin de poder medir el grado de satisfacción de sus proveedores y lograr la lealtad, puesto que los proveedores son vitales para el proceso productivo.

Hernández, R, Medina, A y Hernández, G (2013) pone en conocimiento que los clientes externos como tal han sido atendidos con mayor énfasis brindándole mayor importancia; su dedicación se sustenta porque en gran medida la competencia también tiene esa misma perspectiva en este mundo globalizado donde la ventaja competitiva entre una organización y otra lo generan los clientes, por ello “el buen servicio al cliente externo se genera mediante relaciones interpersonales agradables y sistemáticas, entregas rápidas y oportunas, y la atención siempre comprensiva ante cualquier tipo de inquietud o reclamación que el comprador señalara”.

**Relevancia.-** Las empresas deben buscar también la satisfacción de sus proveedores, puesto que hoy en día las organizaciones globalizadas buscan tener buenas relaciones para poder tener alianzas estratégicas que les permita ser competitivos en mercados altamente cambiantes.

### **1.1.2. Nacional.**

Rodríguez, V (2017) “La satisfacción del proveedor, es la estructura social que se sustenta en el compromiso que deben asumir las organizaciones con la comunidad de la cual forman parte. Son muy pocas las empresas como las pollerías que asumen como parte de sus objetivos de disposición, a esto se suma el descuido del gobierno central quien no promueve el cumplimiento de políticas de satisfacción y con ello la búsqueda de la satisfacción de los consumidores”.

**Relevancia.-** La satisfacción de los proveedores, no solo es competencia de la empresa que requiere sus servicios, también es necesario que el estado brinde los medios necesarios para en forma global contribuir a dar mejores herramientas para tener una satisfacción total.

Huerta, E. (2015). En su estudio propone “determinar el nivel de satisfacción de los clientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, la medición de los resultados se realizó por el método SERVQUAL, pudiendo concluir que actualmente los clientes son cada vez más exigentes, donde ellos buscan superar sus posibilidades en diversos trámites que realizan en dicho establecimiento.

**Relevancia.-** El modelo Serquual propone a las empresas una herramienta de gestión para poder brindar aptitud de asistencia a nuestros proveedores, en donde indica que se puede ofrecer un trato empático, infraestructura moderna, equipos y mobiliario de vanguardia, con el fin de lograr una cohesión positiva entre empresa - proveedor.

Vinazza, G. (2015). “Indica que el ambiente donde se desempeña diariamente, la relación con los proveedores, la relación entre el personal de la empresa pueden ser un

vínculo o un obstáculo para el buen desempeño. Es importante que las empresas midan el nivel de Satisfacción del proveedor porque representa un sistema de diagnóstico que permite establecer la salud de una empresa y gracias a eso se obtienen resultados que pueden ayudar a identificar problemas prioritarios, las causas de descontento y los factores que afectan a la satisfacción del proveedor en general. Es necesario recordar que el proveedor representa para a empresa un aliado estratégico, es por ello que es importante buscar también su satisfacción”

**Relevancia.-** Mantener buenas relaciones con los proveedores beneficia a la empresa, ambas resultan ganando, es decir el proveedor proporciona información a la empresa sobre sus técnicas y productos para brindar un mejor servicio y la empresa hace lo mismo, lo que se busca es ganar / ganar.

Reyes, C y Rojas, S (2014). En su investigación “Control contable del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora Agro veterinaria Trujillo S.A.C. y su relación con los egresos de caja, para el año 2014. En la actualidad la empresa mantiene su posición en el mercado, considerando que los riesgos son cada vez mayores para una empresa con problemas de control en las compras ha sido factible desarrollar una solución al problema la misma que trata sobre una reestructuración del control contable en el área de compras”.

**Relevancia.-** las cuentas por pagar pueden representar una amenaza para la organización, siempre y cuando su manejo no se haga o controle contablemente. El buen manejo de las cuentas por pagar pone a la empresa en escenarios más competitivos, puesto que puede tener mejores índices financieros.

Watson, V (2013) “mediante la investigación realizada se logró conocer el nivel de satisfacción con la disposición educativa recibida en alumnos de psicología de una universidad privada de Lima. A partir de la proliferación de universidades privadas en Lima, y considerando la búsqueda de estándares de disposición educativa, resulta pertinente obtener más información sobre las demandas de los alumnos como Clientes principales del servicio educativo. Siendo los estudiantes de la mención de psicología social los menos satisfechos con el servicio educativo”.



**Relevancia.-** Las organizaciones deben buscar proveedores que tengan o que cumplan con condiciones básicas de disposición, los consumidores ahora son muy exigentes y competitivos, por lo tanto demandan de servicios que satisfagan sus expectativas y necesidades.

### **1.1.3. Local.**

Los problemas de insatisfacción y de desconfianza en entidades públicas como las municipalidades son la falta de organización en trámites administrativos en todos sus aspectos, generando retrasos y demoras en el proceso de cuentas por pagar a sus proveedores, la comunicación entre emisores y receptores es el factor principal que falla entre las personas que conforman las diferentes áreas, por tanto el desconocimiento e incumplimiento de sus obligaciones es otros de los factores que suman da deficiencia en las instituciones públicas. Otra causa por la cual se originan dichos problemas se deben a la falta de programas de capacitación, y la implementación de instrumentos de gestión como el Manual de procedimientos MAPRO.

La deficiente capacidad de organización en los procesos de flujo de documentación dan lugar a un proceso burocrático en la gestión del pago a proveedores de la Municipalidad Distrital de Chadín, los procesos de contabilidad se ven entorpecidos por la informalidad y extravío de documentación activa generando pico de botella en ciertas áreas, Adicionalmente, se percibe la falta de comunicación de parte de todo el personal incluyendo la parte operativa de dicha municipalidad, ya que constantemente se omite información importante que puede traer resultados desfavorables a cada uno de los procesos que se ejecutan.

Por otra parte, se requiere de un personal altamente capacitado y calificado que cubra de forma completa las exigencias de sus cargos evitando así que sus actividades se tornen lentas y poco productivas tal como se ha observado en dichos puestos de trabajo. La Municipalidad Distrital de Chadín, necesita de herramientas e instrumentos que permitan agilizar todas las actividades que se realizan en cada uno de los puestos de trabajo, con el fin de que cada trabajador conozca de forma integral y global las actividades, procedimientos y tareas ejecutadas en los mismos.

Resaltar que la Municipalidad Distrital de Chadín no cuenta con la disposición de un manual de procedimientos el cual facilite el desarrollo eficaz y eficiente de las tareas, de esta manera se propuso la elaboración de dicha herramienta con el objeto de suministrarle de forma más detallada y precisa una guía que los oriente al momento de realizar sus actividades diarias.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **1.2.1. Internacional**

Las instituciones públicas y privadas están organizadas y su funcionalidad está regida por la visión y misión de la organización, plasmados en documentos que debe conocer toda la organización; para conseguirlo se plantean objetivos de corto y largo plazo, sin embargo la diferencia lo hace la intervención de sus interlocutores quienes utilizan diferente métrica o en caso de las instituciones públicas no lo hace, para planificar, organiza, dirigir, evaluar y controlar los logros, de ser así daría lugar a que los clientes externos e internos fueran atendidos, por ello abordar esta fase nos permite ver el comportamiento en el nivel internacional lo cual nos permitirá hacer un juicio comparativo de cómo se desarrollan las instituciones en otros contextos respecto a la atención de los clientes internos.

Rojas (2015), “señala como objetivo general desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización en la disposición percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio que entrega una municipalidad, de un modo que apoye a la gestión del municipio, por lo que concluyó que el modelo es perfectible, es un aporte a la gestión de los servicios de una municipalidad al medir las percepciones de los ciudadanos identificando qué aspectos son los que más inciden en la satisfacción de los usuarios del servicio”.

**Relevancia.-** En cuanto a los resultados, se observó que el factor organizativo es el que más incide en la satisfacción, distanciándose a lo menos 0,20 puntos respecto de los otros factores que determinan la satisfacción (Factor humano y factor espacios físicos)”

Vásquez, E (2015). En su tesis titulada “Estudio de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

del cantón La Libertad, año 2015, tuvo como objetivo general desarrollar un estudio sobre cómo los niveles de satisfacción de los usuarios son influenciados por la aplicación de normas de atención. Finalmente concluye que Rediseñar la misión y visión del GAD y realizar una capacitación al personal sobre la importancia del conocimiento como servidor público de la filosofía institucional para el cumplimiento de los objetivos”.

**Relevancia.-** Según el investigador para mejorar los niveles de satisfacción de los consumidores, es necesario aplicar protocolos de atención. Es importante que los colaboradores conozcan la misión y visión de la empresa para poder atender mejor al público.

González, M (2014). En Guatemala realizo una tesis titulada “El contador público y auditor como consultor externo en el diseño y elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de cuentas por pagar para una empresa comercializadora de combustibles derivados del petróleo.”, llegando a Concluir que la importancia de las cuentas por pagar como parte del capital de trabajo, constituye en las empresas, las obligaciones circulantes, ya que incluyen los adeudos por mercancías y servicios necesarios para las operaciones de producción y venta

**Relevancia.-** Según el investigador es necesario que las cuentas por pagar sean tratadas mediante un manual de políticas y procedimientos, en el cual se detallen el tratamiento de estas cuentas. Es importante que las empresas presten atención al capital de trabajo y busquen saldar sus deudas con terceros.

Reyes (2014), propone como objetivo general analizar la calidad del servicio y proponer estrategias para evaluar la satisfacción del cliente por consiguiente concluye que “la disposición de la asistencia sí aumenta la satisfacción del cliente en la asociación Share, sede de Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho”.

**Relevancia.-** La institución para garantizar una asistencia de disposición hacia sus clientes visualiza como características una buena atención, amabilidad, calidez, lo cual le ha permitido mantener una satisfacción del cliente aceptable. Toniut, H. (2013). En su estudio denominado “La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de mar del plata, cuyo objetivo fue reconocer el conjunto de variables que son consideradas por los clientes al momento de realizar la compra. Los resultados fueron: que las variables que son tenidas en cuenta por los clientes al realizar la selección del negocio donde comprar. El precio, las ofertas, el horario, la atención, el surtido, la estética, la rapidez. Las personas consideran que es importante la edición de la satisfacción de los clientes, sin embargo no se está midiendo en forma sistemática, solo a través de elementos periféricos como la queja, libros de sugerencias etc”.

**Relevancia.-** Según el investigador existen variables que el consumidor valora y le van a generar satisfacción, entre ellas teneos un adecuado precio por el servicio ofrecido, rapidez en la atención, los horarios deben adecuarse a sus necesidades, y finalmente la infraestructura debe ser moderna.

### 1.2.2 Nacional

Bravo, B (2017). En sus tesis titulada “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017, busco determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud – Lambayeque. Concluyen que En relación a la satisfacción laboral, los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque manifiestan tener un nivel de satisfacción media con 70.4%”.

**Relevancia.-** Según el investigador un adecuado clima laboral influye en la satisfacción laboral de los clientes internos y externos. Cuando nos referimos a clima organizacional estamos refiriéndonos a ambiente físico, ambiente social, características personales, comportamiento organizacional, el cual está compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

López, R y Saldaña, R (2017). Investigo sobre la “Evaluación de la cartera de crédito y su incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la empresa clínica peruano americana S.A. Distrito de Trujillo. Año 2015. Tuvo como objetivo demostrar que la evaluación a la cartera de crédito mejora la gestión de las cuentas por pagar comerciales de la empresa. Concluye que mediante la evaluación de la cartera de créditos se ha logrado reducir el plazo de recuperación de los créditos otorgados de 120 días a 60 días, por tanto ha disminuido el interés de mora por pagos fuera de plazo de los créditos obtenidos”.

**Relevancia.-** Según el investigador una adecuada evaluación de la cartera de créditos, facilita un mejor tratamiento de las cuentas por pagar. Es importante verificar las fechas de pago para evitar plazos largos de recuperación del capital.

Cajo, R y Vasquez, M (2016). En su investigación titulada “Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015. Se observa que el 67 % de los encuestados han asistido más de tres veces a Take It, el 23% solo dos veces y solamente el 10% ha asistido una vez. Se concluye que La satisfacción de los clientes de la licorería – lounge Take It con respecto a los elementos tangibles no es tan satisfactoria; a pesar de que ellos valoran mucho las instalaciones, la decoración y el mobiliario que el establecimiento les ofrece”.

**Relevancia.-** Según el investigador a pesar de que la organización tiene buenas instalaciones físicas, no logra satisfacer a los clientes, por lo tanto es necesario que las empresas analicen otros factores que puedan mejorar la relación cliente – empresa - satisfacción.

Comeca. (2016) tiene como objetivo general: determinar la relación de la calidad en la atención del servicio con la satisfacción de los usuarios de OSINERGMIN; concluye que: “de acuerdo con los resultados encontrados en la investigación, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario, existe una relación directa entre disposición de atención y la satisfacción del usuario, considerando al servicio en general como bueno, el servicio de calificado como aceptable, resaltando aspectos como el trato, predisposición y tiempo de espera, pero hay aspectos por fortalecer que darán valor agregado al servicio”.

**Relevancia.-** Para tener a nuestro proveedor satisfecho, es importante brindarle una buena atención en líneas generales, los colaboradores deben tener la intención y la disposición para absolver todas sus consultas y requerimientos. Pastor (2014) “en su objetivo general establecer y definir los parámetros de disposición en los servicios de agua y saneamiento que explican la satisfacción en los clientes finalmente el autor concluye que los procesos de contacto entre la EPS y los clientes tienen una alta relación con la satisfacción y esta se traduce en opinión positiva o negativa hacia las empresas”.

**Relevancia.-** Los contratos que se celebran entre la empresa y los proveedores, deben tener cláusulas en la cuales también se hable sobre normar la satisfacción, y trato que debe existir entre ambas empresas.

### 1.2.3 Local

Díaz y Soto (2018) En su tesis titulada “La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016, tuvo como objetivo analizar cómo es la atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno en la ciudad de Chiclayo. Concluye que La satisfacción que tienen los clientes de la discoteca Magno, respecto a los elementos tangibles, es un porcentaje satisfactorio, ya que al entrar estos perciben un buen ambiente con innovadores equipos”.

**Relevancia.-** La infraestructura, el equipamiento, el mobiliario que posee la empresa, es importante para lograr también satisfacer a los proveedores, puesto que esto serán atendidos en instalaciones modernas, limpiar y vanguardistas.

Arrascue, J. y Segura, E. (2016). Realizaron una investigación titulada. “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer Chiclayo-2015”, se propusieron demostrar la influencia que existe entre disposición de servicio y la satisfacción del cliente en una clínica de fertilidad. Finalmente concluyen que al realizar el análisis de la disposición de asistencia se demostró un alto promedio de 89%, en equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad.

**Relevancia.-** Según el investigador un adecuado equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, un trato empático y seguridad, logran la satisfacción del cliente. Es por ello que las empresas deben estar constantemente innovando estas dimensiones.

García, J y Sirlopu, L (2016) en su tesis denominada “La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el hostel los ficus Chiclayo, plantea como objetivo general determinar qué relación existe entre la disposición de asistencia y la satisfacción del cliente en un hostel de la ciudad de Chiclayo. Finalmente concluye que las dimensiones que afectan la disposición de asistencia son los elementos tangibles debido a la baja conformidad de un 40% por parte de los clientes al no percibir una apariencia moderna de las instalaciones, equipos, materiales y por último el aspecto de los empleados no son de su agrado”.

**Relevancia.-** Según el investigador es importante que los clientes perciban que las instalaciones que se les ofrece tengan apariencia de modernidad, además es importante también que el equipamiento, muebles y enseres tengan buen aspecto, y sean del agrado del usuario.

Pérez, M (2014). Realizó una investigación a la cual tituló “Relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el área de emergencias en el hospital regional de Lambayeque – 2014”, en la cual plantea como objetivo general Determinar la existencia de relación entre las variables satisfacción de los usuarios y la disposición de la asistencia en el área de emergencias del hospital regional de Lambayeque, dando lugar a resultados sorprendentes donde afirma que existe relación entre las variables satisfacción de los usuarios y disposición de asistencia, ya que se demostró mediante el coeficiente de correlación de Pearson un total de 0,806., además el resultado dio lugar a aceptar la hipótesis alterna.

**Relevancia.-** Según el investigador existe relación entre la satisfacción del usuario y la disposición de la asistencia, es por ello fundamental que las empresas presten importancia a mejorar constantemente la disposición, dándole mayores atributos, características y componentes a sus servicios y productos.

Uceda, I (2014). En su tesis titulada “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo” en el estudio planteó como objetivo. Determinar la influencia entre el nivel de satisfacción laboral y la satisfacción del cliente externo de las pollerías del distrito de La Victoria. Donde concluye que; la satisfacción laboral se encuentra ampliamente influenciada con la satisfacción del cliente interno, cada vez que un trabajador se encuentra satisfecho se encuentra en mejores condiciones de prestar una asistencia de aptitud.

**Relevancia.**- Las empresas para poder satisfacer a sus proveedores, en primer lugar deben satisfacer sus colaboradores, puesto que si ellos están satisfechos, retribuirá en una mejor disposición de asistencia.

### **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Conceptos básicos de acuerdo a la primera variable:**

##### **Cuentas por pagar**

Según Catacora, F. (2008, p. 191), “los documentos o cuentas están compuestos por pasivos cierto que no son estimados y que se pueden originar por diversas causas. Su determinación no reviste mayor complejidad que las partidas de activos en las cuales existe un nivel de valoración para determinar los valores a presentar en el balance general”.

Con referencia a lo expuesto anteriormente. Cantú, A. (2004, p.55), argumenta que "las cuentas por pagar o pasivos representa lo que el negocio debe a otras personas o entidades conocidas como acreedores, los cuales tienen derecho prioritario sobre los activos, se deben pagar primero a los trabajadores. En algunos lugares se encuentran los acreedores, mientras que los remanentes quedan para los dueños".

Según lo expuesto anteriormente la organización mantiene una programación de pagos separado por prioridades los cuales éstos acreedores les corresponde presionar y hacer prevalecer su derecho, de lo contrario se ven en la obligación de denunciar y llevar a la vía judicial, lo que a su vez denigra la imagen institucional y se evidencia incapacidad para la dirección como tal.



Altuve, (1998), por su parte indica que "las cuenta por pagar representa el monto que una empresa adeuda a terceros (Acreedores) que le suministra bienes o servicios utilizado en el curso normal del negocio y los cuales deberán cancelar dentro del ciclo de operaciones".

En concordancia con lo expuesto por e autor indico que la programación de pagos deberán estar sujetas a la verificación constante en el cumplimiento de plazos para generar una buena gestión y el crecimiento se lograra de manera compartida mediante objetivos comunes tanto de la organización como de terceros que están involucrados indirectamente pero que sin ellos tampoco se logrará las metas y objetivos planteados.

### **Objetivos**

”La administración del financiamiento con eficiencia para la optimización de los resultados. Conocer el financiamiento que se recibe de proveedores que tienen como origen la adquisición de inventarios para la producción o venta. Obtención de información veraz y oportuna de la empresa que permita la toma de decisiones. Creación de programas de pagos modificados mensualmente, una vez que se conozcan los datos reales del mes anterior y se pueden llevar a cabo las modificaciones para los meses siguientes. Determinar el nivel de cuentas por pagar de acuerdo a los niveles de compras de inventarios de acuerdo a las erogaciones que deben hacerse en los meses siguientes. Obtener el mayor rendimiento del financiamiento a través de la obtención de créditos especiales con proveedores”.

### **Funciones Básicas**

- a) Revisión de facturas a proveedores: Requisitos fiscales correctos. “Que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios de la empresa. En caso de ser factura internacional que esté acompañada de la documentación correspondiente: petición, guía terrestre o aérea”.
- b) “Determinar los gastos que proceden y rechazar aquellos que no correspondan con la compañía”.
- c) “Notificar a nivel interno o externo cuando una factura no corresponda pagarse y el motivo por el cual no será liquidada”.
- d) “Realizar la programación de pago a proveedores en las fechas

previamente definidas de acuerdo a las políticas de la empresa, tomando en cuenta los días de crédito y la importancia de los productos o servicios pendientes de pago”.

- e) “Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes: Pago de servicios: Agua, energía eléctrica, mantenimiento. Telefonía fija y móvil, internet y otros. Arrendamientos: bodegas, edificios, departamentos, autos. Impuestos”.
- f) “Verificar que toda aquella erogación realizada por la compañía se encuentre debidamente respaldada por su comprobante fiscal (factura) o autorización correspondiente” (Visto Bueno de las gerencias y dirección).
- g) “Seguimiento de facturas vencidas de proveedores”.
- h) “Aclaraciones y conciliaciones con proveedores”.
- i) “Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos: usuarios de servicios que dan seguimiento a facturas pendientes de pago”.

### **Procesos de las cuentas por pagar**

Lo describe Catacora, F (1997, p. 272), "los procesos de cuentas por pagar se inician en el momento en el cual la empresa recibe la propiedad de los bienes comprados o se compromete a la adquisición de una prestación. Se concreta que los procesos de cuentas por pagar se representan al momento de tener un pasivo por compras, prestación u otro".

**Relevancia.-** los ofertantes como los demandantes programan un porcentaje de ventas al crédito sin embargo se distorsiona grandemente cuando el cliente interno u externo rompe los compromisos de plazos generando costos extras para la cobranza respectiva, lo que conlleva a desencadenar una serie de pérdidas de oportunidad y a su vez monetaria.

### **Proceso contable**

Lo que respecta a Ventura y Delgado (2010, p.55), define "el proceso tiene como punto de partida la elaboración del balance inicial, a partir de él y sirviéndose de las cuentas y los asientos contables, se elabora el libro diario y posteriormente se traspasan los datos del libro diario al libro mayor, finalmente y pasando por el balance de comprobación

de suma de saldo, se lleva el cálculo del resultado de las cuentas de pérdidas y ganancias para, obtenido el resultado del ejercicio poder elaborar el balance final".

Así mismo López (2008 p.04), define que "es el conjunto de fases a través de la cual la contaduría pública obtiene y completa información financiera. De conformidad con el concepto, resulta sencillo inferir que tanto la contabilidad como la auditoría alcanzan los objetivos a través de la aplicación de los procesos. Sin embargo, es necesario aclarar que mientras la contabilidad observa la fase de proceso para obtener información financiera, la auditoría lo hace para comprobar las correcciones del producto de la contabilidad".

### **1.3.2 Conceptos básicos de acuerdo a la segunda variable**

#### **Satisfacción**

“La satisfacción es uno de los resultados más importantes de prestar valores de buena disposición. Dado que la satisfacción influye de tal manera en su comportamiento, además del nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Lefcovich, 2009) p.26

“La satisfacción es la consideración más importante en la composición del premio. Ello implica concentrarse en el cliente, sin embargo en el competitivo mercado de la actualidad, el éxito en los negocios exige que el vendedor adopte el punto de vista del cliente. Por lo tanto en casi todos los sectores, los consumidores satisfechos se muestran dispuestos a pagar un cargo extra a cambio de la satisfacción extra que logran con determinados productos o servicios”. (Darder, 2010) p.35

#### **Satisfacción del proveedor**

Según Michael, M (2018) en su artículo publicado en Synertrade “La satisfacción del proveedor es fundamental para el éxito empresarial. Con ello, no nos referimos a su satisfacción con el proveedor y su rendimiento, sino a la satisfacción del proveedor con usted y el rendimiento de su proveedor, que repercute en el suyo. La disposición, la puntualidad en la entrega y el soporte de los productos/servicios depende totalmente de su proveedor”. Es así como el proveedor se vuelve en un aliado estratégico y de suma importancia en la cadena de suministro.

La disciplina es vital en las organizaciones tanto para la consecución de metas y objetivos, los cuales al batallar por conseguirlo se invierten energías más allá de lo habitual, sin embargo al momento de concretar los logros genera gran satisfacción, valiendo la pena tal esfuerzo; similar satisfacción podrá palpar los integrantes de las organizaciones cuando el usuario cumple los plazos establecidos y con mayor confianza brindará el servicio repetidas veces convirtiéndose en el aliado estratégico como lo define el autor.

Maslow, A (1991) “explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano y así sucesivamente. Es propio del ser humano estar deseando algo, prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. Comenta que hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa y segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio”.

### **Dimensiones de la Satisfacción.**

Para (Kotler, 2010) “describe tres dimensiones: El Rendimiento Percibido, las expectativas, los niveles de satisfacción”. p.54

### **El Rendimiento Percibido.**

“Según (Kotler, 2010) “se refiere al desempeño, en cuanto a la entrega de valor, que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Es decir, es el resultado que el cliente percibe que obtuvo en el producto o servicio que adquirió”. p.53

### **Las características del rendimiento percibido**

“Es el punto de vista que califica el cliente el cual resulta ser la parte más sensible si aún desconoce los procesos regulares del trámite, el estado anímico del perceptor juega un papel muy importante porque puede hacer que sufra índices poco confiables. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente”.

### **Las Expectativas.**

“En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas, por ejemplo, si las posibilidades son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra. Por lo tanto es de vital importancia monitorear regularmente las posibilidades de los clientes para determinar lo siguiente: si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles o si están a la par ,por debajo o encima de las posibilidades que genera la competencia”. (Kotler, 2010) p.57

Las posibilidades son la predisposición que el cliente se prepara a recibir de quien brinda el servicio. Las posibilidades de los clientes se producen por efecto de algún estimulante o aspecto comunicativo, visual o sonoro quienes generan altos niveles de posibilidades y al no contrastar con la realidad pueden generar distanciamiento y pérdida de oportunidad benéfica para la organización. En consecuencia si los medios de comunicación y marketing guardaran coherencia con la realidad serán generadores de ventajas como la confiabilidad, seguridad y la seriedad con lo que se dice ser, es por ello que coincidimos con el autor que es importante monitorear las posibilidades.

### **Niveles de Satisfacción**

Su comportamiento se verá reflejado luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

**Insatisfacción:** “Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente”.

**Satisfacción:** “Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente”.

**Complacencia:** “Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente”. (Kotler, 2010) p.59

## **Evaluación de la satisfacción**

Arrogante (2014) La satisfacción laboral de los trabajadores se mide con el fin de:

1. “Prevenir y modificar las posibles actitudes negativas de los mismos”.
2. “Conocer y controlar las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a las facetas específicas de la misma”.
3. “Obtener información sobre grupos particulares de empleados”.
4. “Incrementar el flujo de comunicación”.

## **Los métodos utilizados para evaluar la satisfacción son:**

- a.-“La encuesta o cuestionario”.
- b.-“Los grupos de discusión o grupos focales”.
- c.- “La entrevista”.

## **Clasificación.**

La satisfacción laboral, se puede dividir en satisfacción laboral intrínseca y extrínseca.

Intrínseca, “está relacionada con factores vinculados a la tarea en sí misma (variedad, dificultad, interés, autonomía, oportunidad para el aprendizaje, participación en la toma de decisiones, etc.)”.

Extrínseca, “tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en la que se desenvuelve la tarea (relaciones con la supervisión y los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, promoción, condiciones física, política de la empresa, etc.)”.

## **1.4. Formulación al Problema**

¿Cuál es la relación entre la eficacia del proceso de cuentas por pagar con el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018?

## 1.5. Justificación del estudio

Colás y Ramírez (2016). Manifiesta que la investigación se puede justificar a partir de los siguientes puntos de vista: Valor social: “Se refiere al potencial de la investigación para hacer cambios y mejoras sociales”. Con la presente investigación se beneficia a la sociedad puesto que ahora la empresa podrá tener técnicas y manuales para poder satisfacer a los proveedores, por lo tanto estos retribuirá en un proveedor identificado con la organización. Mejora de la disposición de vida de las personas y el bienestar personal.

**Valor científico:** está centrado mayormente en los avances del conocimiento científico que supondrá la investigación; bien aportando datos empíricos de la realidad o contrastando conocimientos previos, o también explorando nuevos enfoques o temáticas. En la presente investigación se lograron resultados que permiten establecer relaciones entre las variables cuentas por pagar y satisfacción.

**Valor práctico:** Con la presente investigación se contribuirá a la educación universitaria, puesto que la presente investigación servirá como referencia para alumnos, e investigadores que deseen conocer sobre las variables.

**Valor teórico:** porque mediante el estudio se ha podido identificar autores que realizaron trabajos de similares condiciones de trabajos “Identificación de teorías o variables explicativas de fenómenos educativos”.

## 1.6. Hipótesis

H1

Si, mayor eficacia del proceso de cuentas por pagar, entonces mayor será el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018.

H0

Si, menor eficacia del proceso de cuentas por pagar, entonces menor será el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018.

## 1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la eficacia del Proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018.

#### 1.7.2. Específicos

a) Medir la eficacia del proceso de cuentas por pagar al proveedor. M.D. Chadín. 2018.

b) Medir el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018.

c) Relacionar la eficacia en el proceso de cuentas por pagar con la satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018.

d) Proponer un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín. 2018.



## II. Método

En el presente capítulo abordaremos: El diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y finalmente aspectos éticos, los cuales nos ayudarán a comprender un poco mejor el capítulo a desarrollarse a continuación.

### 2.1. Diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación.

**Cuantitativa:** Según lo indicado por los autores Hernández, Fernández y Baptista. (2010) “La investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”. (Pag,5)

#### 2.1.2. Diseño de investigación

**No experimental:** Hernández, Fernández y Baptista (2010) “La investigación no experimental es sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural”. (Pag.150)

#### 2.1.3. Enfoque de investigación

**Descriptiva:** La presente investigación es descriptiva, puesto que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Pag,80)

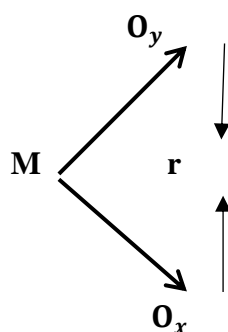
**Correlacional:** Hernández, et al (2010) lo define diciendo que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

**Propositivo:** La presente investigación tiene como objetivo fundamental solucionar el problema que es la ausencia de un manual para el proceso de las cuentas por pagar, con este manual se pretende satisfacer al proveedor.

### 2.1.4. Método de investigación

**Deductivo:** Método deductivo: Para Muñoz (2011) “Método deductivo, este método permitió obtener conclusiones generales a partir de las premisas particulares; es decir, se tiene que partir de un problema el cual permitió llegar a las conclusiones de la presente investigación. (Pag.125)

Diseño:



Donde:

**M** = es la muestra

**O<sub>y</sub>** = es la observación o medición de la variable dependiente

**r** = es el coeficiente de correlación entre las dos variables

**O<sub>x</sub>** = es la observación o medición de la variable independiente

## 2.2. Variables, operacionalización

Tabla 1

Variables

Cuentas por pagar	Catacora (2008, p.191), “los documentos o cuentas están compuestos por pasivos cierto que no son estimados y que se pueden originar por diversas causas. Su determinación no reviste mayor complejidad que las partidas de activos en las cuales existe un nivel de valoración para determinar los valores a presentar en el balance general”.
Satisfacción del proveedor	“La satisfacción es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Los proveedores se vuelven un aliado estratégico para la cadena de suministro”.

---

(Lefcovich, 2009) p.26

---



Tabla 3

Variable 2 satisfacción del proveedor.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Método y técnica recolección de datos
Satisfacción del proveedor (S.P)	La ventaja competitiva entre una organización y otra la define el buen servicio al cliente externo mediante relaciones interpersonales agradables y sistemáticas, entregas rápidas y oportunas, y la atención siempre comprensiva ante cualquier tipo de inquietud o reclamación que el comprador señalara". Hernández, Medina y Hernández (2013)	Ventaja competitiva, relaciones interpersonales.	Rendimiento	Grado de desempeño	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al servicio brindado por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	a)Método Encuesta
			Percibido	Grado de esperanzas	¿Cómo considera el nivel de desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	b)Técnica Cuestionario
			Las Expectativas	Grado de rendimiento	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios que ha adquirido en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	c)Escala Ordinal Razón
			Insatisfacción	Grado de expectativas	¿Cuáles el grado de satisfacción con respecto a las promesas que realiza la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	d)Alternativas Tipo Likert
			Satisfacción	Grado de exceso	¿Cuál es el grado de satisfacción de sus familiares después de haber realizado una gestión en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	e)Categorías
			Complacencia		¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la opinión que tiene la sociedad de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	(5)Muy Satisfecho
					¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la atención por parte de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	(4)Satisfecho
					¿Cuál es el grado de satisfacción que ha tenido cuando realiza sus trámites en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	(3)Ni satisfecho ni Insatisfecho
					¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al rendimiento de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	(2)Poco Satisfecho
					¿Cuál es su grado de satisfacción cuando realiza sus trámites en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	(1)Nada Satisfecho
		¿Cree usted que el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín ha excedido sus expectativas?				

## **2.3. Población y muestra.**

### **2.3.1 Población**

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (2003). La población estuvo conformada por 14 colaboradores de la municipalidad.

Según Bernal (2016, p. 164). La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Es el conjunto de todas las unidades de muestreo.

### **2.3.2 Muestra**

Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013) indican que es la fracción o parte representativa de la población o universo del estudio que se está realizando, ésta deberá reunir condiciones para ser lo suficientemente representativa para que los resultados obtenidos mantengan un margen de error mínimo. Por ello que para nuestro estudio la muestra está dada por 14 colaboradores.

Arias (2004. p.22). Indica que la muestra es el sub conjunto representativo de un universo o de una población. La muestra forma parte de un ciclo representativo de la población.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Encuesta**

“Para la presente investigación se utilizará la técnica de la encuesta relacionada al tema que queremos estudiar. García (1993). La encuesta es una técnica que sirve para la recopilación de la información a través de preguntas con varias alternativas”.

La encuesta es un instrumento de recolección de datos que se utiliza cuando la población se considera relevante el cual se diseña a partir de las teorías relacionadas a las variables en estudio, para luego manifestarse en resultados en tablas y figuras

Tabla 4

*Técnicas e instrumentos*

N°	Actividad	Responsable
1	Diseño de instrumentos	Investigador / Docente
2	Recopilación de la información	Investigador
3	Presentación en tablas y figuras	Investigador

**Instrumento.** La aplicación del instrumento de recolección de datos fue el cuestionario elaborado con una serie de 22 afirmaciones o suposiciones en escala Likert las alternativas de respuesta fue de 5 niveles: **Cuestionario N°1** (5) Muy Bueno, (4) Bueno, (3) Regular, (2) Malo, (1) Muy Malo y para el **Cuestionario N°2** (5) Muy Satisfecho (2) Satisfecho, (3) ni Satisfecho ni Insatisfecho (4) Poco Satisfecho (1) Nada Satisfecho.

Los cuestionarios fueron sometidos a evaluación y validados por tres expertos en el tema respectivamente. Por otro lado después de haber recolectado los datos de la muestra se aplicó el coeficiente del Alpha de Crombach para determinar el grado de confiabilidad del instrumento. Finalmente el cuestionario se analizó para ser presentado en tablas y figuras.

**Validez.-** La validez de los instrumentos se realizó a través de juicio de expertos, los cuales tiene amplio conocimiento en el manejo de las variables estudiadas. Estos expertos han evaluado la pertinencia y relevancia de las preguntas anteadas en el cuestionario.

**Confiabilidad.-** La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de cronbach, el cual arrojó un indicador porcentual de:

Análisis de la confiabilidad de los instrumentos  
 Confiabilidad del instrumento: Cuentas por pagar

Tabla 5

Estadísticos de fiabilidad

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
72,0%	10

BASE DE DATOS												
SUJETO/ITEM	EDADES	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	TOTAL
1		1	3	3	4	4	4	5	5	5	3	37
2		1	2	3	4	4	4	3	5	5	5	36
3		1	1	1	3	2	4	4	4	4	5	29
4		2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	32
5		2	3	3	3	5	5	5	5	5	5	41
6		3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	43
7		4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	41
8		4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	43
9		2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	46
10		5	3	4	3	4	3	4	4	4	1	35
ESTADÍSTICOS												
VARIANZA		2.1	1.6	1.3	0.9	0.9	0.5	0.5	0.3	0.5	1.7	
ALFA DE CRONBACH												
<b>&gt; 0.6 ó &gt; 0.8</b>												

K	10
Σ Vi	10.12
Vt	29.12
SECCIÓN	1.11
SECCIÓN	0.652
ABSOLUT	0.652
α	0.72

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

↓ sección 1
 ↓ sección 2

Confiabilidad del instrumento: Satisfacción

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
76,0%	10

BASE DE DATOS												
SUJETO/ITEM	EDADES	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	TOTAL
1		4	4	5	5	1	3	3	4	4	5	38
2		4	4	3	5	1	2	3	4	5	5	36
3		2	4	4	4	1	1	1	4	4	4	29
4		3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	33
5		5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	41
6		5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	40
7		4	5	5	5	4	3	4	2	5	5	42
8		4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	43
9		5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	47
10		4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	40
ESTADÍSTICOS												
VARIANZA		0.9	0.5	0.5	0.3	2.1	1.6	1.3	0.8	0.3	0.3	
ALFA DE CRONBACH												
<b>&gt; 0.6 ó &gt; 0.8</b>												

K	10
Σ Vi	8.39
Vt	26.77
SECCIÓN	1.11
SECCIÓN	0.687
ABSOLUT	0.687
α	0.76

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right)$$

↓ sección 1
 ↓ sección 2



El alfa de cronbach es de 0.72% para cuentas por pagar y 0.76 para satisfacción lo cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a partir de un conjunto de preguntas, se determinó que el instrumento es fiable para ambas variables.

## 2.5. Métodos de análisis de datos (spearman)

Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente.

## 2.6. Aspectos éticos.

Tabla 6

*Criterios éticos*

<i>Criterios éticos de la investigación.</i>	
<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO</b>
Consentimiento informado	“Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes”.
Confidencialidad	“Se les informó la seguridad y protección de su identidad”.
Observación participante	“Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos”.

Elaborado: Propia del autor

Fuente: adaptado de Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

### III. RESULTADOS

Tabla 7

Nivel de eficacia de las cuentas por pagar

	M/B	B	R	M/M	M	TOTAL
¿Cómo califica usted el nivel de la eficacia del proceso de cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	2	3	1	3	5	14
	14.29	21.43	7.14	21.43	35.71	100.00

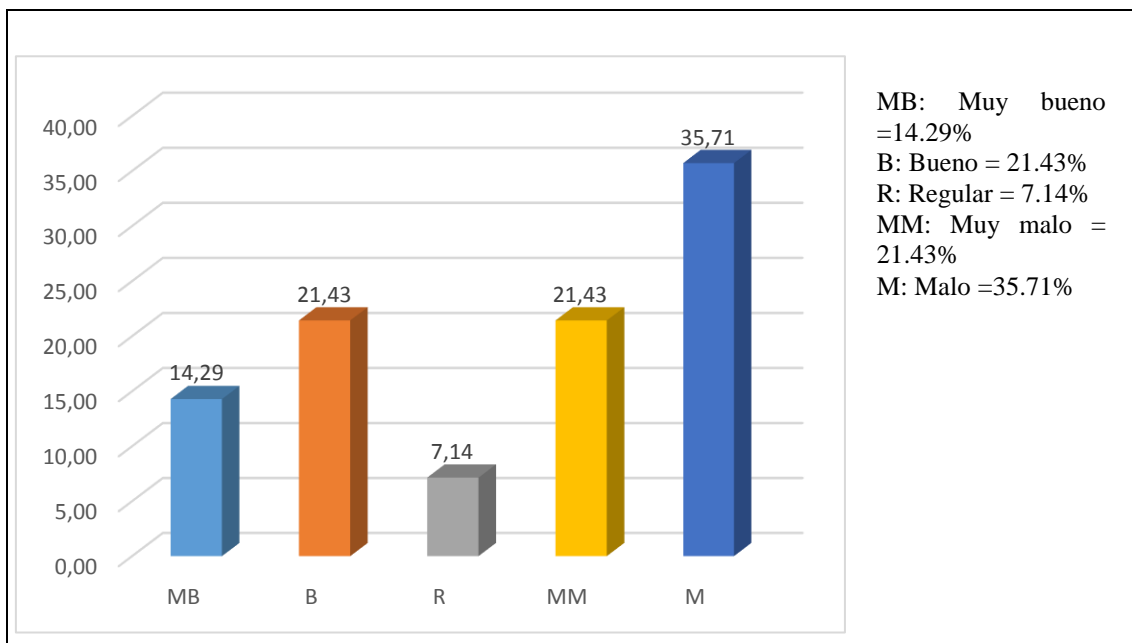


Figura 1. Nivel de eficacia de las cuentas por pagar

Interpretación: El 35.72% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de la eficacia del proceso de cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín, el 57.14% lo considera muy malo y malo y el 7.14% regular. Los resultados muestran que el nivel de eficacia de las cuentas por pagar es muy malo y malo con un 57.14%.

Tabla 8

Nivel de administración del financiamiento

	MB	B	R	MM	M	TOTAL
¿Cómo percibe usted el nivel de la administración del financiamiento que permite generar la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	2	2	1	4	5	14
	14.29	14.29	7.14	28.57	35.71	100.00

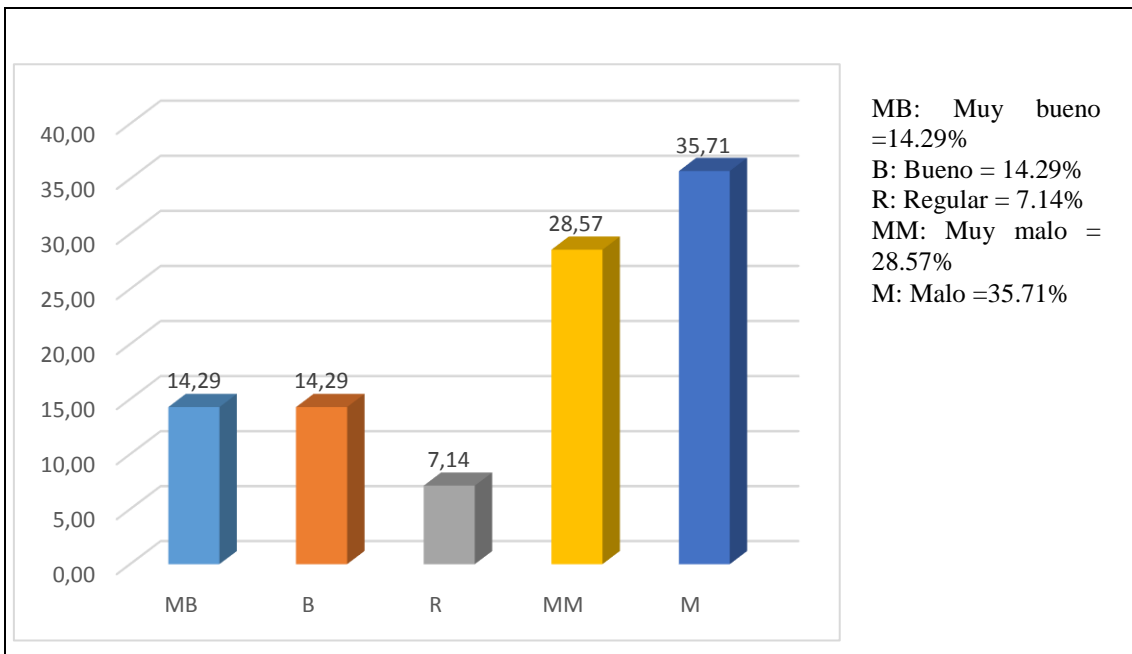


Figura 2. Nivel de administración del financiamiento

Interpretación: El 28.58% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de administración del financiamiento de la Municipalidad distrital de Chadín, el 64.28% lo considera muy malo y malo y el 7.14% regular. Los resultados muestran que el nivel de administración del financiamiento es muy malo y malo con un 64.28%.

Tabla 9

Nivel de información veraz de las cuentas por pagar

	MB	B	R	MM	M	TOTAL
¿Cuál es la apreciación del nivel que tiene Usted de las cuentas por pagar que brindan información veraz y oportuna de la empresa que permita la toma de decisiones para generar satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	2	3	1	5	3	14
	14.29	21.43	7.14	35.71	21.43	100.00

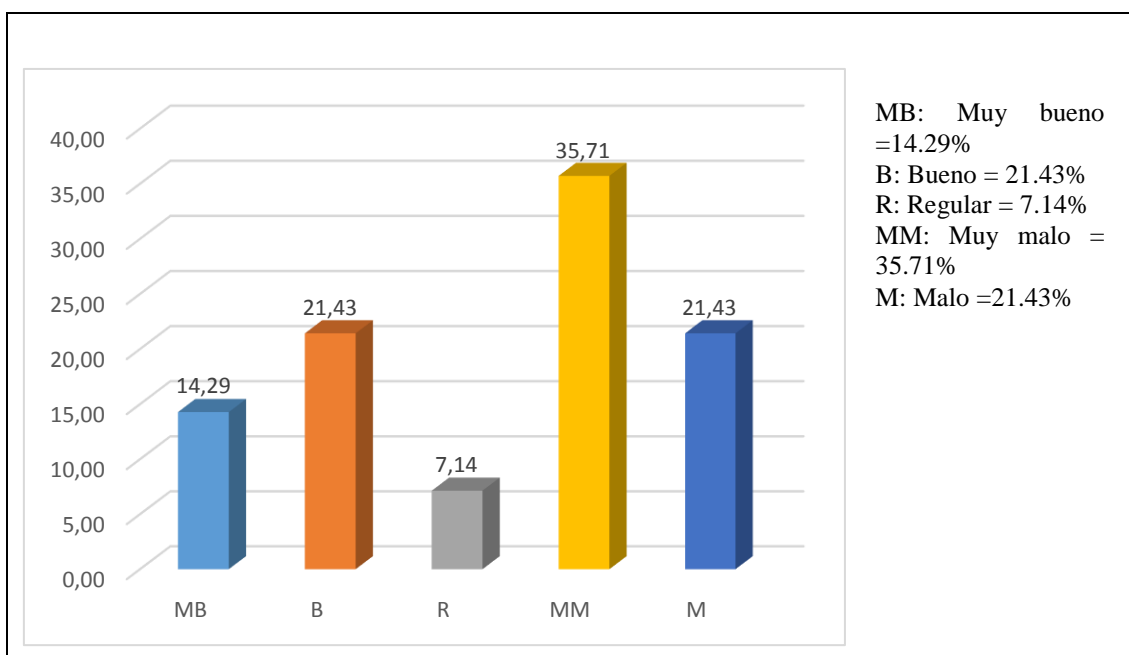


Figura 3. Nivel de información veraz de las cuentas por pagar

Interpretación: El 35.72% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de información veraz de las cuentas por pagar de la Municipalidad distrital de Chadín, el 57.14% lo considera muy malo y malo y el 7.14% regular. Los resultados muestran que la información veraz de las cuentas por pagar es muy malo y malo con un 57.14%.

Tabla 10

Nivel de programación de las cuentas por pagar

	MB	B	R	MM	M	TOTAL
¿Cómo califica usted el nivel de programación de las cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	3	1	0	5	5	14
	21.43	7.14	0.00	35.71	35.71	100.00

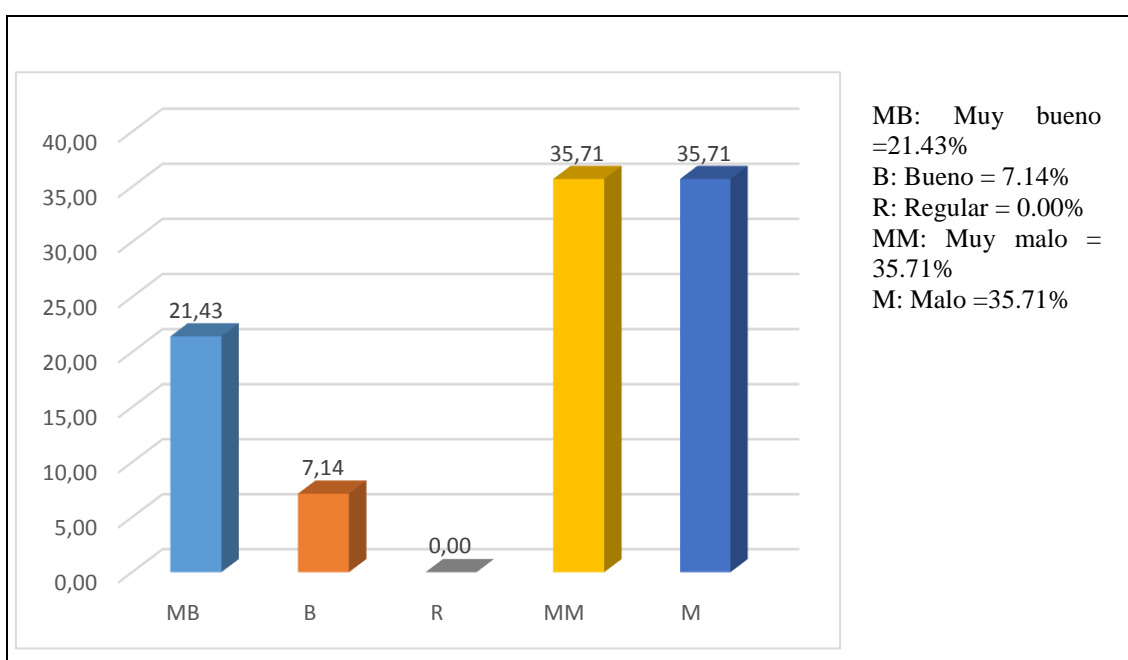


Figura 2. Nivel de programación de las cuentas por pagar

Interpretación: El 28.57% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de programación de las cuentas por pagar de la Municipalidad distrital de Chadín, el 71.42% lo considera muy malo y malo y el 0.00 regular. Los resultados muestran que la información veraz de las cuentas por pagar se considera muy malo y malo con un 71.42%.

Tabla 11

Nivel de programación de pago a proveedores

	MB	B	R	MM	M	TOTAL
¿Cuál es la percepción del nivel que tiene usted de la programación de los pagos a proveedores en fechas definidas que determina la satisfacción del proveedor de La municipalidad distrital de Chadín?	2	3	0	4	5	14
	14.29	21.43	0.00	28.57	35.71	100.00

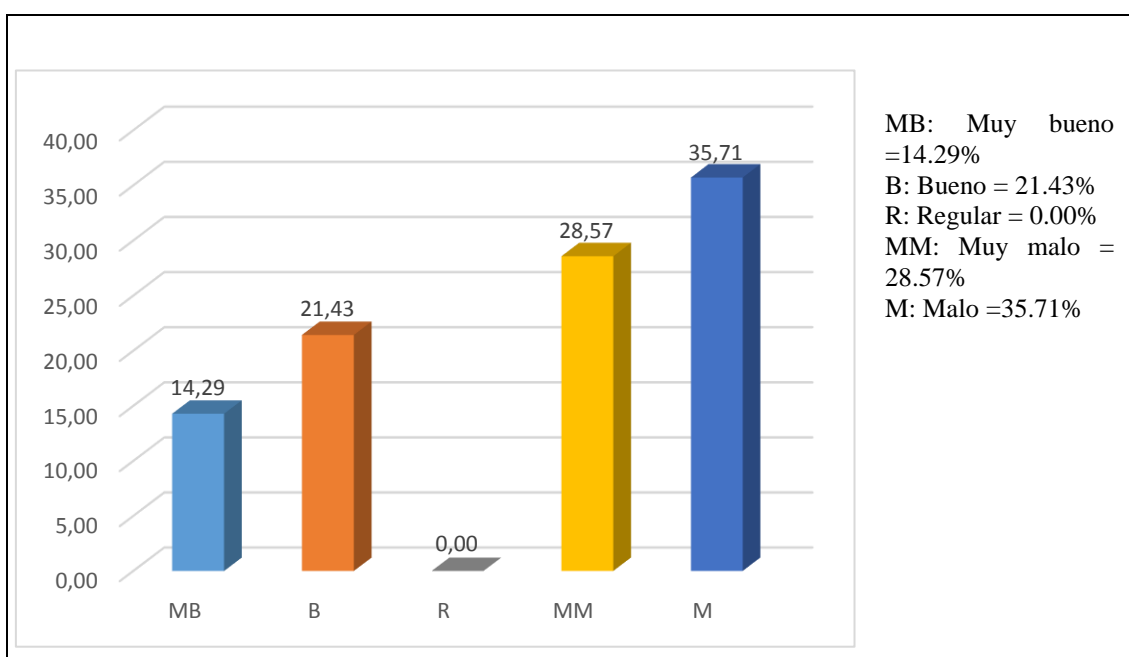


Figura 3. Nivel de programación de pago a proveedores

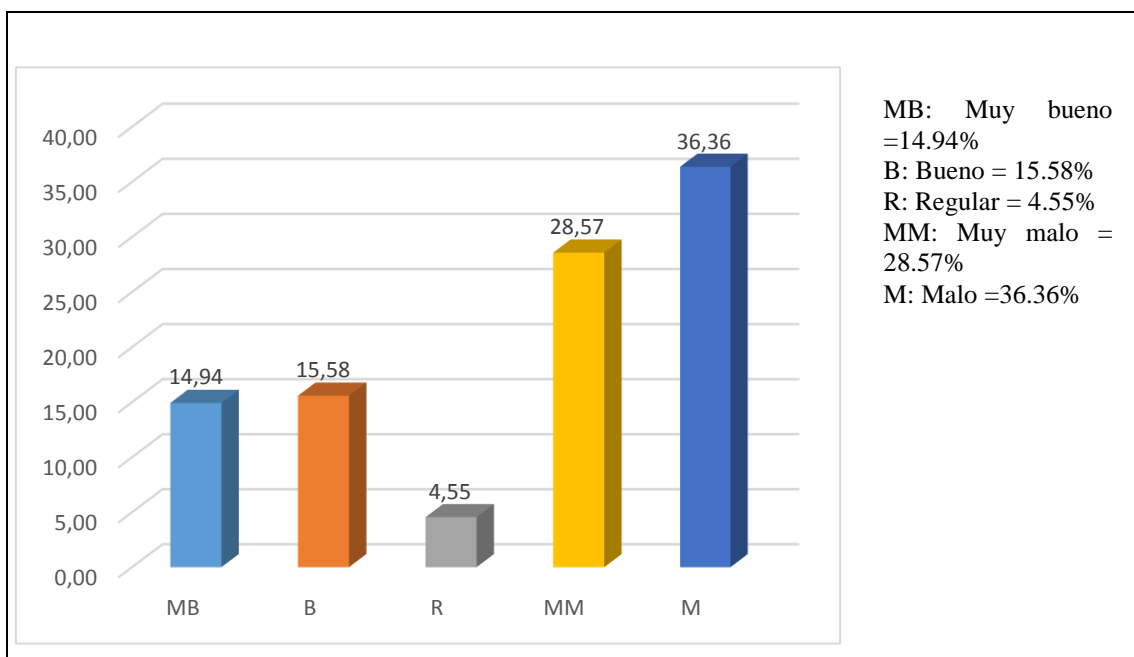
Interpretación: El 35.72% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de programación de pago a proveedores de la Municipalidad distrital de Chadín, el 64.28% lo considera muy malo y malo y el 0.00 regular. Los resultados muestran que el nivel de programación de pago a proveedores se considera muy malo y malo con un 64.28%.

**Medir la eficacia del proceso de cuentas por pagar al proveedor. M.D. Chadín. 2018.**

*Tabla 12*

*Nivel de eficacia de las cuentas por pagar*

	MB	B	R	MM	M	TOTAL
¿Medición del promedio de las cuentas por pagar?	2	2	1	4	5	14
	14.94	15.58	4.55	28.57	36.36	100.00



*Figura 4. Nivel de eficacia de las cuentas por pagar*

Interpretación: El 30.52% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de cuentas por pagar, el 61.93% lo considera muy malo y malo y el 4.55% regular. Estos indicadores muestran que el nivel de eficacia de las cuentas por pagar es muy malo y malo con un 61.93%.

Tabla 13

Nivel de satisfacción respecto al servicio

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al servicio brindado por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	2	0	4	5	14
	21.43	14.29	0.00	28.57	35.71	100.00

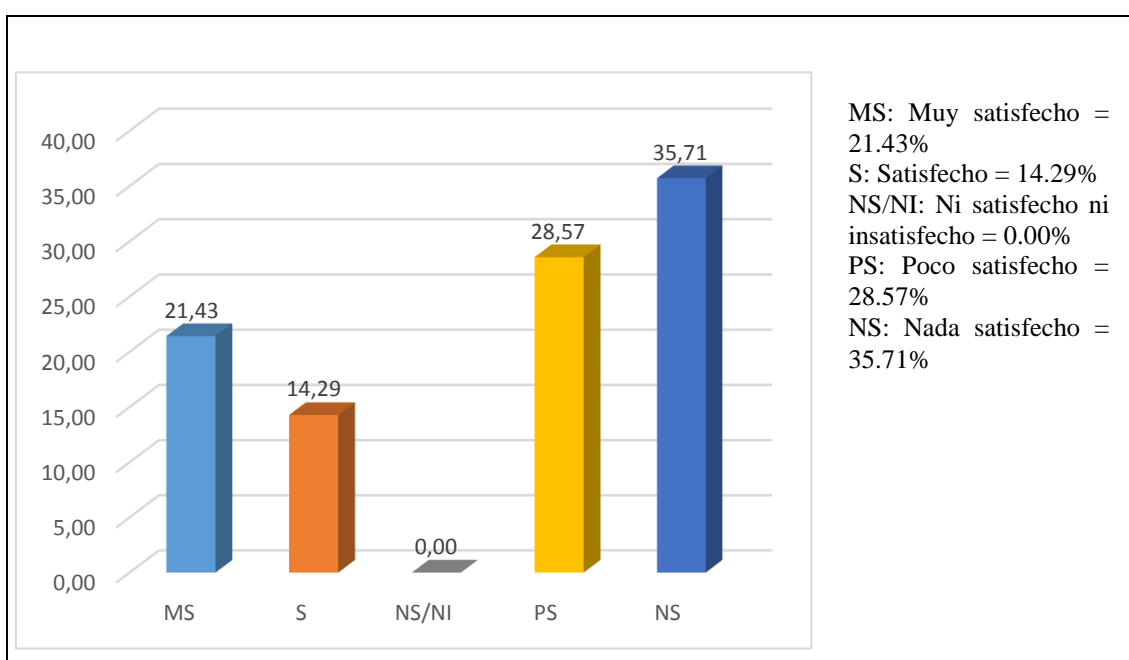


Figura 5. Nivel de satisfacción respecto al servicio

Interpretación: El 35.72% de los encuestados considera muy satisfecho y satisfecho el nivel de satisfacción respecto al servicio de la Municipalidad distrital de Chadín, el 64.28% lo considera poco y nada satisfecho y el 0.00 ni satisfecho ni insatisfecho. Estos indicadores muestran que el nivel de satisfacción respecto al servicio es poco y nada satisfecho con un 64.28%.



Tabla 14

Nivel de desempeño de los colaboradores

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Cómo considera el nivel de desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	1	0	4	6	14
	21.43	7.14	0.00	28.57	42.86	100.00

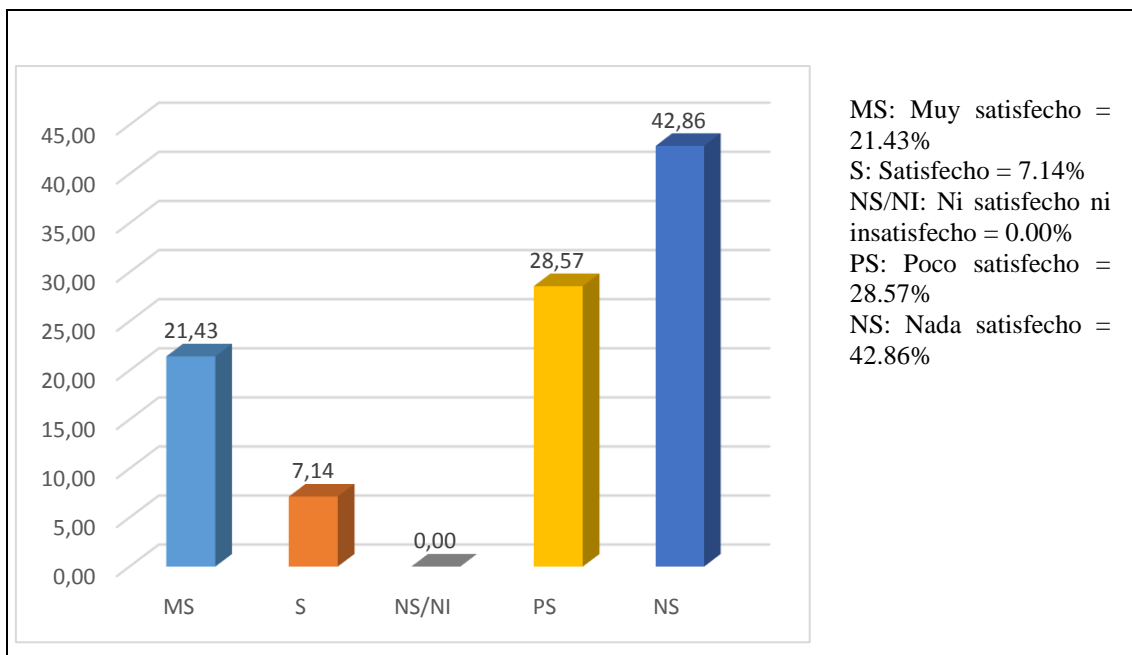


Figura 6. Nivel de desempeño de los colaboradores

Interpretación: El 28.57% de los encuestados considera muy satisfecho y satisfecho el nivel de desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín, 71.43% lo considera poco y nada satisfecho y el 0.00 ni satisfecho ni insatisfecho. Estos indicadores muestran que el nivel de desempeño de los colaboradores es poco y nada satisfecho con un 71.43%.

Tabla 15

Nivel de satisfacción con respecto a servicios

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios que ha adquirido en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	3	0	4	4	14
	21.43	21.43	0.00	28.57	28.57	100.00

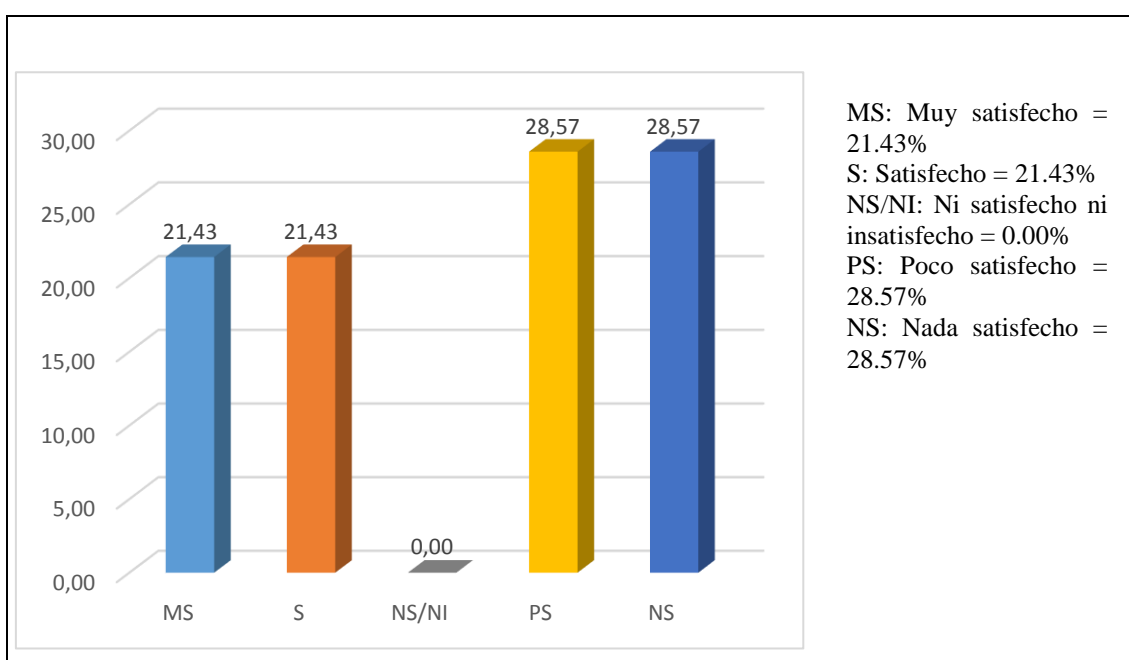


Figura 7. Nivel de satisfacción con respecto a servicios

Interpretación: El 42.86% de los encuestados considera muy satisfecho y satisfecho el nivel de satisfacción con respecto a servicios de la Municipalidad distrital de Chadín, el 57.14% lo considera poco y nada satisfecho y el 0.00 ni satisfecho ni insatisfecho. Estos indicadores muestran que el nivel de satisfacción con respecto a servicios es poco y nada satisfecho con un 57.14%.

Tabla 16

Nivel de cumplimiento de promesas

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Cuáles el grado de satisfacción con respecto a las promesas que realiza la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	2	2	1	5	4	14
	14.29	14.29	7.14	35.71	28.57	100.00

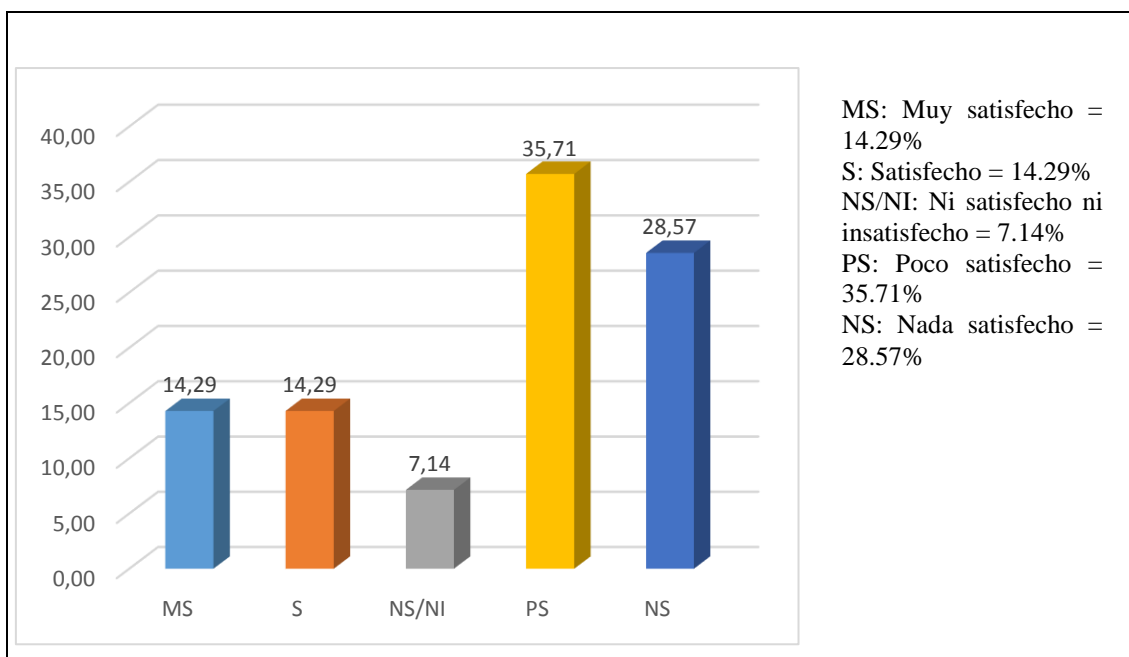


Figura 8. Nivel de cumplimiento de promesas

Interpretación: El 28.58 de los encuestados considera muy satisfecho y satisfecho el nivel de cumplimiento de promesas de la Municipalidad distrital de Chadín, el 64.28 lo considera poco y nada satisfecho y el 7.14% ni satisfecho ni insatisfecho. Estos indicadores muestran que el nivel de desempeño de los colaboradores es poco y nada satisfecho con un 64.28%.

Tabla 17

Nivel de satisfacción de familiares

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Cuál es el grado de satisfacción de sus familiares después de haber realizado una gestión en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	1	2	1	6	4	14
	7.14	14.29	7.14	42.86	28.57	100.00

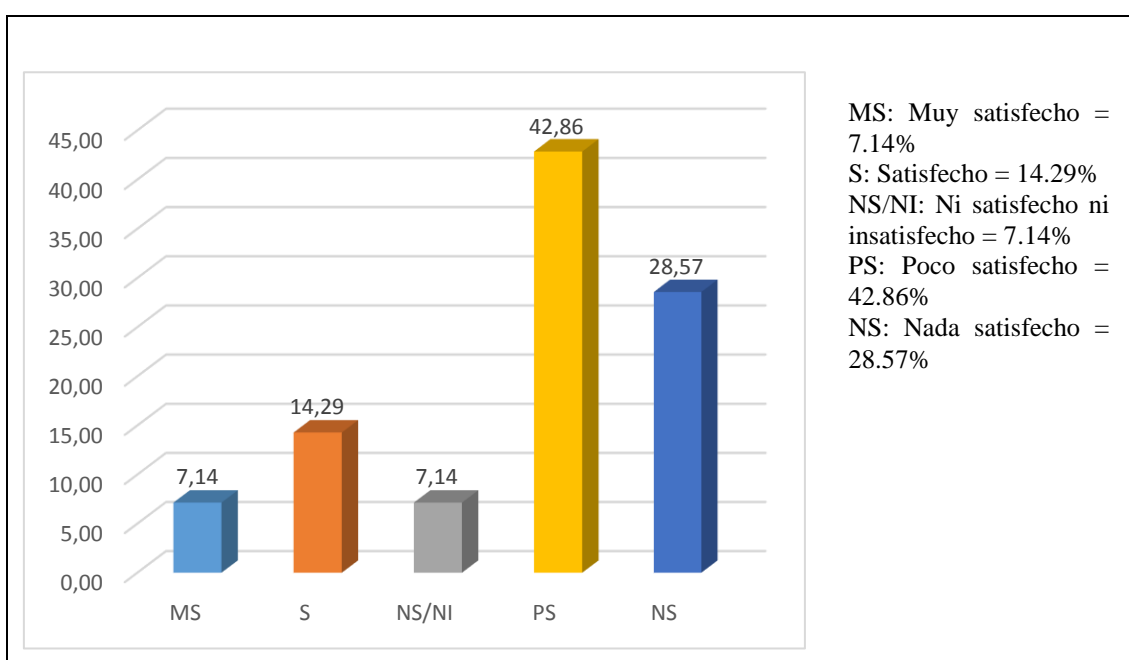


Figura 9. Nivel de satisfacción de familiares

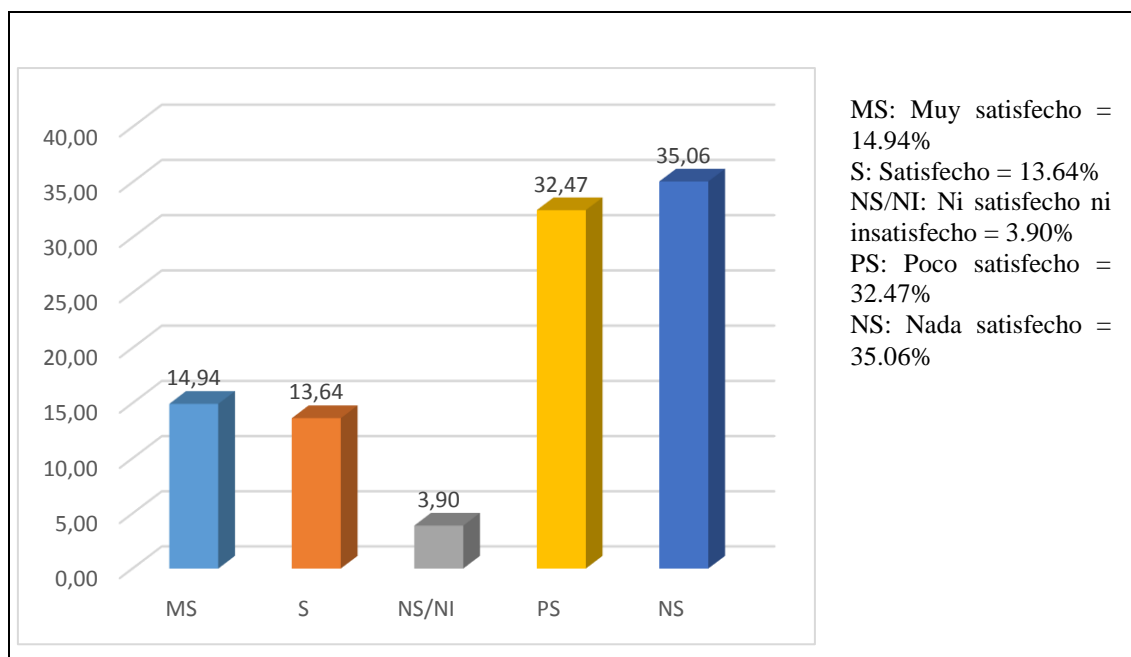
Interpretación: El 21.43% de los encuestados considera muy satisfecho y satisfecho nivel de satisfacción de familiares de la Municipalidad distrital de Chadín, el 71.43% lo considera poco y nada satisfecho y el 7.14% ni satisfecho ni insatisfecho. Estos indicadores muestran que el nivel de satisfacción de familiares es poco y nada satisfecho con un 71.43%.

**Medir el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín 2018.**

*Tabla 18*

*Nivel de satisfacción*

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Medición del promedio	2	2	1	5	5	14
satisfacción del proveedor?	14.94	13.64	3.90	32.47	35.06	100.00



*Figura 10.* Nivel de satisfacción

Interpretación: El 28.58% de los encuestados considera de muy satisfecho y satisfecho el nivel de satisfacción del proveedor, el 67.53% lo considera poco y nada satisfecho y el 3.90% ni satisfecho ni insatisfecho. Estos indicadores muestran que el nivel de satisfacción es poco y nada satisfecho con un 67.53%.

**O.G:** Determinar la eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018.

*Tabla 19*

*Correlación*

		<b>Correlaciones</b>	
		Cuentas por pagar	Satisfacción del proveedor
Rho de Spearman	Cuentas por pagar	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,796**
Spearman	Satisfacción del proveedor	Coeficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	14
		N	14

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de spearman indica un nivel de relación de la variable cuentas por pagar y satisfacción del proveedor a un nivel de 79.6% lo que demuestra que hay un grado de asociación medio alto entre la V1 y la V2.

#### IV. DISCUSIÓN

- a) En lo que respecta a Determinar la eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018. Para la presente investigación el coeficiente arrojó 79,6%, indicando que la V1 si incide en la V2, Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente.
- b) En lo que respecta a medir la eficacia del proceso de cuentas por pagar al proveedor. M.D. Chadín. 2018. El 30.52% de los encuestados considera de muy bueno y bueno el nivel de cuentas por pagar, y el 61.93% lo considera muy malo y malo. Estos indicadores muestran que el proceso de cuentas por cobrar no es eficaz, por lo tanto se cumple lo que dice López y Saldaña (2017).

López y Saldaña (2017). Investigó sobre la “Evaluación de la cartera de crédito y su incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la empresa clínica peruano americana S.A. Distrito de Trujillo. Año 2015. Tuvo como objetivo demostrar que la evaluación a la cartera de crédito mejora la gestión de las cuentas por pagar comerciales de la empresa. Concluye que mediante la evaluación de la cartera de créditos se ha logrado reducir el plazo de recuperación de los créditos otorgados de 120 días a 60 días, por tanto ha disminuido el interés de mora por pagos fuera de plazo de los créditos obtenidos”.

Catacora (2008, p.191), “los documentos o cuentas están compuestos por pasivos cierto que no son estimados y que se pueden originar por diversas causas. Su determinación no reviste mayor complejidad que las partidas de activos en las cuales existe un nivel de valoración para determinar los valores a presentar en el balance general”.

- c) En lo que se refiere a medir el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018. El 28.58% de los encuestados considera muy satisfecho y satisfecho el promedio del nivel satisfacción del proveedor, el 67.53% lo considera poco y nada satisfecho. Estos indicadores muestran un grado medio alto

de insatisfacción por parte de los proveedores por lo tanto se cumple lo que dice Pérez, (2014).

Pérez, (2014). Realizo una investigación a la cual título “Relación entre la satisfacción del usuario y la disposición de la asistencia brindado en el área de emergencias en el hospital regional de Lambayeque – 2014, en la cual plantea como objetivo general Determinar si existe relación entre la satisfacción de los usuarios y la disposición de la asistencia en el área de emergencias del hospital regional de Lambayeque, dentro de los resultados más importantes tenemos que existe relación entre las satisfacción de los usuarios y disposición de asistencia, puesto que el coeficiente de Pearson arrojó 0,806. Finalmente concluye que existe relación entre la satisfacción de los usuarios y disposición de asistencia en el área de emergencias del Hospital Regional de Lambayeque, donde se acepta la hipótesis alternativa”.

“La satisfacción es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena disposición. Dado que la satisfacción influye de tal manera en su comportamiento, además del nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (Lefcovich, 2009) p.26

- d) Con respecto a relacionar la eficacia de cuentas por pagar con la satisfacción del proveedor, esta relación es positiva, media alta. Según Martínez (2012) señala que si la relación está entre 0.75 y se aproxima a 1, será una correlación positiva considerable entre las dos variables de estudio, esto nos quiere decir que se asocian respectivamente. Para la presente investigación el coeficiente arrojó 79,6%, indicando que la V1 si incide en la V2.
- e) En lo concerniente a Proponer un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín 2018. El 35.71% considera que se debe mejorar la eficacia del proceso de cuentas por pagar, también se debe dar una buena administración del financiamiento. El 21.43% considera también que el manual debe brindar información veraz y oportuna de la empresa para la toma de decisiones y finalmente se debe programar las cuentas por pagar, por lo tanto se



cumple lo que dice González, M (2014).

González, M (2014). En Guatemala realizó una tesis titulada “El contador público y auditor como consultor externo en el diseño y elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de cuentas por pagar para una empresa comercializadora de combustibles derivados del petróleo. Concluye que la importancia de las cuentas por pagar como parte del capital de trabajo, constituye en las empresas, las obligaciones circulantes, ya que incluyen los adeudos por mercancías y servicios necesarios para las operaciones de producción y venta”

#### f) Contrastación de hipótesis.

H1

Si, mayor eficacia del proceso de cuentas por pagar, entonces mayor será el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018.

H0

Si, menor eficacia del proceso de cuentas por pagar, entonces menor será el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín. 2018.

		Correlaciones	
		Cuentas por pagar	Satisfacción
Cuentas por pagar	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	14	14
Satisfacción del proveedor	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	14	14

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de spearman indica un nivel de relación de la variable cuentas por pagar y satisfacción del proveedor a un nivel de 79.6% lo que demuestra que hay un grado de asociación medio alto entre la V1 y la V2.

**DESICIÓN:** Se acepta la hipótesis H1 y se rechaza la H0, puesto que el coeficiente de correlación arrojó el 79.6%.

## V. CONCLUSIONES

- a) La eficacia del Proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018. Es alto, puesto que el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 79,6%, indicando que la V1 si incide en la V2.
- b) La eficacia del proceso de cuentas por pagar al proveedor. De la M.D. Chadín. 2018, se considera de muy malo y malo, representado con un 61.93% de los encuestados ya que el nivel de la programación de los pagos a proveedores en fechas definidas y programación de las cuentas por pagar de forma eficiente, además consideran que la administración del financiamiento no es correcta y finalmente las cuentas por pagar no brindan información veraz y oportuna, lo que significa que no es eficaz.
- c) La satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018, se considera de poco o nada satisfecho, representado con un 67.53% de los encuestados ya que el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chadín es deficiente, también el grado de satisfacción con respecto a los servicios que ha adquirido no han satisfecho sus necesidades. Además las promesas de pago en fechas establecidas por la Municipalidad distrital de Chadín no se cumplen cabalmente, lo que quiere decir que el proveedor no está satisfecho.
- d) Relacionar la eficacia en el proceso de cuentas por pagar tiene una relación positiva media alta con la satisfacción del proveedor de la M.D. Chadín. 2018, puesto que el coeficiente de correlación arrojo 79,6% de relación entre la V1 y la V2.
- e) Se diseñó una propuesta cuyo costo es de S/ 5000.00 en el periodo de 4 semanas y los responsables son oficina de tesorería y oficina de contabilidad. La propuesta de un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín. 2018, debe contemplar la revisión de facturas para que no sean rechazadas por un mal llenado, depurar aquellas facturas erróneas, notificar de forma

inmediata a los proveedores para su corrección y pronto pago, además se debe programar el pago a proveedores en las fechas previamente definidas de acuerdo a las políticas de la empresa, tomando en cuenta los días de crédito y la importancia de los productos o servicios pendientes de pago.

## VI. RECOMENDACIONES

- a) La M.D. Chadín debe optimizar el proceso de cuentas por pagar para mejorar el nivel de satisfacción del proveedor. La municipalidad debe revisar que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios, y finalmente se debe rechazar las facturas que contemplen dudosas procedencias.
- b) La M.D. Chadín debe realizar una adecuada programación de los pagos a proveedores en fechas definidas, además debe de programar las cuentas por pagar de forma eficiente, y se debe verificar los pagos de servicios: Agua, energía eléctrica.
- c) La M.D. Chadín debe incrementar la satisfacción del proveedor a través del desempeño de los colaboradores eficiente, además se debe buscar satisfacer a los proveedores a través de una atención empática y cumplir con las fechas de pago, según cronograma. También es necesario que la Municipalidad optimice los trámites para hacerlos más eficaces.
- d) La Municipalidad Distrital de Chadín debe mejorar la eficacia del proceso de las cuentas por pagar ya que logra la satisfacción positiva del proveedor.
- e) Aplicar la propuesta de un manual de procedimientos para los pagos a los proveedores en la M.D. Chadín. 2018 a través de una administración del financiamiento además las cuentas por pagar deben brindar información veraz y oportuna.

## VII. PROPUESTA

### **TÍTULO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS PAGOS A LOS PROVEEDORES EN LA M.D. CHADÍN. 2018**

#### **Introducción**

Uno de los problemas más comunes y de mucha importancia que se observa en la actualidad dentro de las municipalidades es la falta de organización en trámites administrativos en todos sus aspectos, generando retrasos y demoras en el proceso de cuentas por pagar a sus proveedores, estos conflictos mayormente se generan por la falta de comunicación y entendimiento entre las personas que la conforman, así como también por el desconocimiento de las obligaciones, actividades y proceso que se desarrollan en cada uno de los puestos de trabajo a nivel administrativo incluyendo las metas, propósitos y objetivos.

La presente propuesta busca ser una herramienta que contribuya a solucionar la problemática de la Municipalidad concerniente a mejorar el pago de los proveedores a través de un uso eficiente de las cuentas por pagar.

#### **Objetivos**

- Elaborar un manual para el pago de proveedores.
- Determinar los responsables de los procedimientos del pago de proveedores.
- Establecer mecanismos para el seguimiento de pago a proveedores.

#### **Plan de actividades**

N°	Actividades
1	Revisión de facturas a proveedores.
2	Determinar la procedencia de los gastos.
3	Notificar a nivel interno.
4	Realizar la programación de pago a proveedores.
5	Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes.
6	Verificar erogaciones.
7	Seguimiento de las facturas vencidas de proveedores.
8	Aclaraciones y conciliaciones con proveedores.
9	Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos.

## **Estrategias**

1. Revisión de facturas a proveedores: Se procederá a la revisión de los requisitos fiscales correctos. Se verificara que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios de la M.D. CHADÍN. En caso de ser factura internacional que esté acompañada de la documentación correspondiente: petición, guía terrestre o aérea.
2. Determinar la procedencia de los gastos, para aceptar o rechazar aquellos que no correspondan con la compañía.
3. Notificar a nivel interno (oficinas competentes) y a los proveedores cuando una factura no corresponda pagarse y el motivo por el cual no será liquidada, con el fin de corregir y poder ser cancelada en el tiempo establecido.
4. Realizar la programación de pago a proveedores en las fechas previamente definidas de acuerdo a las políticas de la M.D. CHADÍN, tomando en cuenta los días de crédito y la importancia de los productos o servicios pendientes de pago.
5. Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes: Pago de servicios: Agua, energía eléctrica, mantenimiento. Telefonía fija y móvil, internet y otros. Arrendamientos: bodegas, edificios, departamentos, autos. Impuestos.
6. Verificar que toda aquella erogación realizada por la compañía se encuentre debidamente respaldada por su comprobante fiscal (factura) o autorización correspondiente (Visto Bueno de las gerencias y dirección).
7. Se deberá realizar el seguimiento de las facturas vencidas de proveedores, para poder analizar las causas y determinar su liquidación.
8. Se debe de realizar las Aclaraciones y conciliaciones con proveedores, para el pago de facturas.
9. Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos: usuarios de servicios que dan seguimiento a facturas pendientes de pago.

### Presupuesto

El presupuesto es de S/ 5000.00.

### Tiempo

N°	Actividades	Tiempo			
		Mensual			
		1 semana	2 semana	3 semana	4 semana
1	Revisión de facturas a proveedores.	x			
2	Determinar la procedencia de los gastos.	x			
3	Notificar a nivel interno.		x		
4	Realizar la programación de pago a proveedores.			x	
5	Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes.			x	
6	Verificar erogaciones.		x		
7	Seguimiento de las facturas vencidas de proveedores.	x	x		
8	Aclaraciones y conciliaciones con proveedores.		x		
9	Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos.	x	x	x	x

### Responsables

N°	Actividades	Responsable
1	Revisión de facturas a proveedores.	Oficina de Tesorería
2	Determinar la procedencia de los gastos.	Oficina de Tesorería
3	Notificar a nivel interno.	Secretaría de tesorería
4	Realizar la programación de pago a proveedores.	Oficina de Contabilidad

5	Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes.	Oficina de Tesorería
6	Verificar erogaciones.	Oficina de Tesorería
7	Seguimiento de las facturas vencidas de proveedores.	Oficina de Tesorería
8	Aclaraciones y conciliaciones con proveedores.	Oficina de Contabilidad
9	Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos.	Oficina de Contabilidad



Tabla 20

Propuesta

PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LOS PAGOS A LOS PROVEEDORES EN LA M.D. CHADÍN 2018						
INTRODUCCIÓN	OBJETIVOS	PLAN DE ACTIVIDADES	ESTRATEGIAS	PRESUPUESTO	TIEMPO	RESPONSABLES
<p>La presente propuesta busca ser una herramienta que contribuya a solucionar la problemática de la Municipalidad concerniente a mejorar el pago de los proveedores a través de un uso eficiente de las cuentas por pagar ya que la falta de organización en trámites administrativos genera retrasos.</p>	<p>1.- Elaborar un manual para el pago de proveedores.</p> <p>2.- Determinar los responsables de los procedimientos del pago de proveedores.</p> <p>3.- Establecer mecanismos para el seguimiento de pago a proveedores.</p>	<p>1.- Revisión de facturas a proveedores.</p> <p>2.- Determinar la procedencia de los gastos.</p> <p>3.- Notificar a nivel interno.</p> <p>4.- Realizar la programación de pago a proveedores.</p> <p>5.- Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes.</p> <p>6.- Verificar erogaciones.</p> <p>7.- Seguimiento de las facturas vencidas de proveedores.</p> <p>8.- Aclaraciones y conciliaciones con proveedores.</p> <p>9.- Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos.</p>	<p>1.- Revisión de facturas a proveedores.</p> <p>2.- Determinar la procedencia de los gastos.</p> <p>3.- Notificar a nivel interno y proveedores cuando una factura no corresponda pagarse y el motivo.</p> <p>4.- Realizar la programación de pago.</p> <p>5.- Verificar los gastos y cuentas corrientes mes con mes.</p> <p>6.- Verificar que toda aquella erogación realizada por la compañía se encuentre debidamente respaldada por su comprobante.</p> <p>7.- Realizar el seguimiento de las facturas vencidas.</p> <p>8.- Se debe de realizar las Aclaraciones y conciliaciones con proveedores.</p> <p>9.- Aclaraciones y conciliaciones con clientes internos.</p>	<p>S/ 5000.00</p>	<p>4 semanas</p>	<p>1.- Oficina de Tesorería.</p> <p>2.- Oficina de Contabilidad.</p>

## VIII. REFERENCIAS

- Altuve (1998), contabilidad superior universidad de los Andes 2da ed. (ULA) facultad de ciencia Económicas y Sociales, Departamento de contabilidad y finanzas. Venezuela.
- Arrascue, J y Segura, E (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte clinifer Chiclayo-2015*. Tesis de pre grado Universidad Señor de Sipán.
- Arrogante, O. (26 de noviembre 2014). *Estudio del bienestar en personal sanitario: Relaciones con resiliencia, apoyo social, estrés laboral y afrontamiento*. Tesis doctoral. UNED, España. Recuperado de <http://espacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Psicologia-Oarrogante> tesisuned: PsicologiaOarrogante
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Cajo, R. E. y Vásquez, M. (2016). *Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).
- Colás, P y Ramírez, J (2016) *Curso De Formación Tfg*. Universidad de Sevilla. Recueprdo de: <https://bib.us.es/educacion>
- Colmenares, A y Monsalve, Y (2013). *Análisis de las cuentas por pagar de la empresa instalaciones y montajes*. Recuperado de: <http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg>
- Cantú, A.(2004), *Criterios Contables*, 3era. Edición, CO-BO
- Catacora. F. (2008). *Contabilidad, la base para decisiones gerenciales*, Editorial Mc

Graw Hill, México.

Coello, R (2017). *Afianzamiento en la satisfacción del cliente*.

Comeca, J. (2016). *Calidad de atención en el servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios en la oficina regional de OSINERGMIN. Trujillo*.

Darder, P. (2010). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. España: AENOR ediciones.

Díaz, M. y Soto, K. (2018). *La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

García, J y Sirlopu, L (2016). *La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el hostel los ficus Chiclayo*. Tesis de pre grado Universidad Señor de Sipan.

González, M, Frías, R y Gómez, O (2013) “*Evaluar la relación que se establece entre la satisfacción y la lealtad del cliente interno en procesos hoteleros*”

González, M (2014). En Guatemala realizo una tesis titulada “*El contador público y auditor como consultor externo en el diseño y elaboración de un manual de políticas y procedimientos del departamento de cuentas por pagar para una empresa comercializadora de combustibles derivados del petróleo*”. Recuperado de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_4644.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4644.pdf)

Hernández, R, Medina, A y Hernández, G (2013) “*satisfacción de clientes externos*”

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill. Consultado en: <https://www.esup.edu.pe/descargas/dep>

Huerta E, (2015) *Nivel de satisfacción de los Clientes Atendidos en el tópico de*

*medicina Del servicio de emergencia del Hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Lima, Perú.*

Kotler, P. (2010). *Marketing. España: Ecoe Ediciones.*

Lefcovich, M. (2009). *Satisfacción del consumidor. Argentina: El Cid Editor.*

López, R y Saldaña, R (2017). “*Evaluación de la cartera de crédito y su incidencia en las cuentas por pagar comerciales de la empresa clínica peruano americana S.A. Distrito de trujillo. Año 2015.* URI: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2350>

Maslow, A.H. (1991). *Motivación y Personalidad. Madrid: Díaz de Santos*

Michael, M (2018) *Gestión de relaciones con proveedores: Alcanzar la satisfacción de los proveedores. Recuperado de: <http://blog.synertrade.com/es/opinion/gestion>*

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. (2° edición).* México: PEARSON

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. (3° edición).* Lima: Cepredim.

Noreña, A.L., Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G. y Rebolledo-Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf>*

Pastor, O. (2014). *Evaluación de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: de la imposición de la oferta a escuchar a la demanda. Lima - Perú.*

- Perez, M (2014). *Relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el área de emergencias en el hospital regional de Lambayeque – 2014*. Tesis de pre grado Universidad Señor de Sipán.
- Reyes, P. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente en la asociación SHARE, sede Huehuetenango*. México.
- Reyes, C y Rojas, S (2014). “Control contable del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora Agroveterinaria Trujillo S.A.C. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/>
- Rodríguez, V (2017). *Responsabilidad social empresarial y su relación con la satisfacción del consumidor del restaurante Rockys - Chiclayo 2017*
- Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad. Chile*.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores.
- Toniut, H. (2013). *La medición de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Mar del Plata*. Universidad Nacional de Mar del Plata: Buenos Aires.
- Vásquez Farfán, Érika Paola (2015). *Estudio de los niveles de satisfacción de los usuarios en las normas de atención del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, año 2015*. La Libertad. UPSE, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas. 104p.
- Vinazza, G. K. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento Jockey Club - Chiclayo 2015* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

Uceda, I. L. (2014). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de La Victoria en la ciudad de Chiclayo* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).

Watson, V. (2013). *El nivel de satisfacción con la calidad educativa percibida por estudiantes de un programa de psicología* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

## ANEXOS

### Instrumento

### CUESTIONARIO N° 1

<u>MEDICIÓN NIVEL DE CUENTAS POR PAGAR.</u>						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(5) Muy Bueno <b>(M/B)</b> (4) Bueno <b>(B)</b> (3) Regular <b>(R)</b> (2) Muy Malo <b>(M/M)</b> (1) Malo <b>(M)</b>						
		M/B	B	R	M/M	M
<b>01</b>	¿Cómo califica usted el nivel de la eficacia del proceso de cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?					
<b>02</b>	¿Cómo percibe usted el nivel de la administración del financiamiento que permite generar la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?					
<b>03</b>	¿Cuál es la apreciación del nivel que tiene Usted de las cuentas por pagar que brindan información veraz y oportuna de la empresa que permita la toma de decisiones para generar satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?					
<b>04</b>	¿Cómo califica usted el nivel de programación de las cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?					
<b>05</b>	¿Cuál es la percepción del nivel que tiene usted de la programación de los pagos a proveedores en fechas definidas que determina la satisfacción del proveedor de La municipalidad distrital de Chadín?					
<b>06</b>	¿Cuál es la apreciación del nivel que tiene usted de la revisión de que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios de la empresa que genera satisfacción del proveedor de La municipalidad distrital de Chadín?					
<b>07</b>	¿Cómo califica usted el nivel de la procedencia de los gastos, para rechazar los que no corresponden que genera satisfacción del proveedor en la municipalidad distrital de Chadín?					
<b>08</b>	¿Cómo percibe usted el nivel de notificación a nivel interno o externo cuando una factura no corresponda pagarse y el motivo por el cual no será liquidada que determina satisfacción del proveedor en la municipalidad distrital de Chadín se notifica?					
<b>09</b>	¿Cuál es la apreciación del nivel de verificación de los pagos de servicios: Agua, energía eléctrica, mantenimiento que determina la satisfacción del proveedor en la municipalidad distrital de Chadín?					
<b>10</b>	¿Cómo califica usted el nivel de verificación de los estados de las cuentas corrientes y de ahorros que determina la satisfacción del proveedor en La municipalidad distrital de Chadín se verifican?					
<b>11</b>	¿Cuál es el nivel de seguimiento de facturas vencidas que genera satisfacción de proveedores en la municipalidad distrital de Chadín se hace?					

## CUESTIONARIO N° 2

<u>MEDICIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN.</u>						
Instrucciones: Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:						
(1)Muy Satisfecho (M/S) (2)Satisfecho (S) (3)Ni Satisfecho ni Insatisfecho (NS/NI) (4)Poco Satisfecho (P/S) (5)Nada Satisfecho (N/S)						
		M/S	S	NS/NI	P/S	N/S
<b>01</b>	¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al servicio brindado por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>02</b>	¿Cómo considera el nivel de desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>03</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios que ha adquirido en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>04</b>	¿Cuáles el grado de satisfacción con respecto a las promesas que realiza la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>05</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción de sus familiares después de haber realizado una gestión en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>06</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la opinión que tiene la sociedad de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>07</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la atención por parte de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>08</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción que ha tenido cuando realiza sus trámites en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>09</b>	¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto al rendimiento de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>10</b>	¿Cuál es su grado de satisfacción cuando realiza sus trámites en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?					
<b>11</b>	¿Cree usted que el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín ha excedido sus expectativas?					



## Cuentas por pagar

	MB	B	R	MM	M	TOTAL	MB	B	R	MM	M	TOTAL
¿Cómo califica usted el nivel de la eficacia del proceso de cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	2	3	1	3	5	14	14.29	21.43	7.14	21.43	35.71	100.00
¿Cómo percibe usted el nivel de la administración del financiamiento que permite generar la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	2	2	1	4	5	14	14.29	14.29	7.14	28.57	35.71	100.00
¿Cuál es la apreciación del nivel que tiene Usted de las cuentas por pagar que brindan información veraz y oportuna de la empresa que permita la toma de decisiones para generar satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	2	3	1	5	3	14	14.29	21.43	7.14	35.71	21.43	100.00
¿Cómo califica usted el nivel de programación de las cuentas por pagar que determina la satisfacción del proveedor de la Municipalidad distrital de Chadín?	3	1	0	5	5	14	21.43	7.14	0.00	35.71	35.71	100.00
¿Cuál es la percepción del nivel que tiene usted de la programación de los pagos a proveedores en fechas definidas que determina la satisfacción del proveedor de La municipalidad distrital de Chadín?	2	3	0	4	5	14	14.29	21.43	0.00	28.57	35.71	100.00
¿Cuál es la apreciación del nivel que tiene usted de la revisión de que lo facturado corresponda con la orden de compra o con lo solicitado por los usuarios de la empresa que genera satisfacción del proveedor de La municipalidad distrital de Chadín?	1	2	1	4	6	14	7.14	14.29	7.14	28.57	42.86	100.00
¿Cómo califica usted el nivel de la procedencia de los gastos, para rechazar los que no corresponden que genera satisfacción del proveedor en la municipalidad distrital de Chadín?	2	2	0	4	6	14	14.29	14.29	0.00	28.57	42.86	100.00
¿Cómo percibe usted el nivel de notificación a nivel interno o externo cuando una factura no corresponda pagarse y el motivo	2	3	0	5	4	14	14.29	21.43	0.00	35.71	28.57	100.00

por el cual no será liquidada que determina satisfacción del proveedor en la municipalidad distrital de Chadín se notifica?													
¿Cuál es la apreciación del nivel de verificación de los pagos de servicios: Agua, energía eléctrica, mantenimiento que determina la satisfacción del proveedor en la municipalidad distrital de Chadín?	2	1	2	3	6	14	14.29	7.14	14.29	21.43	42.86	100.00	
¿Cómo califica usted el nivel de verificación de los estados de las cuentas corrientes y de ahorros que determina la satisfacción del proveedor en La municipalidad distrital de Chadín se verifican?	3	1	1	4	5	14	21.43	7.14	7.14	28.57	35.71	100.00	
¿Cuál es el nivel de seguimiento de facturas vencidas que genera satisfacción de proveedores en la municipalidad distrital de Chadín se hace?	2	3	0	3	6	14	14.29	21.43	0.00	21.43	42.86	100.00	
<b>PROMEDIO</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>14.94</b>	<b>15.58</b>	<b>4.55</b>	<b>28.57</b>	<b>36.36</b>	<b>100.00</b>	

### Satisfacción del proveedor

	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL	MS	S	NS/NI	PS	NS	TOTAL
¿Cuál es su grado de satisfacción respecto al servicio brindado por los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	2	0	4	5	14	21.43	14.29	0.00	28.57	35.71	100.00
¿Cómo considera el nivel de desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	1	0	4	6	14	21.43	7.14	0.00	28.57	42.86	100.00
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a los servicios que ha adquirido en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	3	0	4	4	14	21.43	21.43	0.00	28.57	28.57	100.00
¿Cuáles el grado de satisfacción con respecto a las promesas que realiza la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	2	2	1	5	4	14	14.29	14.29	7.14	35.71	28.57	100.00
¿Cuál es el grado de satisfacción de sus familiares después de haber realizado una gestión en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	1	2	1	6	4	14	7.14	14.29	7.14	42.86	28.57	100.00
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la opinión que tiene la sociedad de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	2	1	1	4	6	14	14.29	7.14	7.14	28.57	42.86	100.00
¿Cuál es el grado de satisfacción con respecto a la atención por parte de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	1	2	0	5	6	14	7.14	14.29	0.00	35.71	42.86	100.00

¿Cuál es el grado de satisfacción que ha tenido cuando realiza sus trámites en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	2	1	1	5	5	14	14.29	7.14	7.14	35.71	35.71	100.00
Cuál es el grado de satisfacción con respecto al rendimiento de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	1	2	0	4	7	14	7.14	14.29	0.00	28.57	50.00	100.00
¿Cuál es su grado de satisfacción cuando realiza sus trámites en la Municipalidad distrital de Chadín en relación a las cuentas por pagar?	3	2	1	4	4	14	21.43	14.29	7.14	28.57	28.57	100.00
¿Cree usted que el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Chadín ha excedido sus expectativas?	2	3	1	5	3	14	14.29	21.43	7.14	35.71	21.43	100.00
PROMEDIO	2	2	1	5	5	14	14.94	13.64	3.90	32.47	35.06	100.00





## Validación de los instrumentos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

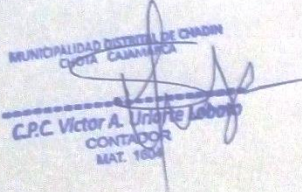
Yo C.P.C. VICTOR ABEL URIARTE LOBATO titular del DNI. Nº 16713549, de profesión CONTADOR en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, ejerciendo actualmente como CONTADOR, en la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHADÍN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en lo que corresponde a la muestra para el presente estudio

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

En Chadín, a los 20 días del mes de JULIO del 2018

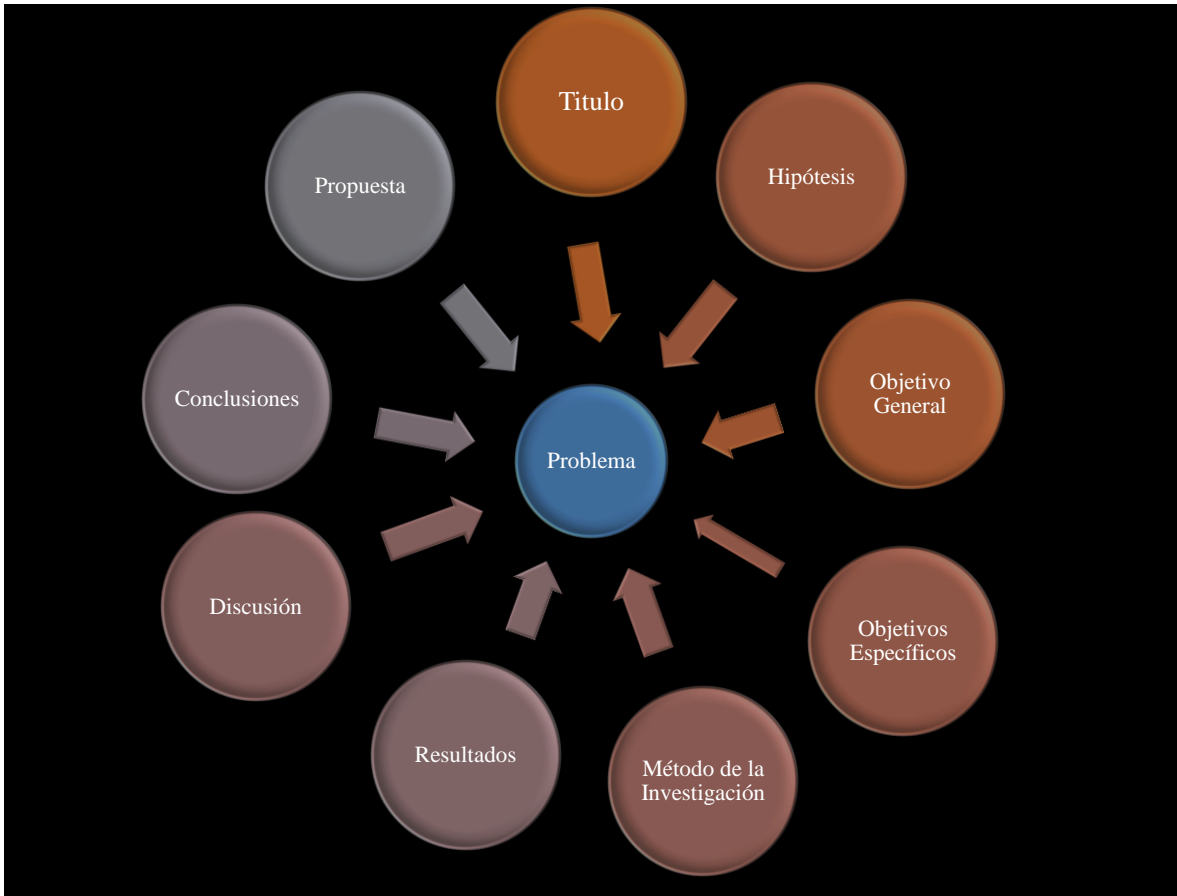
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHADÍN  
COTA CASANARECA  
  
C.P.C. Victor A. Uriarte Lobato  
CONTADOR  
MAT. 1604

\_\_\_\_\_  
Firma





Figura 13: Vista 360° de la investigación.  
Tomado de William Díaz,  
Tesis 3e. Clase desarrollo  
de tesis 7/7/2018





**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 16

Yo, William Ricardo Díaz Torres, docente de la Facultad ciencias empresariales y Escuela Profesional de administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

"Eficacia del proceso de cuentas por pagar y su relación con el grado de satisfacción del proveedor. M.D. Chadín - 2018", del (de la) estudiante Luz Emérita Huamán Guevara, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24**...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 17 de noviembre de 2018

Firma

William Díaz Torres

DNI: 18140172

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	-----------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Huamán Guevara Luz Emérita

D.N.I. : 42975416

Domicilio : Jr. Agustín Gurria N°598 - Chota

Teléfono : Fijo : .....

Móvil : 927254353

E-mail : luzhg27@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : E.P. de Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Huamán Guevara Luz Emérita

Título de la tesis:

"EFICACIA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR Y SU RELACIÓN  
CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR. M.D. CHADÍN  
2018"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 29 de enero de 2019

William Díaz Lesora  
Docente DPT - DSI = 18140172. 29/01/19

## "EFICACIA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR. M.D.CHADÍN. 2018"

### INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	docplayer.es Fuente de Internet	1%



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
Escuela Profesional de Administración

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Huamán Guevara Luz Emérita

INFORME TITULADO:

"EFICACIA DEL PROCESO DE CUENTAS POR PAGAR Y SU RELACIÓN  
CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PROVEEDOR. M.D. CHADÍN.  
2018"

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

  
  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN