

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

TESIS

LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA ADMINISTRACIÓN
DEL ÁREA DE PAGOS DE LA EMPRESA
MOTA ENGIL S.A., 2018.

**Para Optar el Título Profesional de :
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

TESISTA

Bach. ORE CHACALTANA, Galo Emanuel

ASESOR

Mtro. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo

Huánuco – Perú
2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 05 del mes de Diciembre del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraun

(Presidente)

Mtra. Vicky Ortega Buleje

(Secretaria)

Econ. Vladimir Santiago Espinoza

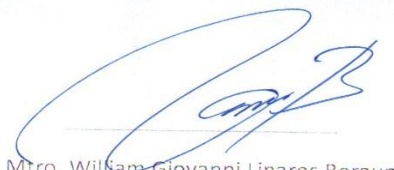
(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 2026-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE PAGOS DE LA EMPRESA MOTA ENGIL S.A. 2018", presentada por el (la) Bachiller **ORE CHACALTANA, Galo Emanuel**; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 11 (Once) y cualitativo de suficiente (Art.45 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 16:00 horas del día 05 del mes de Diciembre del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraun
PRESIDENTE (A)


Mtra. Vicky Ortega Buleje
SECRETARIO (A)


Econ. Vladimir Santiago Espinoza
VOCAL

DEDICATORIA

*A mi familia por ser el pilar fundamental
en todo lo que soy, y quienes en todo momento
están acompañándome en los proyectos que
emprendo*

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por estar conmigo a cada paso que doy.

A la Universidad de Huánuco, por la oportunidad de poder cumplir uno de mis grandes anhelos.

Al Dr. Christian Paolo Martel Carranza, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, durante el desarrollo de la tesis.

Aquellas personas de quienes recibí apoyo de manera incondicional.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	ix
CAPITULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACION	11
1.1. Descripción Del Problema.....	11
1.2. Formulación del Problema	14
1.2.1. Problema general.....	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivo General.....	14
1.4. Objetivos Especificos.....	14
1.5. Justificación de la Investigación.....	15
1.6. Limitaciones de la Investigación	16
1.7. Viabilidad o Factibilidad.....	16
CAPITULO II	17
MARCO TEORICO	17
2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.1.1. A Nivel Local.....	17
2.1.2. A Nivel Nacional.....	19
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1. Origen de la Gestión Empresarial	23
2.2.2. La gestión empresarial	25

2.2.3.	Pautas básicas fundamentales para una gestión empresarial ..	26
2.2.4.	Funciones básica de la gestión empresarial	27
2.2.5.	Administración del área de pagos	29
2.2.6.	Tipos de control	32
2.2.7.	La administración del area de pagos en la gestión empresarial	37
2.3.	Definiciones Conceptuales	40
2.4.	Hipótesis	42
2.4.1.	Hipótesis general.....	42
2.4.2.	Hipótesis específicas	42
2.5.	Variables	42
2.5.1.	Variable Dependiente	42
2.5.2.	Variable Independiente	42
2.6.	Operacionalización de las Variables	43
CAPITULO III		44
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....		44
3.1.	Tipo de Investigación	44
3.1.1.	Enfoque.....	44
3.1.2.	Alcance o Nivel.....	44
3.1.3.	Diseño	44
3.2.	Población y Muestra.....	45
3.2.1.	Población.....	45
3.2.2.	Muestra.....	45
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.3.1.	Para la recolección de datos	47
3.3.2.	Para la presentación de datos	47
3.3.3.	Para el análisis e interpretación de los datos	47
CAPITULO IV.....		49
RESULTADOS		49
4.1.	Procesamiento de Datos	49
4.2.	Contrastación y de hipótesis.....	65

4.2.1. Hipótesis Nula.....	65
4.2.2. Hipótesis Alterna	65
4.2.3. Toma de decisión.....	68
4.3. Contrastación y de hipótesis secundaria I.....	69
4.3.1. Hipótesis Nula.....	69
4.3.2. Hipótesis Alterna	69
4.3.3. Toma de decisión.....	70
4.4. Contrastación y de hipótesis secundaria II	71
4.4.1. Hipótesis Nula.....	71
4.4.2. Hipótesis Alterna	71
4.4.3. Toma de decisión.....	72
CAPITULO V.....	73
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	73
CONCLUSIONES	75
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	77
ANEXOS.....	79
Anexo 1: Resolución de aprobación del proyecto de trabajo de investigación.....	80
Anexo 2: Resolución de nombramiento de asesor	81
Anexos 3: Matriz de Consistencia	82
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	83

RESUMEN

La investigación titulada: “La gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018”, tiene como Objetivo determinar la influencia de la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018; el tipo de investigación fue de enfoque básica y aplicada, el nivel fue descriptivo y de diseño transversal, para su desarrollo se utilizaron las técnicas de investigación como la observación directa, encuesta, análisis documental y entrevista, la población estuvo conformada por los trabajadores interno (10) y externos (86), los resultados fueron el área de control de pagos de la empresa el área de control de pagos de la empresa el personal está capacitado para desempeñar sus funciones, el 57.3%% de los trabajadores respondieron que no Lo que demuestra que el personal necesita capacitación para desempeñar sus funciones. Existen políticas de cobros y pagos ya sea en efectivo, cheques, letras, el 57.3% respondió que no. Lo que demuestra que es necesario establecer o determinar las políticas de cobro y pagos en la empresa. Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse la facturación en la administración del área de pagos, el 58.3% respondió que no. Se mantiene la confidencialidad de la información financiera en la administración del área de pagos de la empresa, el 46.9% que no. Se mantiene una buena comunicación de la información interna y externa en la administración del área de pagos de la empresa, el 60.4% que no. La atención a los clientes y proveedores es de manera cordial, el 84.4% de los trabajadores manifestaron que sí, el 11.5% que no y el 4.2% que no saben.

Palabra clave: Gestión empresarial, administración, área de pagos, empresa.

ABSTRACT

The research entitled: "The business management in the administration of the payment area of the company Mota Engil SA, 2018", aims to determine the influence of business management in the administration of the payment area of the company Mota Engil SA, 2018 ; the type of research was basic and applied, the level was descriptive and transversal design, for its development were used research techniques such as direct observation, survey, documentary analysis and interview, the population was made up of internal workers (10) and external (86), the results were the area of control of payments of the company the area of control of payments of the company the personnel is qualified to carry out its functions, 57.3 %% of the workers answered that not What It shows that the staff needs training to perform their duties. There are policies of collections and payments either cash, checks, letters, 57.3% answered no. This shows that it is necessary to establish or determine the collection and payment policies in the company. There is a process manual that indicates how billing should be handled in the administration of the payment area, 58.3% answered no. The confidentiality of financial information is maintained in the administration of the company's payment area, 46.9% of which does not. Good communication of internal and external information is maintained in the administration of the company's payment area, 60.4% of which is not. The attention to customers and suppliers is cordial, 84.4% of workers said yes, 11.5% did not and 4.2% did not know.

Keyword: Business management, administration, payment area, company.

:

INTRODUCCION

En la Empresa Mota Engil S.A., se hace notoria la necesidad de establecer las funciones específicas del personal en el área de pagos así como un seguimiento de las mismas para mejorar los procedimientos de facturación, pagos, archivamiento y tener un control del personal que ingresa al área por los bienes y materiales que se generan en el entorno interno y externo de la empresa, para lo cual se planteó la siguiente pregunta ¿Cómo influye la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?, la justificación de la investigación se fundamentó porque se describieron y analizaron los problemas planteados lo cual nos permitió dar solución a los problemas y generar información que se utilizó para tomar decisiones en el ámbito empresarial, planteándose como objetivo General el Determinar la influencia de la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018 y específicos el determinar la influencia de la gestión empresarial del entorno externo en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018 y determinar la influencia de la gestión empresarial del entorno interno en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018; teniendo como uno de los antecedentes la investigación realizada por Armijo Naupa Lucy Mireya quien en su tesis titulada “Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining s.a. Lima – 2015”, concluye que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa Chemical Mining SAC de Lima Metropolitana inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno. El método de la investigación fue de enfoque básico, el nivel fue explicativo, y el diseño transversal, se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista para la recolección de la información, las fuentes de la información fueron fuentes primarias y secundarias libros, tesis, artículos, las limitaciones que se presentaron fueron

la falta de información o trabajos relacionados con el tema en el ámbito local; llegándose a las siguientes conclusiones: Del análisis de los resultados se concluye que no se está realizando una adecuada gestión empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A. que le permita brindar una buena calidad del servicio.

El Autor.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción Del Problema

La gestión empresarial hace referencia a las medidas y estrategias llevadas a cabo con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente. La misma tiene en cuenta infinidad de factores, desde lo financiero, pasando por lo productivo hasta lo logístico. La gestión empresarial tiene como fin mejorar la producción y competitividad de las empresas. Abarca a las distintas capacidades que se deben tener para cubrir distintos lados de una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado.

El esquema de una empresa debe contar con una serie de conocimientos en distintas áreas que puedan garantizar que las condiciones de existencia de la misma se podrán desarrollar en el tiempo. La más importante de todas es quizá determinar si la actividad llevada a cabo podrá ser viable y rentable en distintos contextos propios de la economía. En este sentido, la gestión empresarial se enfocará en una estrategia de desarrollo que posibilite su desarrollo en función de los resultados obtenidos. Implica considerar detenidamente los distintos pasos que se deberán llevar a cabo desde el inicio de una entidad de estas características de forma tal que la exposición sea la mínima posible, haciendo que existan distintas etapas de desarrollo en función de la inserción que se logre en el mercado. (Gestión-empresarial, 2018)

La gestión en el área de pagos consiste en la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos, y de la organización de los mismos. La gestión óptima no debe limitarse a depender de las circunstancias, permitiendo prever posibles tensiones y estudiar soluciones a los problemas con antelación.

El volumen de facturación de la empresa es un condicionante fundamental para el diseño del área de pagos en la empresa.

Es necesario estudiar las necesidades de personal que tendrá la empresa y asignar a cada uno de los integrantes las diferentes tareas, diferenciando las funciones y responsabilidades de cada uno. En general, en una empresa pequeña una sola persona puede llevar la gestión de cobros y pagos, pero si la empresa es grande, hay que distinguir a un responsable de clientes (cobros), y a uno de proveedores (pagos). Si el volumen de la empresa es muy elevado, cada responsable deberá disponer de un organigrama desagregado.

La informática puede ser considerada como una herramienta básica para conseguir mayor eficiencia en los departamentos de gestión de cobros y pagos. Para una correcta gestión se precisan programas de gestión comercial, de facturación, y de contabilidad, todos ellos relacionados entre sí. (Rodríguez, 2015)

En la Empresa Mota Engil S.A., se hace notoria la necesidad de establecer las funciones específicas del personal en el área de pagos así como un seguimiento de las mismas para mejorar los procedimientos de facturación, pagos, archivamiento y tener un control del personal que ingresa al área por los bienes y materiales que se generan en el entorno interno y externo de la empresa

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1: ¿Cómo influye la planeación empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?

P.E.2: ¿Cómo influye la organización empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?

P.E.3: ¿Cómo influye la dirección empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?

P.E.4: ¿Cómo influye el control empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?

1.3. Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

1.4. Objetivos Específicos

O.E.1: Determinar la influencia de la planeación empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

O.E.2: Determinar la influencia de la organización empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

O.E.3: Determinar la influencia de la dirección empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

O.E.4: Determinar la influencia del control empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

1.5. Justificación de la Investigación

La justificación de la investigación se fundamentó de la siguiente manera:

- **Justificación Teórica:**

En la presente investigación se hizo uso de la teoría y conceptos básicos de gestión empresarial lo que permitió dar a conocer la relación que existe entre estas dos variables planteadas en la investigación, con el fin de identificar la problemática planteada, lo que justifico este trabajo. Por lo tanto se dieron a conocer los diferentes enfoques teóricos referentes a la conceptualización y definición de la gestión empresarial en la administración del área de pagos.

- **Justificación Práctica**

La justificación práctica se fundamentó porque se describieron y analizaron los problemas planteados lo cual nos permitió dar solución a los problemas y generar información que se utilizó para tomar decisiones en el ámbito empresarial.

- **Justificación metodológica**

Con el desarrollo de la investigación tuvimos la oportunidad de conocer, entender y aplicar un método específico de investigación para evaluar y conocer la gestión empresarial, para lo cual se aplicó

como instrumento un cuestionario y entrevistas sobre la gestión empresarial en la administración del área de pagos que permito conocer cómo se desarrolló dicha gestión, se empleó el método investigativo para el planteamiento de los problemas, el marco teórico, los resultados, conclusiones y recomendaciones, con procedimientos y técnicas válidas.

1.6. Limitaciones de la Investigación

La limitación que se presentó en el desarrollo de la investigación fue:

- Falta de información o trabajos relacionados con el tema en el ámbito local.

1.7. Viabilidad o Factibilidad

El trabajo de investigación fue factible porque se contó con los recursos humanos, económicos, materiales y sobre todo con la disposición de la muestra de estudio para llevar a cabo la investigación en el momento determinado en el cronograma de actividades.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. A Nivel Local

- Armijo Naupa Lucy Mireya. Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining s.a. Lima – 2015. 2016 Lima – Perú. Objetivo: El objetivo principal de esta investigación, radica en la implementación adecuada de un sistema de control que contemple la aplicación del sistema COSO, como resultados, se resume que es urgente la implementación de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa Chemical Mining SAC de Lima Metropolitana inmersa en este rubro. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno. (Armijo, 2016)

- Carranza Gómez, Yessenia, Céspedes Bravo, Susy Edith Yactayo Anchirayco, Luis Enrique. Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito cercado de Lima en el año 2013. Lima – Perú. Objetivo: Analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito Cercado de Lima año 2013. Material y método: Mediante el desarrollo del presente caso práctico, se explican los problemas de manera clara y didáctica. Resultados de acuerdo con el desarrollado en el caso práctico la implementación del control interno en el área de tesorería permite proteger, salvaguardar los recursos y activos de la organización con la finalidad de evitar futuras pérdidas, fraudes y robos que afecten económicamente a la empresa; para ello es necesario que las operaciones que se realizan en tesorería se lleven adecuadamente garantizando confiabilidad en la información, orden administrativo en cuanto a la documentación y procesos del área lo cual va a permitir cumplir con los objetivos del control interno. Conclusiones: la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. no se realizan procedimiento que permitan el control interno en las operaciones de tesorería como consecuencia los colaboradores del área desconocen las funciones específicas diarias que deben realizar, realizando sus funciones de manera empírica o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la empresa; esto se genera debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza

control en las actividades y procedimientos diarias de las operaciones de tesorería. (Carranza, 2013)

2.1.2. A Nivel Nacional

- Chancafe Ucancial Francisco Segundo. Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque. 2016, Lambayeque – Perú. Objetivo: Evaluar el control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Material y método: Tipo: Aplicada – No experimental, conocida también como Ex - Post - Facto, porque no voy a manipular variables, solo voy a observar hechos y efectos que ya ocurrieron. Resultados: Resultados: El 60% del personal opina que sí, y el 40% opina que no. La Supervisión y el monitoreo son actividades fundamentales en toda organización, una buena supervisión va a permitir mejorar los servicios de esta área, esta actividad se debe desarrollar en forma integral. Como se puede apreciar el 63.5 % del personal que labora en el área de tesorería, desconoce los documentos de gestión de la entidad (ROF, MOF y Manuales), desconocen sus funciones, las formalidades que debe contener todo documento de Ingreso y Egreso para un adecuado archivamiento, los depósitos que realizan los establecimientos de salud por concepto de recaudación del día no son depositados en forma oportuna, causando que la información financiera que emite el área no está de acuerdo a los estados bancarios del banco de la nación, no se realizan arqueos de caja, tampoco se tiene un control de los cheques anulados, faltan restricción en el ingreso de personas al área, la supervisión por parte de

los jefes superiores es débil; y el 34.50 % tiene algún conocimiento de las actividades y procedimientos y demás formalidades que debe cumplirse en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Conclusión: De la evaluación al control interno en el Área de Tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, se identificaron las siguientes deficiencias: El personal desconoce la operatividad del Área, sus funciones son asignadas en forma verbal o tomadas a iniciativa propia, la documentación no contiene los requisitos indispensable para su adecuado archivamiento, no se practican arqueos de caja en forma periódica, inexistencia de medidas de seguridad para el Área de Tesorería, carencia de manuales de procedimientos y políticas de gestión documentaria para el área, y la falta de capacitación al personal (Chancafe, 2016)

- Carbajal Mori, Marita Aney, Rosario León, Magda Vanessa. Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014, Trujillo – Perú. Objetivo: Demostrar de qué manera el Control Interno del efectivo mejorará la gestión financiera en la Constructora A&J Ingenieros S.A.C para el año 2014. Material y método: no experimental. Resultados: muestra que la empresa tiene para solventar sus gastos y para cubrir sus obligaciones a corto plazo mayor posibilidad en el mes de abril ya que hay un incremento de la liquidez general de s/.4.83 y un incremento en la prueba acida de s/. 2.85, esto habiendo aplicado el control interno del efectivo correctamente, dando una mayor importancia a nuestro trabajo ya que un adecuado control interno del efectivo dará

mayores beneficios a la empresa. También se pudo corroborar que en la cuenta caja de la empresa hubo un aumento en el mes de abril en 1.33% generando así un mejor control del ingreso y salida del efectivo, en la cuenta bancos hubo un aumento de 0.71%, dando así una mayor liquidez a la empresa por medios de las cuentas bancarias y mientras que en los sobregiros bancarios hubo una disminución en un 11% por lo que la cuenta corriente de la empresa cuenta con liquidez de efectivo. Conclusión: En el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones. (Carbajal, 2014)

- Hemeryth Charpentier, Flavia, Sánchez Gutiérrez, Jesica Margarita. Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Perú. Objetivo: Demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013, Material y método: se realizó una investigación de método Experimental de grupo único Pre Test – Post Test. Resultado: al Nivel de conocimiento de la Estructura Organizacional del área de almacenes por parte del personal a cargo de los almacenes es muy buena, siendo el 100% los que conocen la estructura organizacional y donde están ubicados en dicha estructura; El 80% del personal encargado de los almacenes

dice estar debidamente calificado para realizar su trabajo y el 20% representado por el almacenero de Huanchaco quien solicito ser capacitado más en lo referente al manejo del sistema, ya que siempre la información fue registrada por un asistente contable, siendo para él nueva esta función.; El 100% por ciento del personal de almacén cumple con los procedimientos establecidos. Conclusión más importante fue que la implementación de un Sistema de Control Interno Operativo en el área de almacenes mejoró significativamente la gestión de los Inventarios debido a una mejora en los procesos, en el control de inventarios, en la distribución física de los almacenes. (Hemeryth, 2013)

2.1.3. A Nivel Internacional

- Carrasco Zanocco Francisco Javier Arnaldo. Estudio Sobre Implementación de Gestión Basada en Procesos en Banco Estado. 2011, Santiago de Chile. Objetivo: desarrollar un conjunto de propuestas de mejoras concretas aplicables a la “Metodología de Gestión Basada en Procesos” desarrollada al interior de Banco Estado, a julio del 2010. Material y método: fue una investigación experimental. Resultado: La planificación de una gestión del cambio tiene que ser diferenciada para la red de sucursales y las áreas centrales. La red de sucursales debiese recibir información de índole periodística, mostrando logros o resultados positivos y el impacto que se le generará en su trabajo debido. No obstante, existen tópicos estándares para ambos bandos y que tienen que ver más con Esta debiese estar comunicando desde los sueños o visión del cambio producido, como la misión de la gerencia, revisión de sus funciones, valores por

los cuales se rige la empresa, filosofía y objetivos centrales. Conclusión: La metodología cuenta con fundamentos conceptuales adecuados para el trabajo de la calidad, aunque no tenga siempre los instrumentos idóneos para su implementación, identificando problemas como: nula priorización sistemática, baja exactitud en la clasificación del grado evolutivo de los procesos y un incipiente sistema de costeo de los procesos que mida su gestión en términos financieros transgrediendo la medición de su eficiencia operativa. (Carrasco, 2011)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Origen de la Gestión Empresarial

Aun cuando hasta ahora existen dificultades para establecer el origen de la historia de la administración, algunos escritores, remontan el desarrollo de la misma a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos constructores de las pirámides, o a los métodos organizativos de la Iglesia y las milicias antiguas. Sin embargo, muchas empresas pre-industriales, dada su escala pequeña, no se sentían obligadas a hacer frente sistemáticamente a las aplicaciones de la administración. (Chiavenato, 2006)

En el siglo XIX los economistas clásicos como Adam Smith y John Stuart Mill proporcionaron un fondo teórico a la asignación de los recursos, a la producción, y a la fijación de precios. Eli Whitney, James Watt y Matthew Boulton, desarrollaron herramientas técnicas de producción como la estandarización, procedimientos de control de calidad, contabilidad analítica, y planeamiento del trabajo. A fines del siglo XIX, León Walras, Alfred Marshall y otros economistas introdujeron una nueva capa

de complejidad a los principios teóricos de la Administración. Joseph Wharton ofreció el primer curso de nivel terciario sobre Administración en 1881.

En el siglo XX durante el siglo XX las ciencias como la ingeniería, la sociología, la psicología la teoría de sistemas y las relaciones industriales fueron desarrollándose.

En el siglo XXI se caracteriza por la globalización de la economía, la existencia y proliferación de todo tipo de empresas y múltiples estilos de gestión y avances administrativos.

Éste siglo ha propiciado un gran auge de las escuelas administrativas que han tomado nuevas orientaciones; entre las más destacadas se encuentran:

- Administración por valores, cuyo enfoque es el desarrollo y práctica de valores organizacionales e individuales dirigidos hacia la misión de la organización, con la finalidad de lograr una mayor productividad.
- Administración del cambio, que propone una serie de estrategias para desempeñarse en un entorno cambiante y que demanda retos.
- Administración del conocimiento, cuyo objetivo es recopilar todas las experiencias, habilidades y conocimientos del capital humano de la empresa, con el propósito de que éstos perduren independientemente de la rotación del personal y de los directivos.
- Administración virtual, donde a través de sistemas informáticos, del auto motivación y del autocontrol, se disminuyen trámites burocráticos y niveles jerárquicos y se simplifican las estructuras y el tamaño de las organizaciones.

- Empowerment, que es un estilo que faculta, prepara y delega a los empleados para que potencien sus capacidades. (Graciano, 2009)

2.2.2. La gestión empresarial

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

A continuación las técnicas de gestión empresarial:

- **Análisis Estratégico.**
Diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- **Gestión Organizacional o Proceso Administrativo.**
Planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.
- **Gestión de la Tecnología de Información.**

Aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.

- **Gestión Financiera.**

Obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.

- **Gestión de Recursos Humanos.**

Buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.

- ***Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución.***

Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos. (León, 2007)

2.2.3. Pautas básicas fundamentales para una gestión empresarial

Para lograr obtener éxito en la empresa y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios:

- Querer y cuidar a los clientes compradores
- Encuentre a los compradores que usted quiera

- Descubra qué quieren sus clientes compradores
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera
- Entregue siempre un valor agregado

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, etc. Sin embargo el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

- Por otro lado cuando el buen empresario productor o administrador está creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente: (León, 2007)
- Planear a corto, mediano y largo plazo
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones
- Reducción y control de costos
- Generación de valor agregado
- Prever el cambio
- Mantener una visión amplia del negocio

2.2.4. Funciones básica de la gestión empresarial

1. **Planeación:** Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:
 - Asignación de recursos
 - Programación
2. **Organización:** Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

3. **Dirección, conducción y liderazgo:** Toda empresa, negocio, organización o institución agrícola está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

4. **Control:** Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos. (James, 1996)

5. **Responsabilidades de los gestores:** En primer lugar debemos establecer las responsabilidades que la empresa tienen para con sus empleados. El objetivo principal del gestor es obtener los mayores beneficios, aunque en empresas de gran tamaño existen otros importantes objetivos, como es el mantenimiento de su cuota de mercado, pues representa con mayor exactitud el valor de la organización al margen de los beneficios.

Dentro de estos conceptos, está la responsabilidad del gestor hacia los accionistas de la empresa. Esta podríamos considerarla como la primera de las directrices de un gestor profesional, experimentado y cualificado.

Estos gestores tienen a su vez la responsabilidad ante los empleados de la empresa, si bien la mayoría de los gestores relegan esta responsabilidad a un segundo plano. Se sentirán satisfechos si la empresa obtienen suficientes beneficios, lo que permitirá a los empleados continuar en sus puestos de trabajo. Con esto les basta para la estabilidad de su carrera profesional.

Existen leyes destinadas a proteger y defender a todas las partes implicadas. Por ejemplo: disposiciones legales para defender a los accionistas y sus intereses, si el gestor es culpable de fraude societario; hay leyes que protegen al empleado de tratos injustos o no razonables por parte del gestor, y existen leyes que protegen al público y a los consumidores, asegurando que las empresas no cometan abusos que pongan en peligro la salud y bienestar o sus ahorros. (Rubio, 2008)

2.2.5. Administración del área de pagos

La administración del área de pagos o sistema de tesorería es donde se da el soporte a la función de Tesorería de las empresas y ayudar en las técnicas del “Cash Management”. Para Francisco J. López Martínez’ el cash management “es aquella parte de la ciencia de los negocios dedicada al aspecto monetario de los mismos

El objetivo de todo Sistema de Tesorería es el de facilitar y mejorar la gestión de la tesorería, tanto en las funciones de cobros y pagos como en la obtención de los recursos financieros. Podemos destacar como objetivos específicos de un Sistema de Tesorería los siguientes:

1. Planificar los pagos de la empresa.

2. Optimizar los saldos de tesorería y conseguir mejores resultados.
3. Disponer de información de los mercados financieros.
4. Controlar los movimientos (cargos y abonos) de cada una de las cuentas que la compañía mantenga con las entidades financieras (Cajas, Bancos,).

El área de pago o tesorería es un claro ejemplo de la evolución que ha tenido el área económico-financiera a lo largo de los últimos años, al tener mayor importancia dentro de las empresas.

La función de tesorería ha pasado de ser un centro de coste, es decir, una unidad administrativa que intervenía en los flujos monetarios como consecuencia de las transacciones comerciales de la empresa, y se ha convertido en un auténtico centro de beneficio, lo que implica que es una unidad de gestión que toma decisiones, asume riesgos y fija políticas. Hay empresas que consideran la gestión de la tesorería como una unidad de negocio perfectamente separada del resto, ya que en algunos casos puede generar resultados tan importantes o más que la propia actividad de la organización.

En estos casos es imprescindible que disponga de herramientas informáticas que le permitan controlar sus operaciones como si el propio departamento fuera un banco.

El tesorero de una empresa para poder minimizar costes o maximizar ingresos financieros, es necesario que contemple dos facetas:

1. Estática, que consiste en fijar su política de circulante, establecer sus medios de cobros y pagos, así como su política bancaria, es decir su mapa-bancano.

2. Dinámica, que consiste en planificar y gestionar su liquidez día a día. (Lopez, 1992)

- **Características**

Los Sistemas de Información de Tesorería deben cubrir una serie de características mínimas que permitan a los gestores realizar sus funciones con la máxima agilidad y disponiendo de la información necesaria para tomar decisiones. A continuación, resumimos las principales características que debe tener el Sistema de Tesorería para poder cumplir los objetivos del área de tesorería:

1. Disminuir los traspasos entre cuentas, evitar descubiertos y saldos ociosos a través del conocimiento y previsión de la posición de la empresa en “fecha valor”.
 2. Controlar el cumplimiento de las condiciones de valor, comisiones, gastos o cambios, pactados con las entidades de crédito.
 3. Comprobar las liquidaciones de crédito, de descuento y de cuentas corrientes que realizan las entidades financieras a la empresa.
 4. Invertir mejor los excedentes de Tesorería, al conocer la posición actual y prever la evolución de la misma.
 5. Conocer el coste efectivo de las líneas de crédito, para orientar mejor la política financiera.
 6. Mejorar las relaciones bancarias al encarar la política bancaria y la negociación de condiciones, con un volumen de información muy superior al que se puede obtener manualmente o de los sistemas contables tradicionales.
- Podemos resumir las características de un sistema de Tesorería diciendo, que debe permitir mejorar los

resultados financieros de forma sustancial y fortalecer la posición financiera de la empresa. (Lopez, 1992)

El Sistema de Tesorería debe gestionar tanto cuentas corrientes, como líneas de financiación y de descuento, y controlar toda operación efectuada en estas líneas, anotando y calculando gastos, comisiones, fecha valor, intereses, etc. Así como, la gestión de los riesgos de tipo de interés y de tipo de cambio. (Lopez, 1992)

2.2.6. Tipos de control

La tipología del control dependerá del criterio de análisis que se adopte. Podemos mencionar tres clasificaciones básicas:

Según los factores de análisis: supone que, dependiendo de la realidad particular de cada empresa, existen tres enfoques del control que deberá considerar, poniendo mayor o menor énfasis en cada uno. Del mercado: Aplica mecanismos externos de mercado, como la competencia, los precios y la participación relativa de mercado, entre otros. Este tipo de enfoque es utilizado por empresas que poseen productos o servicios claramente específicos y distintivos y donde existe una considerable competencia en el mercado.

- **Burocrática:** Pone énfasis en la autoridad organizacional y se basa en reglas administrativas, reglamentos, procedimientos, y políticas. Este tipo de control depende de la estandarización de actividades, descripciones de puestos de trabajo bien definidas y otros mecanismos administrativos.
- **Del clan:** Este tipo de enfoque se basa en las conductas de los recursos humanos de la organización dadas por los valores compartidos, las normas de grupo, las tradiciones, las creencias y otros aspectos de la cultura organizacional.

- **Según el nivel de estructura formal:** La división en niveles de control no es uniforme para todas las organizaciones y dependerá básicamente del grado de descentralización que exista en cada una de ellas, lo que determinará el nivel jerárquico en el que se adopten decisiones vinculadas al control.
- **Superior:** tiene por objeto establecer la validez de los planes de nivel estratégico y evaluar la adecuada y coherente asignación de los recursos en este nivel de la estructura. Se caracteriza por no estar sujeto a pautas predeterminadas, ya que evalúa básicamente decisiones no programadas. Intermedio: se ocupa de medir la consistencia de los planes de nivel táctico en el marco del sistema de planeamiento integral y evaluar la correcta asignación y distribución de recursos sectoriales.
- Puede recaer sobre decisiones programadas, para las cuales se ajusta a determinados estándares preestablecidos o decisiones no programadas. Inferior: es el encargado de supervisar el cumplimiento de los planes de este nivel, comprobando su puesta en marcha y funcionamiento a partir del seguimiento de las acciones desarrolladas. Normalmente se trata de un control sobre las operaciones rutinarias que surgen a partir de decisiones programadas, con pautas de control prefijadas. Según la oportunidad de realización:
Los administradores pueden implementar controles en diferentes momentos, es decir, antes de comenzar una actividad, mientras ésta se encuentra en marcha o después que la misma ha terminado.
- **Preventivo:** Se constituye como el tipo más deseable de control e intenta prevenir los problemas previstos. Se le llama

control preventivo o anterior a la acción porque se realiza antes de la actividad en cuestión. Está orientado al futuro. En síntesis, el control preventivo consiste en emprender la acción administrativa antes que se presente el problema.

- **Correctivo:** Este tipo de control se basa en la retroalimentación. Dicho control se realiza después de que la actividad ha llegado a su término. La principal desventaja de este tipo de control es que cuando se recibe la información, el daño ya está hecho. Los informes financieros son un claro ejemplo de este tipo de control. Tal es el caso de los informes sobre ventas, los cuales muestran que los ingresos por ventas han disminuido o aumentado, esto es que el hecho del aumento o la disminución ya se han dado.

- **Características del control**

El diseño del sistema de control variará de acuerdo a la realidad particular de la organización en cuestión. Sin embargo existen una serie de características comunes que procuran la eficacia del sistema:

- **Precisión:** un sistema de control que genera información imprecisa puede inducir a no actuar cuando se debiera o reaccionar contra un problema que no existe. Un sistema de control preciso es digno de confianza y proporciona datos válidos.
- **Oportunidad:** los controles deberán advertir a los administradores en forma oportuna cuando se producen las variaciones. Un sistema de control eficaz deberá aportar información oportuna, ya que la mejor información tiene escaso valor cuando se torna obsoleta.
- **Economía:** la operación de un sistema de control debe ser económica, es decir que, todo sistema de control

tendrá que justificar los beneficios que aporta en relación con los costos que ocasiona.

- **Flexibilidad:** los controles deben ser lo suficientemente flexibles como para ajustarse a cambios adversos o para aprovechar nuevas oportunidades. Inteligibilidad: los controles que no son comprensibles para los usuarios carecen de valor. Un sistema de control que es difícil de entender puede ocasionar errores innecesarios, frustrar a los empleados y a la larga ser ignorado.
- **Criterios Razonables:** los estándares de control deberán ser razonables y susceptibles de alcanzarse. Si son demasiado altos o no resultan razonables, su posible acción motivadora desaparece. Localización estratégica: los administradores deberán establecer controles sobre los factores que sean estratégicos para el rendimiento de la organización. Los controles deberán abarcar las actividades, operaciones y eventos críticos dentro de la organización.
- **Acción Correctiva:** Un sistema de control eficaz deberá no sólo señalar el problema sino también especificar una solución. Es decir que deberá sugerir medidas alternativas que será conveniente tomar para corregir la desviación. (De Zuani, 2005)
- **Herramientas de control**
Para ejercer el control en cada uno de los niveles señalados, la administración emplea diversas herramientas o instrumentos en función de los atributos a considerar en cada caso:
 - **De Control Superior:** En este caso, las herramientas estarán orientadas a evaluar y monitorear el

desempeño global de la organización. A modo de ejemplo, se enuncian a continuación: Análisis económico/financiero/patrimonial Auditoría externa Control histórico (de resultados, de inversiones, de capital, de operaciones, etc., en general, es el control que se realiza con información contable). Evaluación estadística

- **De Control Intermedio:** En este nivel, las herramientas de control se abordan desde cada unidad de la organización como un conjunto de recursos, de manera aislada, orientadas al mediano plazo.
- **Control presupuestario:** El presupuesto como plan, tiene una fase estrictamente de control, el control presupuestario. Los presupuestos involucran acciones administrativas que producen resultados observables dentro de períodos determinados de tiempo. El control presupuestal implica planeación y control.
- **Control de costos:** El sistema de información que opera sobre los costos está dado por una rama especializada de la contabilidad como lo es la contabilidad de costos. Trata las informaciones sobre la acumulación y el análisis de costos, asentando los costos en algún tipo de unidad-base, como productos, servicios, componentes, proyectos o departamentos. A partir de conceptos como costos fijos, variables y determinación del punto de equilibrio, se puede acceder a técnicas de planeación y control sencillas ya que muestran cómo los diferentes niveles de venta afectan las ganancias de la empresa.

- **Auditoría interna De Control Inferior:** En el nivel inferior, las herramientas estarán orientadas al control de ejecución de las operaciones. Las herramientas deberán abordar entonces, aspectos más específicos como las tareas y operaciones. Al ser su espacio de tiempo el corto plazo, su objetivo es inmediatista, es decir, evaluar y controlar el desempeño de las tareas y operaciones en cada momento. (De Zuani, 2005)

2.2.7. La administración del área de pagos en la gestión empresarial

Uno de los principales objetivos estratégicos de las organizaciones es mantener adecuados niveles de rentabilidad a lo largo del tiempo. Para ello, el correcto manejo de los recursos monetarios es clave para la organización, permitiéndole lograr objetivos y ser viable económicamente. En las empresas, el manejo de los recursos monetarios de corto plazo está a cargo del área de tesorería, pero tiene incidencia fundamental en toda la empresa, tanto a mediano como a largo plazo.

Todas las gestiones del área de tesorería se encuentran interconectadas y el buen o mal desempeño en una tendrá repercusión en las demás. Por esto, es necesario supervisarlas individualmente y entender las conexiones con el resto.

Cobros y pagos

Una mala política de cobros y pagos compromete la sostenibilidad de la empresa. Por lo tanto, es necesario generar políticas de cobro y pagos consistentes y sin descases entre ingresos y egresos de dinero. Un error frecuente en las empresas, en particular en las que recién empiezan, es

programar las fechas de pago antes de la fecha de cobro; como consecuencia, los pagos se realizan en momentos de poca liquidez, incrementando los costos, en forma de intereses, por el uso constante de financiamiento externo. Estos costos se podrían evitar calzando adecuadamente las fechas de ingreso y salida de dinero.

Por supuesto, las políticas de cobro y pago abarcan otros aspectos, como la negociación con los compradores y proveedores de los medios de pago, los intereses, los avales y las garantías de las operaciones.

Relaciones bancarias

Así como las empresas definen sus políticas de cobros y de pagos con compradores y proveedores respectivamente, también tienen que plantear las políticas para el manejo de las cuentas bancarias. Habitualmente las empresas suelen trabajar con múltiples entidades financieras, con el fin de lograr mejores condiciones de financiamiento pues dota a la empresa de mayor poder de negociación frente a los bancos, lo que le permite conseguir mejores condiciones como mayores plazos, menores intereses y comisiones. Además, se genera un vínculo estable con las entidades financieras, lo cual facilita la adquisición futura de financiamiento oportunamente.

Requerimientos y excesos

Para que el área de tesorería de una empresa pueda determinar los futuros requerimientos y excesos de efectivo, y mantener un flujo suficiente de liquidez, debe conocer el ciclo operativo de la empresa y saber en qué momento y en qué áreas se requerirá o

generará efectivo. De esta manera podrán construir el presupuesto de tesorería para los siguientes periodos.

El presupuesto de tesorería o de efectivo permitirá prever los ingresos y gastos en el periodo proyectado, y de esta forma, además de identificar ingresos y gastos predecibles (propios del ciclo productivo), servirá para prever potenciales situaciones en las que podrían ocurrir déficits o excesos inesperados de efectivo y por consiguiente buscar anticipadamente alternativas de financiamiento o de inversión respectivamente.

Liquidez

Mantener un nivel adecuado de liquidez en todo momento es el resultado de la correcta elaboración del presupuesto de tesorería, a su vez esto permite a la empresa trabajar con normalidad. La tesorería debe asegurarse de disponer de suficiente efectivo para poder cumplir con las fechas de pago pactadas de manera oportuna. No tener suficiente liquidez en la empresa retrasará los pagos a los proveedores o a los trabajadores, lo que puede provocar el incremento del costo de la deuda, reclamos por parte de los trabajadores, cese de la producción y, lo que es peor, la pérdida de confianza por parte de los proveedores y empleados. Estos se mostrarán reticentes a trabajar en el futuro con la empresa y disminuirá la productividad, comprometiendo la sostenibilidad de la compañía en el futuro.

Riesgos financieros

Como se puede deducir de los párrafos anteriores, el área de tesorería maneja importantes cantidades de efectivo para la empresa, por lo cual es una de las áreas donde se hace más

énfasis en la transparencia, control interno y seguridad. (Lovón, 2018)

2.3. Definiciones Conceptuales

1. **Administración del área de pagos:** es el área donde se elabora, revisar y controlar los procesos de gestión y administración financiera del servicio, contribuyendo así a la consecución de los objetivos estratégicos propuestos.
2. **Arqueo de caja** es el análisis de las transacciones del efectivo, en un momento determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en **caja** en dinero efectivo, cheques o vales.
3. **Auditoría interna:** es una función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio, las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.
4. **Control:** Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.
5. **Control de gestión:** es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados
6. **Control de procesos:** El conjunto de procesos de recolección y utilización de información que tiene por objeto supervisar y dominar la evolución de la organización en todos sus niveles

7. **Cliente:** Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
8. **Dirección:** Acción o efecto de dirigir
9. **Eficacia:** se entiende el grado en que se contribuye a alcanzar un objetivo.
10. **Eficiencia:** mide la productividad de la gestión, es decir, la relación entre resultados y costes.
11. **Empresa** es cualquier organización establecida para alcanzar objetivos determinados.
12. **Factura:** es un documento que demuestra que una persona (cliente) ha comprado un producto o un servicio
13. **Facturación:** área donde se emiten las facturas por la compra de un producto o servicio.
14. **Gestión empresarial** es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.
15. **Organización:** es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos.
16. **Planeación:** es la **acción de la elaboración de estrategias** que permiten alcanzar una meta ya establecida, para que esto se puede llevar a cabo se requieren de varios elementos, primero se debe comprender y analizar una cosa o situación en específica, para luego pasar a la definir los objetivos que se quieren alcanzar, de cierta forma, el planear algo define el lugar o momento en donde se encuentra algo o alguien, plantea a donde se quiere ir e indica paso a paso lo que se debe hacer para llegar hasta allí.
17. **Proveedor:** Que se dedica a proveer o abastecer de productos necesarios a una persona o empresa. (Solano, 2018)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión empresarial significativamente en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

2.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1: La planeación empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

H.E.2: La organización empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

H.E.3: La Dirección empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

H.E.4: El Control empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

2.5. Variables

2.5.1. Variable Dependiente

Administración del área de pagos.

2.5.2. Variable Independiente

Gestión empresarial

2.6. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Variable Independiente: Gestión empresarial	Es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo	- Planeación - Organización - Dirección - Control	- Competitividad - Productividad - Sostenibilidad	Cuestionario (P1-P8)
Variables Dependientes: Administración del área de pagos	Elaborar, revisar y controlar los procesos de gestión y administración financiera del servicio, contribuyendo así a la consecución de los objetivos estratégicos propuestos.	- Resultados de gestión - Procesos administrativos - Estrategias	- Arqueo de caja - Control - Facturación - Clientes - Proveedores	Cuestionario (P9-P16)

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Enfoque

La investigación fue de enfoque básica y aplicada al mismo tiempo porque se estableció la relación existente entre las dos variables para luego dar la solución a través de la aplicación de conocimientos establecidos y aceptados como verdades y básicamente es de tipo no experimental. (Serbia, 2007)

3.1.2. Alcance o Nivel

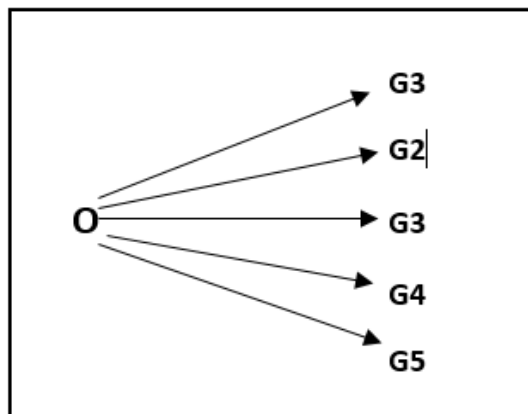
El nivel de la investigación fue explicativo, porque se realizó la descripción de la realidad de la situación problemática para luego analizarla en función a la relación entre sus variables y así generar alternativas de soluciones oportunas a la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. (Pérez, 1998)

3.1.3. Diseño

El diseño de la investigación fue transversal, porque nos interesó establecer las características y las relaciones entre las variables planteadas en un momento determinado sobre la gestión

empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. (Gallart, 1993)

Estructura del diseño:



3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población para la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores (trabajadores) externos (117) e internos (10) de la Empresa Mota Engil S.A.

3.2.2. Muestra

La muestra para la investigación se obtuvo utilizando procedimientos aleatorios y técnicas estadísticas. (Grant, 2005), La muestra del presente estudio estuvo representada por los clientes (trabajadores) externos e internos de la Empresa Mota Engil S.A., obtenida mediante la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 * (p * q) * N}{(\epsilon)^2 (N - 1) + (p * q)Z^2}$$

Donde:

N = El total del universo (población)

n = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad de éxito (p = 0.5).

q = Probabilidad de fracaso (q = 0.5).

Z = Nivel de confianza 95%, siendo el valor de Z=1.96.

ε = Error muestral 0.05.

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(127)}{(0.05)^2 (126 - 1) + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = 96 \text{ unidades muestrales}$$

Estratificación de la muestra

Clientes	f	%
Trabajadores internos	10	10.42
Trabajadores externos	86	89.58
Total	96	100.00

Por lo tanto la muestra fue de 96 unidades muestrales conformadas por trabajadores externos (86) e internos (10) de la Empresa Mota Engil S.A.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Para la recolección de datos

- **Encuesta:** Esta técnica nos permitió obtener la información de la muestra de estudio acerca del problema investigado.
- **Entrevista:** Esta técnica fue una forma específica de interacción social que nos permitió recolectar datos para la investigación. Se formularon preguntas a las personas capaces de aportar datos de interés.

3.3.2. Para la presentación de datos

- **Construcción de cuadros estadísticos:** Se elaboraron cuadros estadísticos para darle mayor objetividad y facilitar la comprensión de la investigación.
- **Elaboración gráficos:** Se elaboraron gráfico de barras para resumir los datos por categorías. Muestra los datos usando varias barras de la misma anchura, cada una de las cuales representa una categoría concreta. La altura de cada barra es proporcional a una agregación específica.

3.3.3. Para el análisis e interpretación de los datos

Las técnicas que se utilizaron mediante las siguientes etapas fueron:

- **Clasificación de datos:** Fue la etapa del procesamiento de la información que consistió en seleccionar los datos obtenidos, en función a diferentes criterios y objetivos específicos de la tesis.
- **Codificación:** Consistió en asignar o conceder valores a los ítems del cuestionario, de acuerdo a los objetivos de la investigación.
- **Tabulación:** La información fue ingresada en una base de datos utilizando para ello, el paquete SPSS v. 20 para

consolidar, en cifras a los resultados obtenidos, generar reportes para facilitar su análisis e interpretación.

- **Análisis estadístico:** Fue el proceso de elaboración de tablas, cuadros estadísticos, y gráficos, que facilitaron la comprensión de los datos obtenidos. Se utilizaron los programas de Microsoft Word, Excel y SPSS; aplicándose Chi Cuadrado. para el análisis de las variables en los casos necesarios.
- **Interpretación de la información:** Fue el proceso mediante el cual se explicó el análisis y la interpretación de los datos procesados a través de la contratación de los resultados parciales con las hipótesis del trabajo de investigación

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de Datos

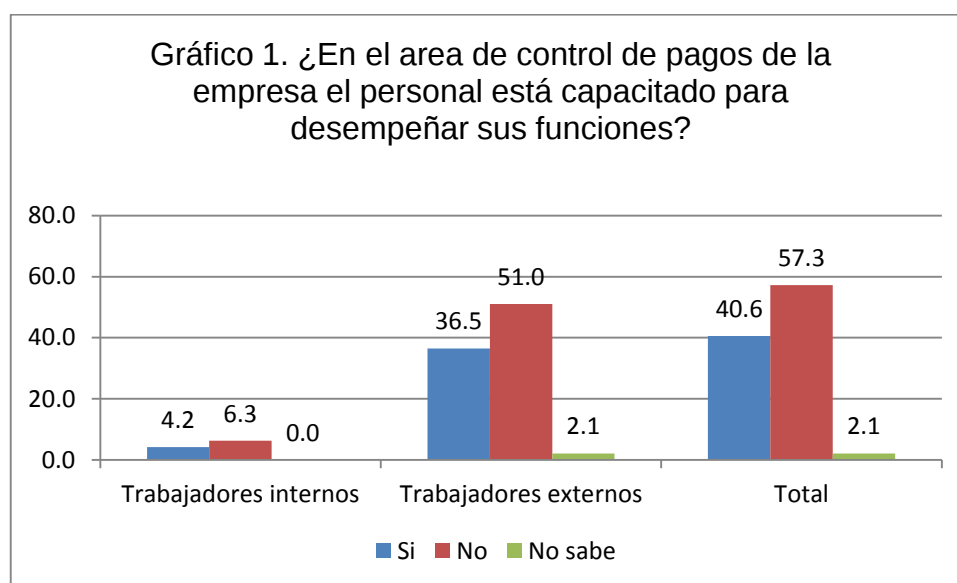
Gestión empresarial

Tabla 1

¿En el área de control de pagos de la empresa el personal está capacitado para desempeñar sus funciones?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	4	4.2	6	6.3	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	35	36.5	49	51.0	2	2.1	86	89.6
Total	39	40.6	55	57.3	2	2.1	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 1

Análisis e interpretación:

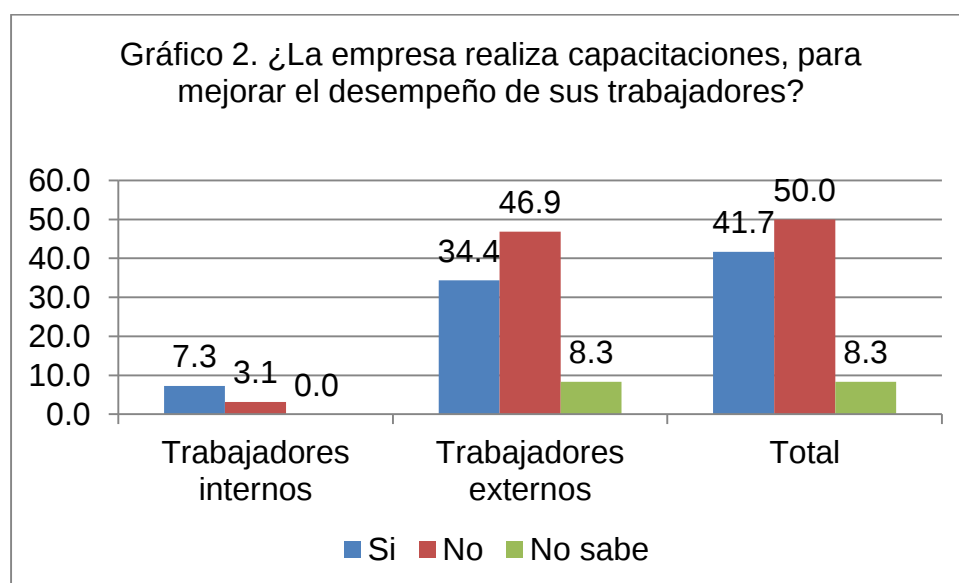
Analizando los resultados mostrados en la tabla y gráfico 1, sobre el área de control de pagos de la empresa el personal está capacitado para desempeñar sus funciones, el 40.6% de los trabajadores respondieron que sí, el 57.3% que no y el 2.1% no saben. Lo que demuestra que el personal necesita capacitación para desempeñar sus funciones.

Tabla 2

¿La empresa realiza capacitaciones, para mejorar el desempeño de sus trabajadores?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	7	7.3	3	3.1	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	33	34.4	45	46.9	8	8.3	86	89.6
Total	40	41.7	48	50.0	8	8.3	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 2

Análisis e interpretación:

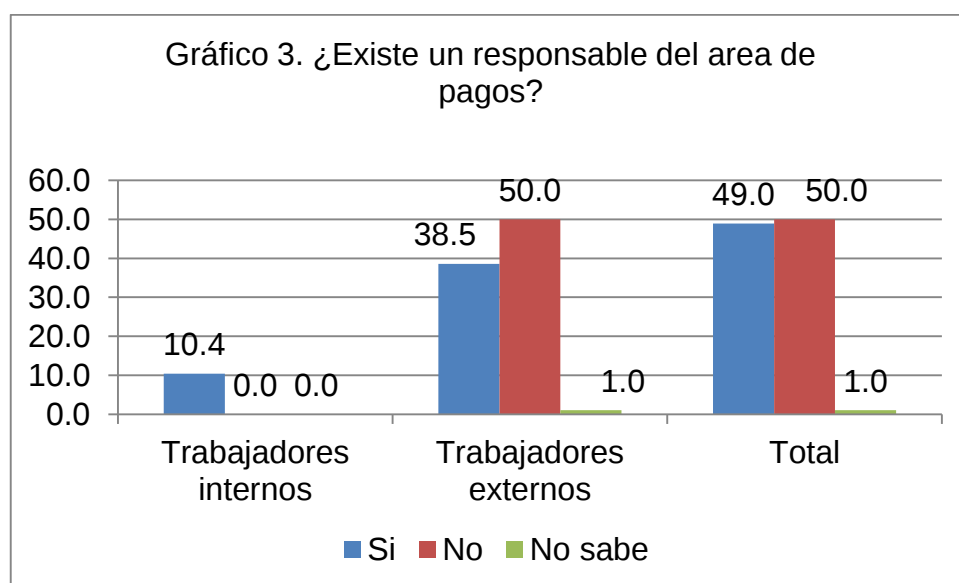
De los resultados obtenidos en la tabla y gráfico 2, en relación a la empresa realiza capacitaciones, para mejorar el desempeño de sus trabajadores, el 41.7% de trabajadores respondieron que sí, el 50.0% que no y el 8.3% no saben respectivamente. Lo que demuestra que la empresa necesita realizar más capacitaciones a su personal para el desempeño de sus funciones.

Tabla 3

¿Existe un responsable del área de pagos?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	10	10.4	0	0.0	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	37	38.5	48	50.0	1	1.0	86	89.6
Total	47	49.0	48	50.0	1	1.0	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 3

Análisis e interpretación:

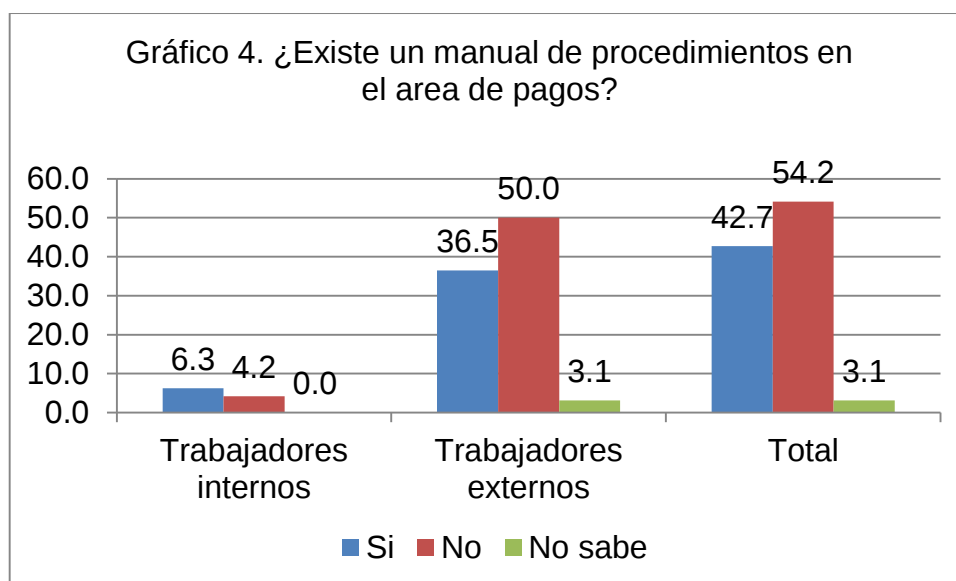
En la tabla y gráfico 3; en relación a si existe un responsable del área de pagos; el 49.0% de los trabajadores manifestaron que sí, el 50.0% que no y el 1.0% que no saben respectivamente. Lo que demuestra que si existe un responsable del área de pagos en la empresa.

Tabla 4

¿Existe un manual de procedimientos en el área de pagos?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	4	4.2	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	35	36.5	48	50.0	3	3.1	86	89.6
Total	41	42.7	52	54.2	3	3.1	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 4

Análisis e interpretación:

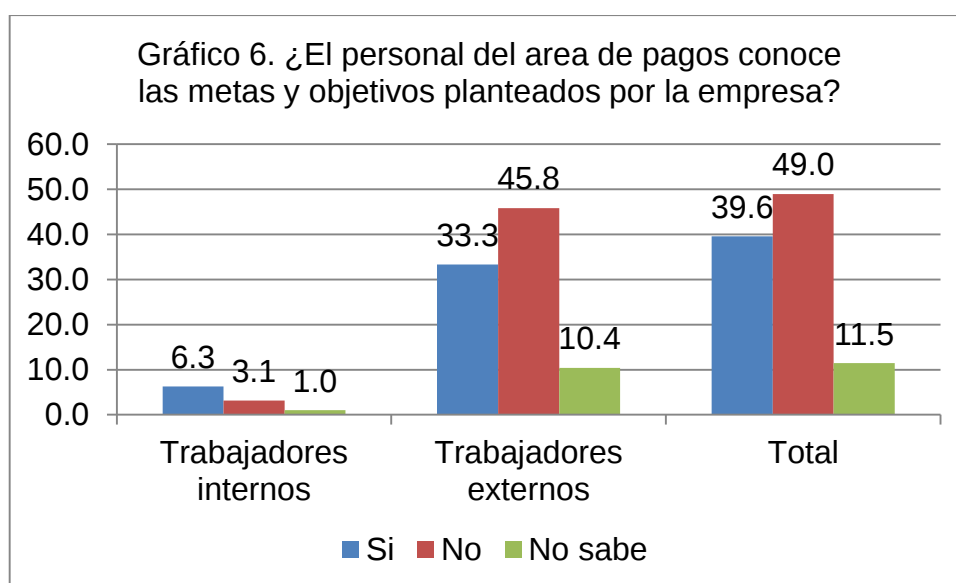
Los resultados en el atabla y gráfico 4; sobre existe un manual de procedimientos en el área de pagos, el 42.7% de los trabajadores manifestaron que sí; el 54.2% que no; y el 3.1% que no saben respectivamente.

Tabla 5

¿El personal del área de pagos conoce las metas y objetivos planteados por la empresa?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	3	3.1	1	1.0	10	10.4
Trabajadores externos	32	33.3	44	45.8	10	10.4	86	89.6
Total	38	39.6	47	49.0	11	11.5	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta.



Fuente: Tabla 5

Análisis e interpretación:

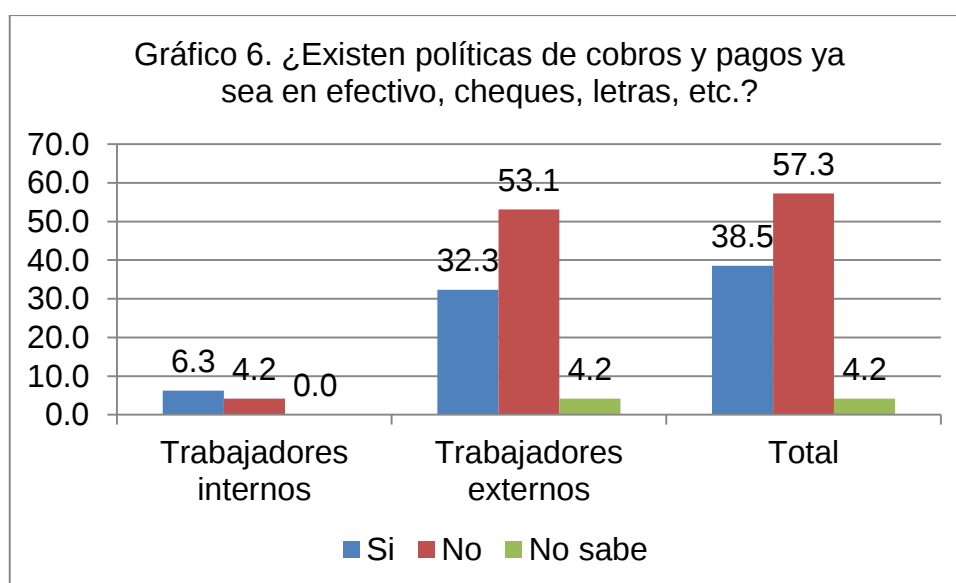
De lo observado en los resultados en la tabla y grafico 5, sobre el personal del área de pagos conoce las metas y objetivos planteados por la empresa, el 39.6% de los trabajadores respondieron que sí, el 49.0% que no y el 11.54% no saben. Lo que demuestra que es necesario concientizar en los trabajadores las metas y objetivos de la empresa.

Tabla 6

¿Existen políticas de cobros y pagos ya sea en efectivo, cheques, letras, etc.?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	4	4.2	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	31	32.3	51	53.1	4	4.2	86	89.6
Total	37	38.5	55	57.3	4	4.2	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta.



Fuente: Tabla 6

Análisis e interpretación:

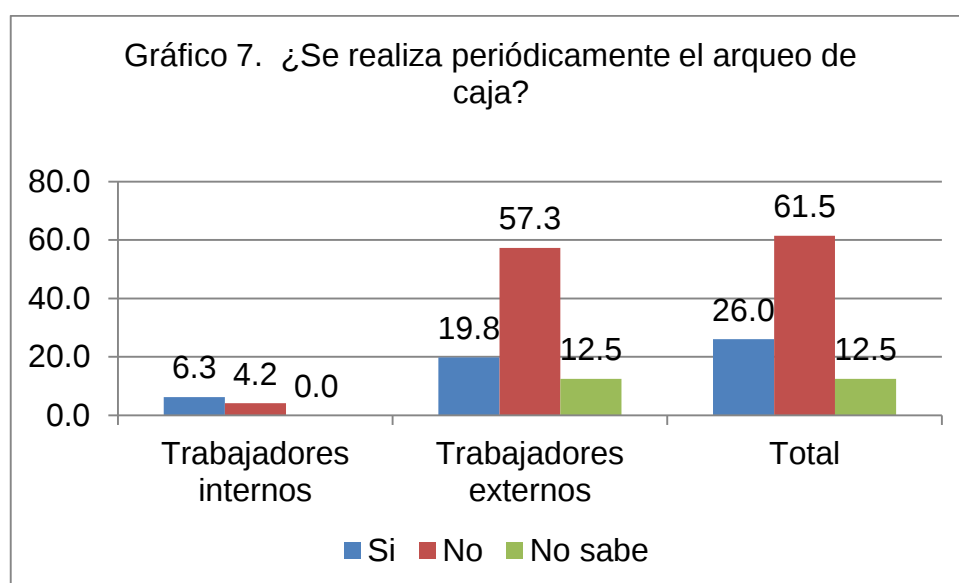
Se observan en la tabla y gráfico 6, el resultado de la encuesta sobre existen políticas de cobros y pagos ya sea en efectivo, cheques, letras, etc., el 38.5% de los trabajadores manifestaron que sí; el 57.3% que no; mientras que el 4.2% que no saben. Lo que demuestra que es necesario establecer o determinar las políticas de cobro y pagos en la empresa

Tabla 7

¿Se realiza periódicamente el arqueo de caja?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	4	4.2	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	19	19.8	55	57.3	12	12.5	86	89.6
Total	25	26.0	59	61.5	12	12.5	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta.



Fuente: Tabla 7

Análisis e interpretación:

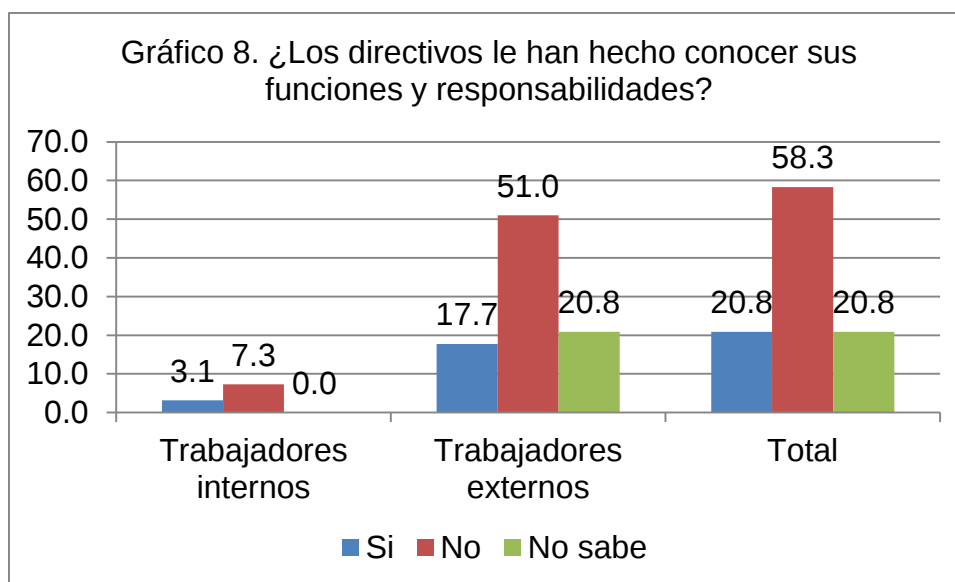
En la tabla y gráfico 7, que corresponde a se realiza periódicamente el arqueo de caja, el 26.0% de los trabajadores manifestaron que sí, el 61.5% que no, mientras que el 12.5% manifestaron que no saben. Lo que demuestra que en su gran mayoría reconoce que si se realiza periódicamente arqueo de caja en la empresa.

.Tabla 8

¿Los directivos le han hecho conocer sus funciones y responsabilidades?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	3	3.1	7	7.3	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	17	17.7	49	51.0	20	20.8	86	89.6
Total	20	20.8	56	58.3	20	20.8	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta.



Fuente: Tabla 8

Análisis e interpretación:

Según la tabla y gráfico 8, podemos observar que el 20.08% de los trabajadores respondieron que los directivos si le han hecho conocer sus funciones y responsabilidades, el 58.3% que no y el 20.8% que no saben. Lo que demuestra que es necesario establecer en forma escrita las funciones y responsabilidades de los trabajadores en la empresa.

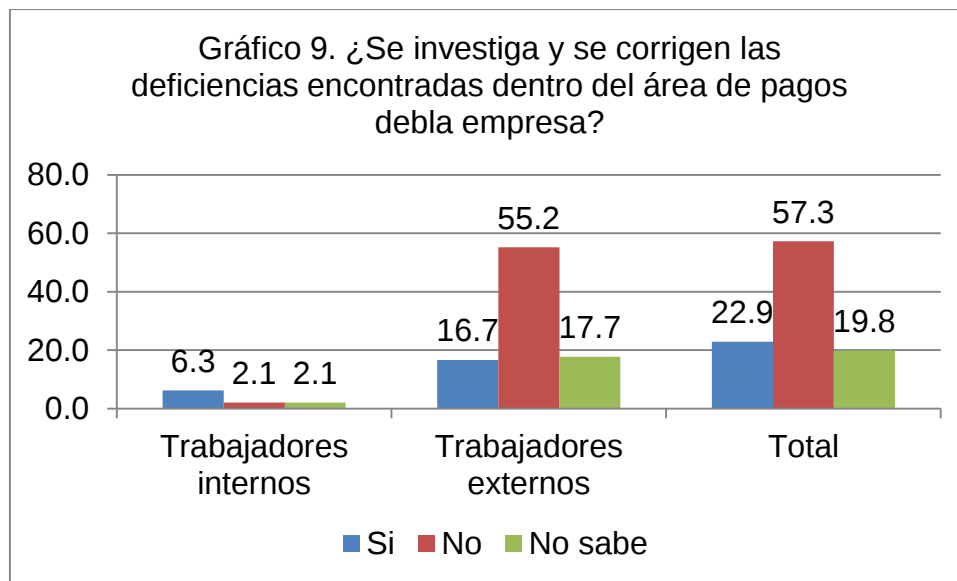
Administración del área de pagos

Tabla 9

¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro del área de pagos de la empresa?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	2	2.1	2	2.1	10	10.4
Trabajadores externos	16	16.7	53	55.2	17	17.7	86	89.6
Total	22	22.9	55	57.3	19	19.8	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta.



Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación:

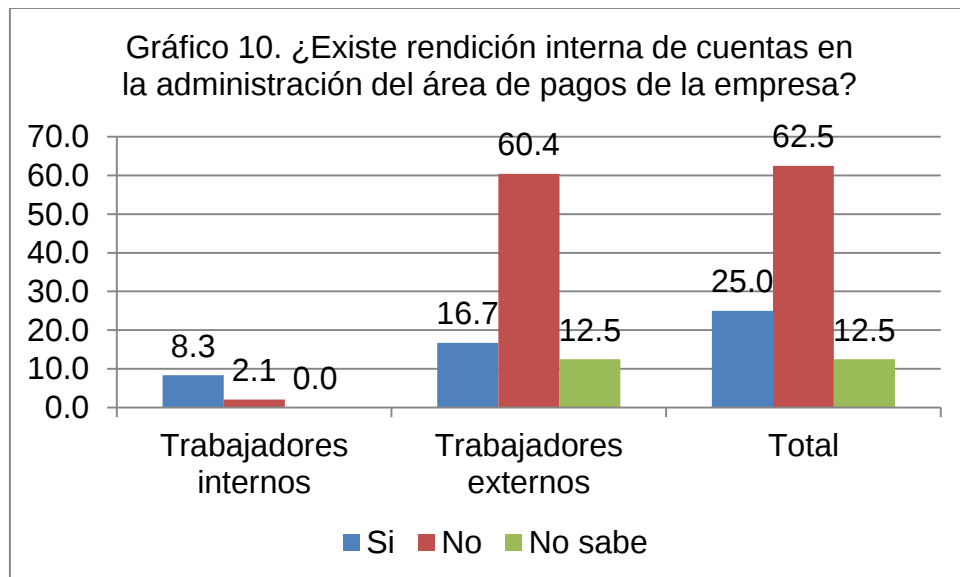
En la tabla y gráfico 9, podemos observar el resultado de la pregunta se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro del área de pagos de la empresa, donde el 22.9% de los trabajadores manifestaron que sí, el 57.3% que no y el 19.8% no saben.

Tabla 10

¿Existe rendición interna de cuentas en la administración del área de pagos de la empresa?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores internos	8	8.3	2	2.1	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	16	16.7	58	60.4	12	12.5	86	89.6
Total	24	25.0	60	62.5	12	12.5	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 10

Análisis e interpretación:

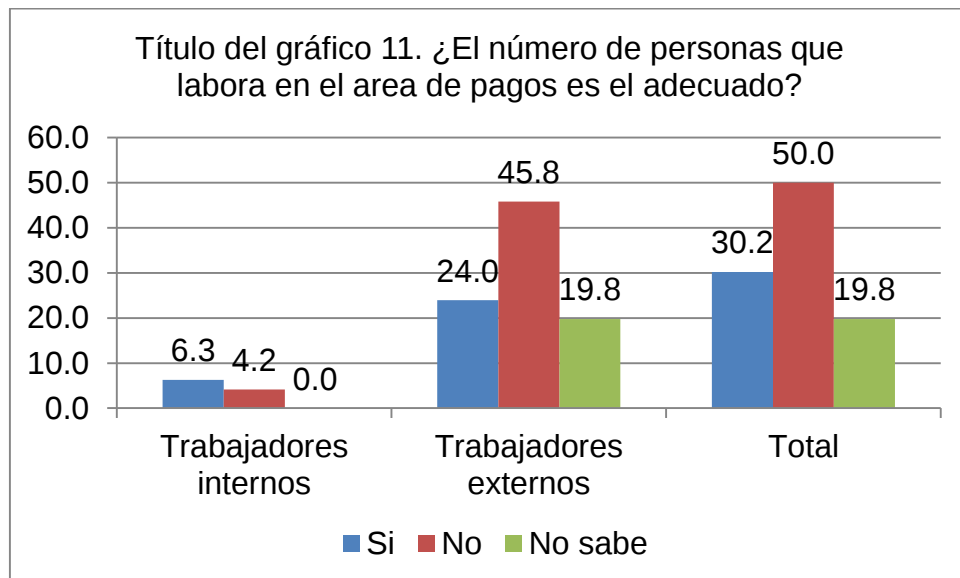
De acuerdo a los resultados de la tabla y gráfico 10, en relación a la existe rendición interna de cuentas en la administración del área de pagos de la empresa, el 25.0% de los clientes internos manifestaron que sí, el 62.5% respondieron que no y el 12.5% manifestaron que no saben.

Tabla 11

¿El número de personas que labora en el área de pagos es el adecuado?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Trabajadores internos	6	6.3	4	4.2	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	23	24.0	44	45.8	19	19.8	86	89.6
Total	29	30.2	48	50.0	19	19.8	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 11

Análisis e interpretación:

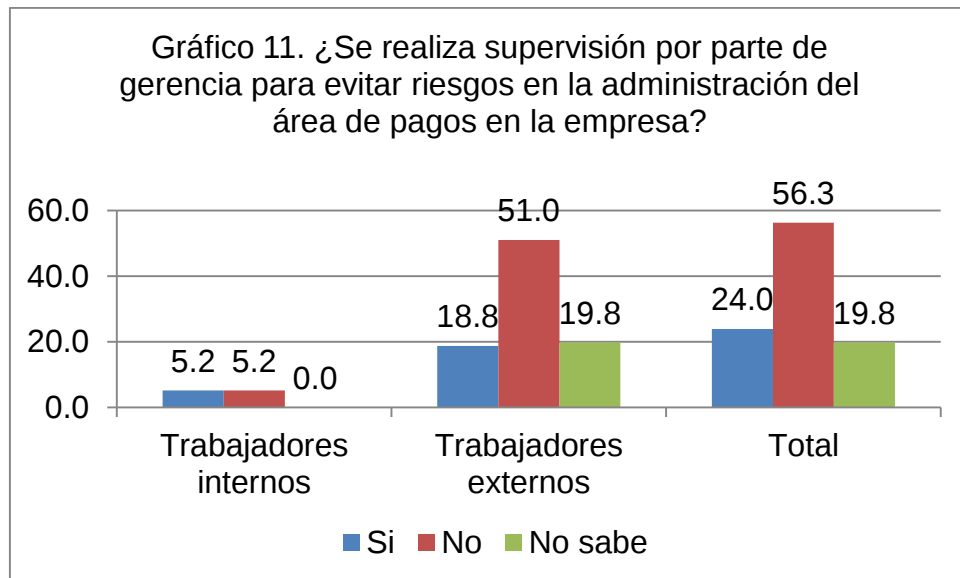
A la luz de los resultados de la tabla y gráfico 11, a la pregunta, el número de personas que labora en el área de pagos es el adecuado, el 30.2% de los trabajadores manifestaron que sí, el 50.0% que no y el 19.8% no saben. Los encuestados manifestaron en su mayoría que el número de personas es el adecuado.

Tabla 12

¿Se realiza supervisión por parte de gerencia para evitar riesgos en la administración del área de pagos en la empresa?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	5	5.2	5	5.2	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	18	18.8	49	51.0	19	19.8	86	89.6
Total	23	24.0	54	56.3	19	19.8	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación:

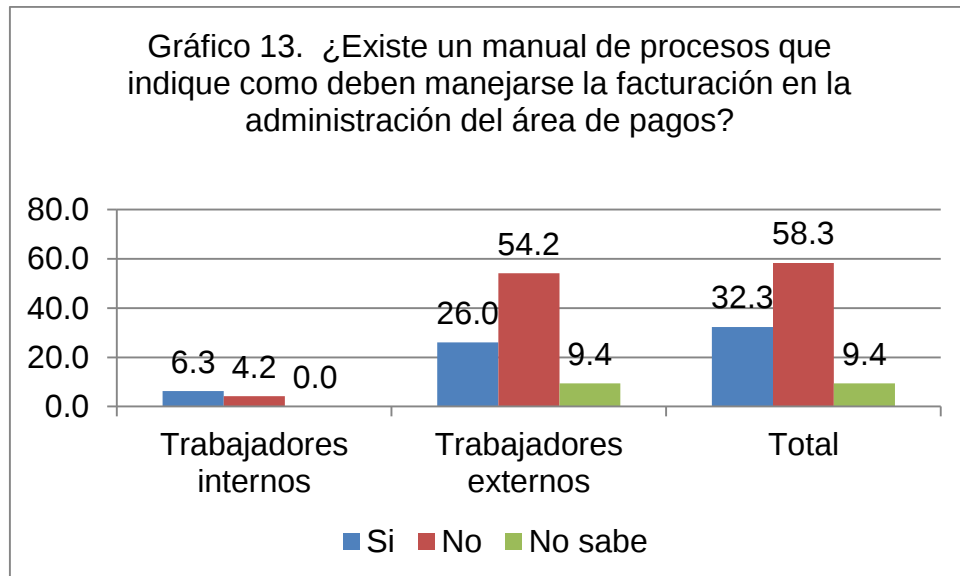
En la tabla y gráfico 12, se observa los resultados sobre se realiza supervisión por parte de la gerencia para evitar riesgos en la administración del área de pagos en la empresa; el 24.0% de los trabajadores manifestaron que sí, el 56.3% que no; mientras que los el 19.8% que no saben. Lo que demuestra que la gerencia no realiza supervisiones periódicas en el área de pagos.

Tabla 13

¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse la facturación en la administración del área de pagos?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	4	4.2	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	25	26.0	52	54.2	9	9.4	86	89.6
Total	31	32.3	56	58.3	9	9.4	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación:

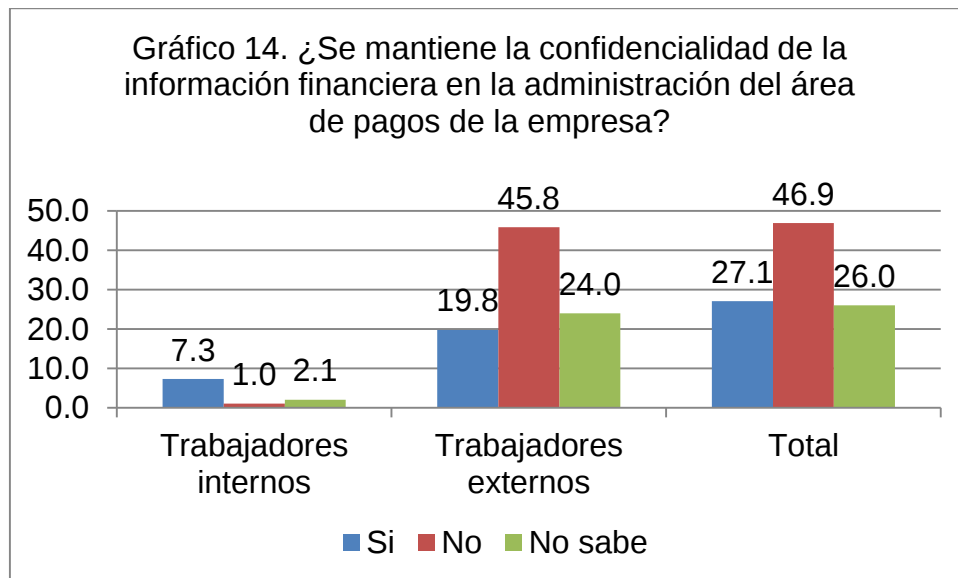
En la tabla y gráfico 13, se aprecia el resultado de la pregunta existe un manual de procesos que indique como deben manejarse la facturación en la administración del área de pagos, donde el 32.3% de los trabajadores respondieron que sí, el 58.3% que no; y el 9.40% que no saben. Lo que demuestra que no hay un manual establecido para el proceso de facturación en la empresa.

Tabla 14

¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera en la administración del área de pagos de la empresa?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	7	7.3	1	1.0	2	2.1	10	10.4
Trabajadores externos	19	19.8	44	45.8	23	24.0	86	89.6
Total	26	27.1	45	46.9	25	26.0	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 14

Análisis e interpretación:

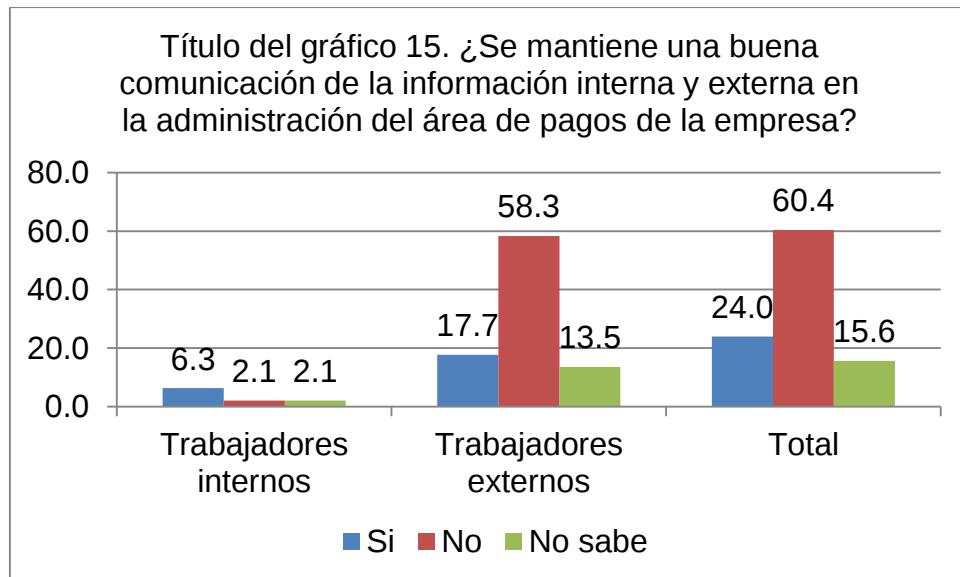
Según el análisis de la tabla y gráfico 14, donde se observan los resultados de la pregunta, se mantiene la confidencialidad de la información financiera en la administración del área de pagos de la empresa, el 27.1% de los trabajadores manifestaron que sí, el 46.9% que no y el 26.0% no saben.

Tabla 15

¿Se mantiene una buena comunicación de la información interna y externa en la administración del área de pagos de la empresa?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	6	6.3	2	2.1	2	2.1	10	10.4
Trabajadores externos	17	17.7	56	58.3	13	13.5	86	89.6
Total	23	24.0	58	60.4	15	15.6	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 15

Análisis e interpretación:

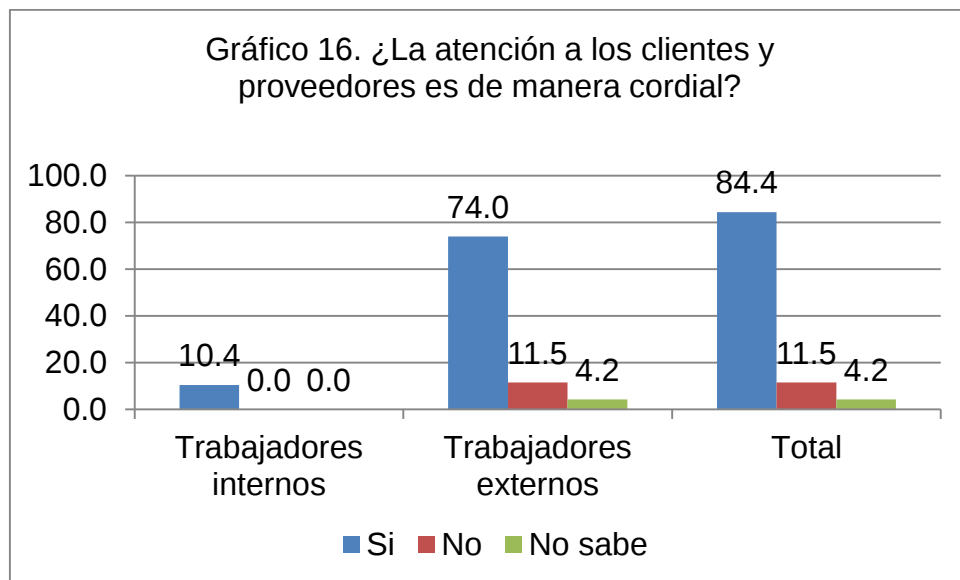
De acuerdo a los resultados de la tabla y gráfico 15, sobre la pregunta se mantiene una buena comunicación de la información interna y externa en la administración del área de pagos de la empresa, el 24.0% de los clientes externos manifestaron que sí, el 60.4% que no y el 15.6% no saben.

Tabla 16

¿La atención a los clientes y proveedores es de manera cordial?

Rta	Si		No		No sabe		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajadores internos	10	10.4	0	0.0	0	0.0	10	10.4
Trabajadores externos	71	74.0	11	11.5	4	4.2	86	89.6
Total	81	84.4	11	11.5	4	4.2	96	100.00

Fuente: Resultados de la encuesta



Fuente: Tabla 16

Análisis e interpretación:

Según lo observado en la tabla gráfico 16, de los resultados obtenidos a la pregunta, la atención a los clientes y proveedores es de manera cordial, el 84.4% de los trabajadores manifestaron que sí, el 11.5% que no y el 4.2% que no saben.

4.2. Contrastación y de hipótesis

4.2.1. Hipótesis Nula

La gestión empresarial no influye en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

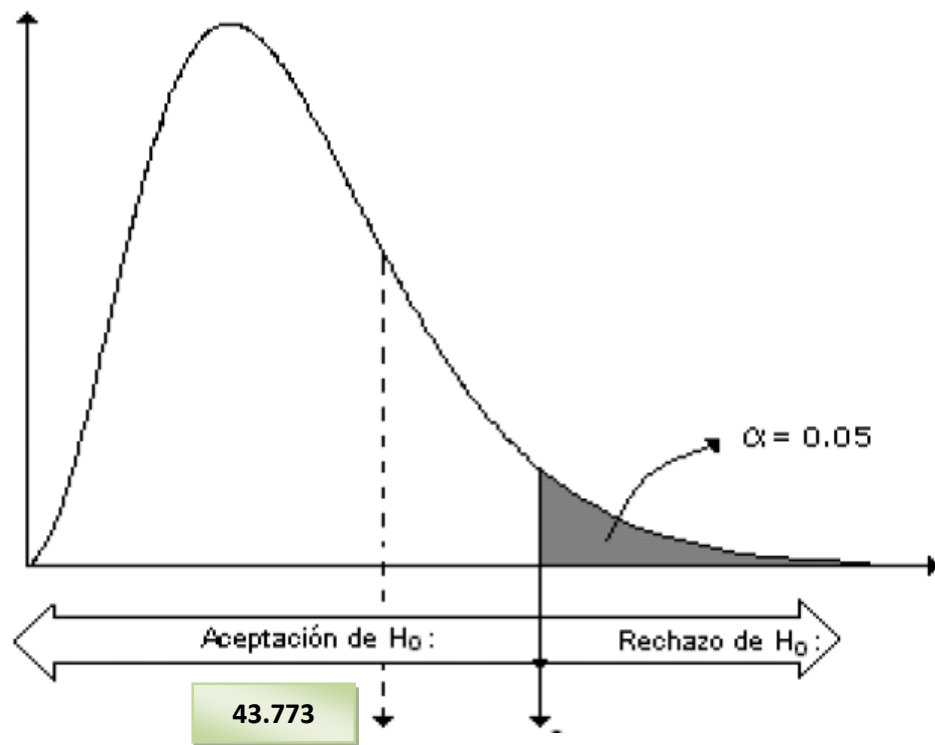
4.2.2. Hipótesis Alterna

La gestión empresarial si influye en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

Para realizar la prueba de hipótesis, se ha fijado un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ luego utilizando la fórmula estadística

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$
 del Chi-Cuadrado; en donde f_o = es el valor observado y f_e = es el valor esperado que en nuestro caso es de **96**, así mismo, asumiendo los siguientes grados de libertad de **(f-1) (C-1) = (16-1) (3-1)= 30**, con $\alpha = 0.05$ obteniendo el valor de **43.773** según la tabla del Chi Cuadrado.

Determinación de la región de aceptación del Chi cuadrado



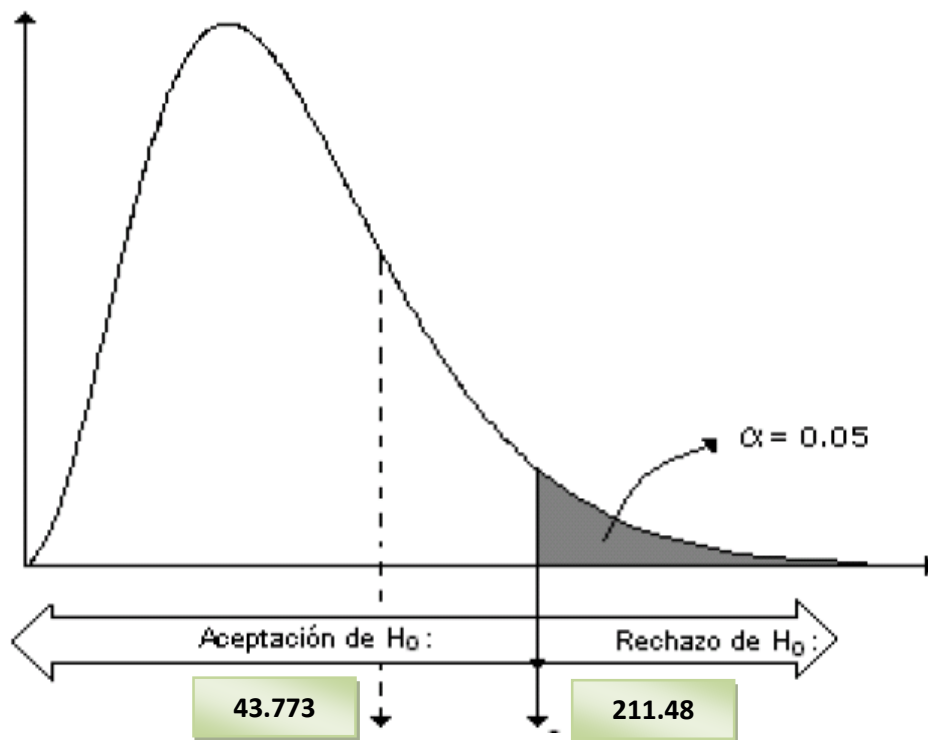
En la gráfica se aprecia el valor de la región de aceptación que es **43.773** de acuerdo a la tabla del Chi-Cuadrado.

Determinación del Chi Cuadrado en las frecuencias observadas

Preguntas	Respuestas									TOTAL
	1			2			3			
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	
1	39	34.13	0.70	55	50.44	0.41	2	11.44	7.79	96
2	40	34.13	1.01	48	50.44	0.12	8	11.44	1.03	96
3	47	34.13	4.86	48	50.44	0.12	1	11.44	9.52	96
4	41	34.13	1.39	52	50.44	0.05	3	11.44	6.22	96
5	38	34.13	0.44	47	50.44	0.23	11	11.44	0.02	96
6	37	34.13	0.24	55	50.44	0.41	4	11.44	4.84	96
7	25	34.13	2.44	59	50.44	1.45	12	11.44	0.03	96
8	20	34.13	5.85	56	50.44	0.61	20	11.44	6.41	96
9	22	34.13	4.31	55	50.44	0.41	19	11.44	5.00	96
10	24	34.13	3.00	60	50.44	1.81	12	11.44	0.03	96
11	29	34.13	0.77	48	50.44	0.12	19	11.44	5.00	96
12	23	34.13	3.63	54	50.44	0.25	19	11.44	5.00	96
13	31	34.13	0.29	56	50.44	0.61	9	11.44	0.52	96
14	26	34.13	1.93	45	50.44	0.59	25	11.44	16.08	96
15	23	34.13	3.63	58	50.44	1.13	15	11.44	1.11	96
16	81	34.13	64.39	11	50.44	30.84	4	11.44	4.84	96
TOTAL	546		98.86	807		39.18	183		73.44	1536

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe} = 211.48$$

Determinación de la región de rechazo



En la gráfica se aprecia el valor de la región de aceptación según la tabla del Chi cuadrado que es 43.773 y la región de rechazo obtenida que es 21.48.

4.2.3. Toma de decisión

Como el valor del Chi-cuadrado $X^2 = 211.48$ es mayor que el obtenido de la tabla = **43.773**. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que la gestión empresarial si influye en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.

4.3. Contrastación y de hipótesis secundaria I

4.3.1. Hipótesis Nula

La gestión empresarial no influye significativamente en la política y gestión de cobros en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

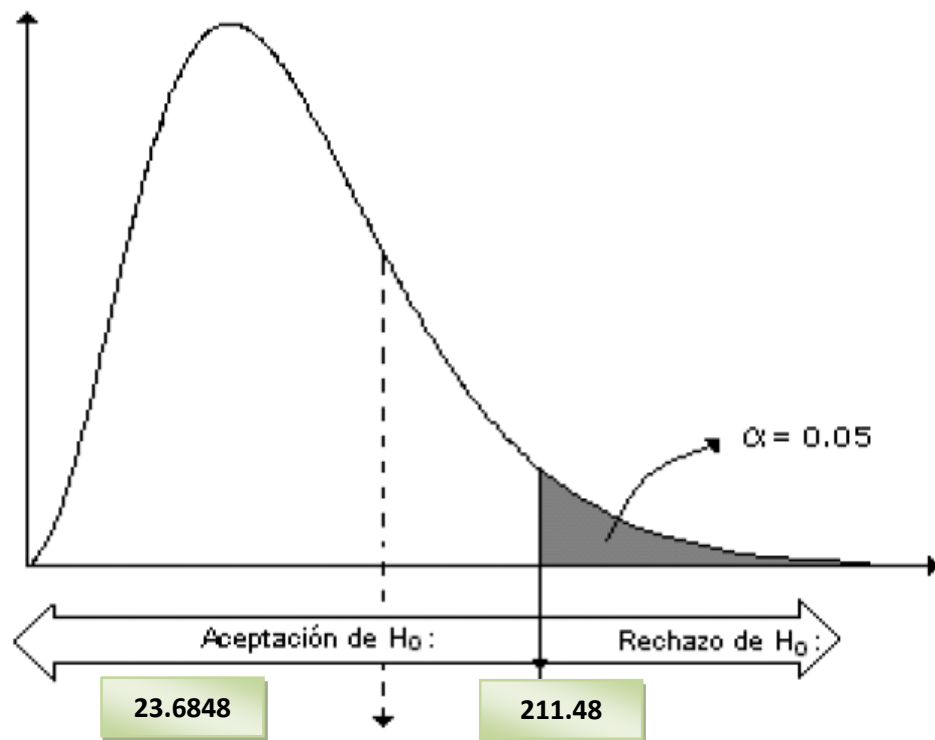
4.3.2. Hipótesis Alterna

La gestión empresarial si influye significativamente en la política y gestión de cobros en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

Para la prueba de la hipótesis se fijó:

- **Nivel de significancia** de $\alpha = 0.05$
- **Grados de libertad** que resulto del producto de las filas (F) por las columnas (C): $(F-1) (C-1) = (8-1) (3-1) = 14$ grados de libertad, según tabla del Chi cuadrado es de 23.6848
- Chi cuadrado de las frecuencias observadas es: 121.18.

Determinación de la región de rechazo



En la gráfica se aprecia el valor de la región de aceptación según la tabla del Chi cuadrado que es 23.6848 y la región de rechazo obtenida que es 121.48.

4.3.3. Toma de decisión

Como el valor del Chi-cuadrado $X^2 = 121.48$ es mayor que el obtenido de la tabla = **23.6848**. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que la gestión empresarial si influye significativamente en la política y gestión de cobros en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

4.4. Contrastación y de hipótesis secundaria II

4.4.1. Hipótesis Nula

La gestión empresarial no influye significativamente en los depósitos bancarios de dinero del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

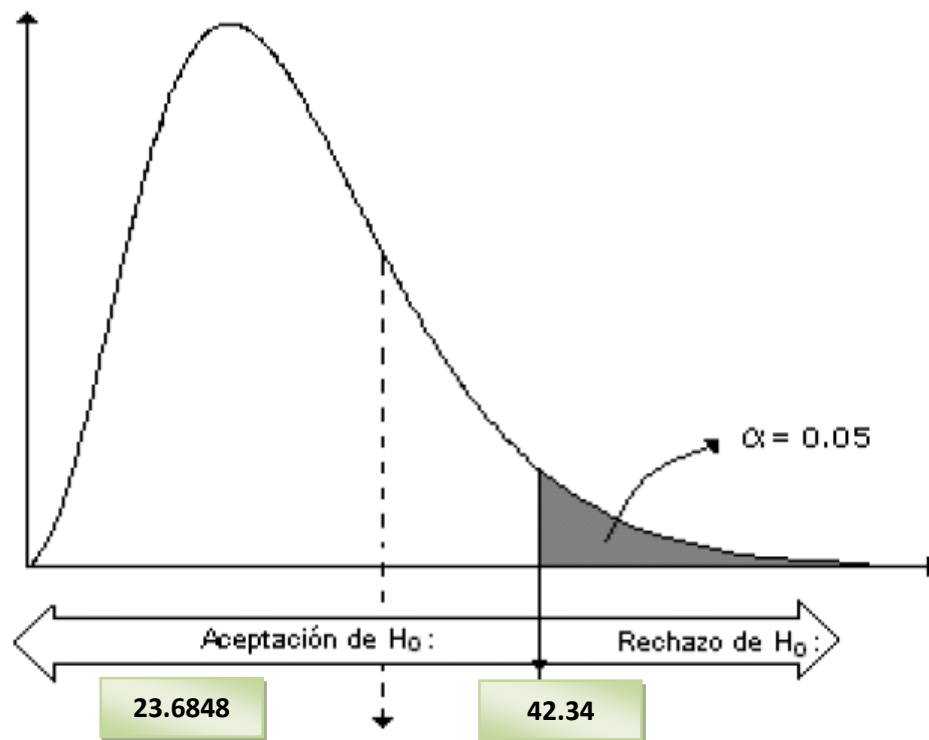
4.4.2. Hipótesis Alterna

La gestión empresarial si influye significativamente en los depósitos bancarios de dinero del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

Para la prueba de la hipótesis se fijó:

- **Nivel de significancia de $\alpha = 0.05$**
- **Grados de libertad** que resulto del producto de las filas (F) por las columnas (C): $(F-1) (C-1) = (8-1) (3-1) = 14$ grados de libertad, según tabla del Chi cuadrado es de 23.6848
- Chi cuadrado de las frecuencias observadas es: 42.34.

Determinación de la región de rechazo



En la gráfica se aprecia el valor de la región de aceptación según la tabla del Chi cuadrado que es 23.6848 y la región de rechazo obtenida que es 42.34.

4.4.3. Toma de decisión

Como el valor del Chi-cuadrado $X^2 = 42.34$ es mayor que el obtenido de la tabla = **23.6848**. Entonces pertenece a la Región de Rechazo. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, donde se afirma que La gestión empresarial si influye significativamente en los depósitos bancarios de dinero del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Presentar la contratación de los resultados del trabajo de investigación

Los resultados obtenidos de la encuesta a los trabajadores internos y externos de Empresa Mota Engil S.A. nos demuestran que la empresa requiere realizar capacitaciones a su personal del área de pagos, así como la implementación de un manual de procedimientos y políticas de cobro para dicha área, la concientización de los objetivos y metas de la empresa; diseñar un control interno con el fin de propiciar una seguridad razonable al movimiento del efectivo o equivalente del efectivo; lo que se justifica con los siguientes resultados:

En la empresa el personal está capacitado para desempeñar sus funciones, el 57.3%% de los trabajadores respondieron que no Lo que demuestra que el personal necesita capacitación para desempeñar sus funciones.

El 49.0% del personal del área de pagos manifiesta que no conoce las metas y objetivos planteados por la empresa, mientras que el 39.6% de los trabajadores respondieron que sí, y el 11.54% no saben.

El 50.0% de los trabajadores de la empresa manifiestan que no se realizan capacitaciones, para mejorar el desempeño de sus trabajadores, y el 41.7% de trabajadores respondieron que sí, y el 8.3% no saben respectivamente.

El 57.3% de los trabajadores respondieron que no hay una política establecida sobre los cobros y pagos ya sea en efectivo, cheques, letras, etc., lo que demuestra que es necesario establecer o determinar las políticas de cobro y pagos en la empresa.

El 56.3% de los trabajadores manifestaron que no se realiza supervisión por parte de la gerencia para evitar riesgos en la administración del área de pagos en la empresa.

Los resultados antes expuestos concuerdan con los hallados por Chancafe, 2016, quien concluye que el 63.5 % del personal que labora en el área de tesorería, desconoce los documentos de gestión de la entidad (ROF, MOF y Manuales), desconocen sus funciones, las formalidades que debe contener todo documento de Ingreso y Egreso para un adecuado archivamiento.

CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos se concluye que al personal le falta mayor capacitación para desempeñar mejor sus funciones en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A.
2. Del estudio realizado se concluye que el personal del área de pagos no tiene claro las metas y objetivos planteados por la empresa Mota Engil S.A.
3. Del análisis de los resultados se concluye que no se está realizando una adecuada gestión empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A. que le permita brindar una buena calidad del servicio.
4. A la luz de los resultados se concluye que la política y gestión de cobros en el área de pagos es deficiente en la empresa Mota Engil S.A.
5. De los resultados obtenidos se concluye que al trámite de los depósitos bancarios de dinero del área de pagos no se le brinda la seguridad razonable acorde con los lineamientos de la empresa Mota Engil S.A.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar cursos de capacitación al personal para desempeñar mejor sus funciones en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A.
2. Es necesario concientizar al personal del área de pagos sobre las metas y objetivos de la empresa Mota Engil S.A. mediante charlas.
3. Se recomienda el asesoramiento de especialistas en materia de organización, pues esta estructura es clave para realización de una Gestión administrativa eficiente y eficaz, en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A.
4. La política y gestión de cobros en el área de pagos es una herramienta útil para la gestión administrativa por lo que se recomienda a la gerencia de la empresa Mota Engil S.A., establecerla en forma clara y precisa para el buen funcionamiento de dicha área.
5. Se recomienda a la gerencia de la empresa Mota Engil S.A. capacitar al personal involucrado en el manejo adecuado de depósitos bancarios de dinero

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Armijo Naupa Lucy Mireya. Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining s.a. lima – 2015
- Carbajal Mori, Marita Aney, Rosario León, Magda Vanessa. Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014, Trujillo – Perú
- Carranza Gómez, Yessenia, Céspedes Bravo, Susy Edith Yactayo Anchirayco, Luis Enrique. Implementación del control interno en las operaciones de tesorería en la empresa de servicios SUYELU S.A.C. del distrito cercado de Lima en el año 2013
- Carrasco Zanocco Francisco Javier Arnaldo. Estudio Sobre Implementación de Gestión Basada en Procesos en Banco Estado. 2011, Santiago de Chile
- Chancafe Ucancial Francisco Segundo. Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque. 2016, Lambayeque – Perú
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Distrito Federal: McGraw-Hill. Recuperado el 16 de junio de 2016
- De Zuani, (2005) “Introducción a la Administración de Organizaciones”. Ed. Maktub
- Definiciones. Visitado 10 de noviembre del 2017. <https://definicion.mx/gestion-empresarial>.
- Gallart, M., FORNI, F., Vasilachis De Glaldino, I., Métodos cualitativos II. La práctica de la investigación, Centro Editor de América Latina, Bs. As., 1993.

- Graciano, E. (2009). *Gestión Empresarial*. Torreón, México: Instituto Tecnológico de la Laguna
- Grant, E. L y Leavenworth, R. S. (2005). Control Estadístico de Calidad. 6ta edición. McGRAW-HILL. México, D.F.
- Hemeryth Charpentier, Flavia, Sánchez Gutiérrez, Jesica Margarita. Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013. Perú
- James A.F. Stoner, R. Edward Freeman. Daniel R. Gilbert, (1996) Administración, Ediciones Prentice Hall Hispanoamericana, sexta edición, México., p.5.
- León, C.; Huarachi, J.; Díaz, D.; Becerra, J. y Amorós, E. (2007). *Gestión Empresarial para Agro negocios*. pp. 19-22.
- León, Carlos et al. (2007). *Gestión empresarial para Agro negocios*. p. 23
- López Martínez, Francisco J.: “Manual del Cash Management”. Ediciones Deusto. Bilbao 1992. pág. 13
- Lovón, José Luis. (2018) Dinámica de la gestión de tesorería. Ex – Controller en Sociedad Minera Corona S.A. y Contador General en MWH Perú S.A.
- Pérez Serrano, G., Investigación cualitativa. Retos e interrogantes, La Muralla, Madrid, 1998
- Rubio Domínguez, P. (2008), *Introducción a la Gestión Empresarial*, Madrid, España: Instituto Europeo de Gestión Empresarial. pp. 134-135.
- Serbia, José María (30-08-2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa.
- Tena Rodríguez Vicente. (2015) Gestión de cobros y pagos

ANEXOS

Anexo 1: Resolución de aprobación del proyecto de trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

INFORME DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

PROYECTO DE TESIS: ☒ TESIS: ☐

DATOS DEL BACHILLER INVESTIGADOR			
APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES	PROG. ACADÉMICO
ORE	CHACALTANA	OSIO EMANUEL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
"LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DEL ÁREA DE PAGOS DE LA EMPRESA MOTA EXCEL S.A. 2018"

El Jurado Evaluador designado por Resolución N° 1540-2017-D-EDUP, de fecha: 2017, se reunió el día 09 del mes de JULIO del año 2018, para revisar el trabajo de investigación que se menciona, en cumplimiento a lo señalado en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, llegando a las siguientes conclusiones:

OBSERVACIONES:

1003100

DICTAMEN: APROBADO ☒ OBSERVADO ☐ DESAPROBADO ☐

Asentamiento,

FIRMA:

DOCENTE: Vicky Ortega B.
MIEMBRO DEL JURADO

FIRMA:

DOCENTE: Mota Exel S.A.
MIEMBRO DEL JURADO

FIRMA:

DOCENTE: Mota Exel S.A.
MIEMBRO DEL JURADO

Anexo 2: Resolución de nombramiento de asesor



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

FICHA DE AVANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (TESIS)

PROYECTO DE TESIS: ☒ TESIS: ☐

DATOS DEL DOCENTE ASESOR

APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRES	NUMERO DE IDENTIFICACION
MARTEL	CORRANZA	CHRISTIAN ROLO	1540-2017-D-FCEH

DATOS DEL BACHILLER INVESTIGADOR

APPELLIDO PATERNO	APPELLIDO MATERNO	NOMBRES	PROG. ACADÉMICO
CHE	CHACALTANA	GAO EMANUEL	ADMINISTRACION EMPRES

DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO
"LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LA ADMINISTRACIÓN DE ÁREA DE NEGOCIOS DE LA EMPRESA AGRO FAMILIAR S.A. 2018"

FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	MODALIDAD DE ASesorAMIENTO
06/10/2017		VIA UDA (Estudiante Distante)

AVANCE DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

FECHA	ASUNTO TEMÁTICO	AVANCE	FECHA DEL ASESOR	FECHA DEL BACHILLER
24/10/2017	Revisión de documentación (Bachiller)	30%	06/10/2017	
07/12/2017	Revisión de documentación (Bachiller)	60%	06/10/2017	
16/01/2018	Revisión de documentación (Bachiller)	100%	06/10/2017	
	"PROCESO DE REVISIÓN"			

CONCLUSIONES

16/01/2018 → Aprobación de Proyecto de Investigación.



DOCENTE ASESOR

BACHILLER INVESTIGADOR

Vg Bo COORDINADOR ACADEMICO

Anexos 3: Matriz de Consistencia

Título: La gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Indicadores	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cómo influye la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018? Problemas específicos P.E.1: ¿Cómo influye la planeación empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018? P.E.2: ¿Cómo influye la organización empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018? P.E.3: ¿Cómo influye la dirección empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018? P.E.4: ¿Cómo influye el control empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018?	Objetivo general Determinar la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018 Objetivos específicos O.E.1: Determinar la influencia de la planeación empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. O.E.2: Determinar la influencia de la organización empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. O.E.3: Determinar la influencia de la dirección empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. O.E.4: Determinar la influencia del control empresarial en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.	Hipótesis general ¿Cómo influye la gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018? Hipótesis específicos H.E.1: La planeación empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. H.E.2: La organización empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. H.E.3: La Dirección empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018. H.E.4: El Control empresarial influye significativamente en el área de pagos de la empresa Mota Engil S.A., 2018.	Variable Independiente: Gestión empresarial Dimensión: Planeación Organización Dirección Control Variable Dependiente: Administración del área de pagos Dimensión Resultados de gestión Procesos administrativos Estrategias	Enfoque: Alcance: Diseño: Explicativo Muestra: 96 unidades muestrales Técnicas e Instrumentos: Técnica: Encuesta y cuestionario Instrumento: Encuesta y ficha de entrevista

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE ADMINISTRACION ENCUESTA

La encuesta tiene como fin obtener información para el desarrollo de la investigación titulada “La gestión empresarial en la administración del área de pagos de la empresa Mota Engil S.A 2018”.

La información que brinde será de carácter anónimo.

Por favor marque con una (X) la respuesta que usted considere correcta.

Gestión empresarial

1. ¿En el área de control de pagos de la empresa el personal está capacitado para desempeñar sus funciones?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe
2. ¿La empresa realiza capacitaciones, para mejorar el desempeño de sus trabajadores?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe
3. ¿Existe un responsable del área de pagos?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe
4. ¿Existe un manual de procedimientos en el área de pagos?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe

5. ¿El personal del área de pagos conoce las metas y objetivos planteados por la empresa?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe
6. ¿Existen políticas de cobros y pagos ya sea en efectivo, cheques, letras, etc.?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe
7. ¿Se realiza periódicamente el arqueo de caja?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe
8. ¿Los directivos le han hecho conocer sus funciones y responsabilidades?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores

Administración del área de pagos

9. ¿Se investiga y se corrigen las deficiencias encontradas dentro del área de pagos de la empresa?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores
10. ¿Existe rendición interna de cuentas en la administración del área de pagos de la empresa?
 - a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores
11. ¿El número de personas que labora en el área de pagos es el adecuado?
 - a) Si
 - b) No
 - c) No sabe

12. ¿Se realiza supervisión por parte de gerencia para evitar riesgos en la administración del área de pagos en la empresa?
- a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores
13. ¿Existe un manual de procesos que indique como deben manejarse la facturación en la administración del área de pagos?
- a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores
14. ¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera en la administración del área de pagos de la empresa?
- a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores
15. ¿Se mantiene una buena comunicación de la información interna y externa en la administración del área de pagos de la empresa?
- a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores
16. ¿La atención a los clientes y proveedores es de manera cordial?
- a) Si
 - b) No
 - c) Ninguna de las anteriores

Observación:.....
.....
.....