



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA
EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y
CONTABLE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
GENERALES WARS S.A.C. LOS OLIVOS – LIMA
2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Santisteban Villegas Roxana Magali

Asesor:

Mg. CPC Suárez Santa Cruz Liliana

Línea de Investigación:

Costos y Contabilidad Aplicada

Pimentel – Perú

Año

PRESENTACIÓN DE LA APROBACIÓN

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES WARS S.A.C. LOS OLIVOS – LIMA 2017.

Aprobación del proyecto

Roxana Magali Santisteban Villegas

Autor(a)

Mg. CPC Liliana Suárez Santa Cruz.

Asesor Metodológico

Apellido y Nombre del Asesor Espec

Asesor Especialista

Apellido y Nombre

Presidente de Jurado

Apellido y Nombre

Secretario(a) de Jurado

Apellido y Nombre

Vocal/Asesor de Jurado

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Roxana

AGRADECIMIENTO

A mis distinguidos docentes por sus sabias enseñanzas, motivación, orientación y consejos, a la memoria de mi padre, a mi adorada madre por su apoyo incondicional a mi esposo e hijo por su constante apoyo y a todos aquellos que de una u otra manera han sido claves en mi formación profesional.

La Autora

RESUMEN

La presente investigación, ha permitido identificar, ciertos problemas relacionados con la gestión administrativa contable de la empresa de Servicios Generales WARS S.A.C. los Olivos, esto está afectando la administración y gestión de la misma, es así que el problema de la investigación quedó formulado de la siguiente manera ¿De qué manera la Propuesta de un modelo de gestión permitirá el mejoramiento administrativo y contable de la empresa de servicios generales Wars S.A.C. Los olivos – lima 2017?, se justifica porque se ha podido evidenciar deficiencias en la empresa relacionadas con la gestión administrativa y contable, por lo que se ha creído conveniente proponer un sistema de gestión que permita tener un mejor manejo y administración de los recursos que posee la empresa.

La hipótesis fue: Si se propone un modelo de Gestión, entonces mejorará la gestión Administrativa y contable de la empresa de Servicios Generales WARS S.A.C., el objetivo general: Proponer un Modelo de Gestión para el mejoramiento Administrativo y Contable de la Empresa de Servicios Generales WARS SAC., es una investigación propositiva porque se ha propuesto un modelo de Gestión que permitió mejorar la Gestión administrativa Contable de la empresa. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, la observación y el análisis documental.

Después de aplicar los instrumentos, se procedió a ordenar la información, para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados, los cuales confirman que la propuesta de un Modelo de Gestión se logrará el mejoramiento Administrativo y Contable de la Empresa de Servicios Generales WARS SAC.

Palabras Clave: Modelo de Gestión, Gestión Administrativa, Gestión Contable

ABSTRACT

The present investigation has allowed to identify certain problems related to the administrative accounting management of the General Service company WARS S.A.C. Los Olivos, this is affecting the administration and management of it, so the problem of research was formulated as follows: How the Proposal of a management model will allow the administrative and accounting improvement of the service company General Wars SAC The olives - Lima 2017 ?, is justified because it has been possible to show deficiencies in the company related to the administrative and accounting management, for which it has been considered convenient to propose a management system that allows to have a better management and administration of the resources that owns the company.

The hypothesis was: If a management model is proposed, then the administrative and accounting management of the General Service company WARS SAC will improve, the general objective: Propose a Management Model for the administrative and accounting improvement of the General Service Company WARS SAC., Is a proactive research because a management model has been proposed that allowed improving the administrative Accounting Management of the company. The techniques used were interviewing, observation and documentary analysis.

After applying the instruments, we proceeded to order the information, then proceed to the interpretation and analysis of the results, which confirm that the proposal of a Management Model will achieve the administrative and accounting improvement of the General Service Company WARS SAC.

Keywords: Management Model, Administrative Management, Accounting Management

Índice	Pág.
Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Realidad Problemática	8
1.2. Trabajos Previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del Problema	32
1.5. Justificación e Importancia del estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
1.7.1. Objetivo General	33
1.7.2. Objetivo Específicos	33
II. MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación	34
2.2. Población y muestra	35
2.3. Variables, operacionalización	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Procedimientos de análisis de datos	39
2.6. Criterios éticos	40
2.7. Criterios de Rigor científico	40
III. REPORTE DE RESULTADOS	50
3.1. Resultados en tablas y figuras	63
3.2. Discusión de resultados	46
3.3. Aporte práctico	69
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA	92
ANEXOS	94

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad Problemática:

A nivel internacional, tenemos a Encinas P. (2012), en su investigación Contabilidad Administrativa en las empresas. La contabilidad administrativa es un sistema de información al servicio de las necesidades de la administración para facilitar las funciones de planeación control y toma de decisiones de una empresa.

Esta rama es la que con sus diferentes tecnologías, permite que la empresa logre su ventaja competitiva, de tal forma que logre su liderazgo en costos y una clara diferenciación que la distinga de otras empresas para que esta sea mejor que la competencia. Además Facilita detectar áreas de oportunidad para lograr una estrategia que asegure el éxito y su permanencia en el mercado.

Está enfocada hacia el futuro, ya que las funciones del ejecutivo es la planeación, dirigidas al diseño de acciones que deberá tomar para llevar a la empresa hacia el porvenir, para que esto llegue a suceder debemos de contar con información histórica que nos muestre la situación actual de nuestra empresa y no de cuáles son nuestras carencias y por su puesto cuales son nuestros puntos fuertes para así lograr una ventaja competitiva.

Debemos hacer énfasis que la contabilidad administrativa es un sistema de información opcional no es obligatorio que las empresas lo lleven, pero si esta es aplicada en las empresas probablemente el éxito de estas sea más seguro ya que se está teniendo una visión hacia el futuro.

Para un proceso de mejoramiento continuo la contabilidad administrativa ve a las áreas de la empresa como centros de información para tomar decisiones sobre cada una de las partes que componen a una empresa. El control administrativo se maneja a través de reporte que genera cada una de las áreas, lo cual nos permite detectar errores que nos conducen a la administración por excepciones de la alta gerencia, para así realizar las correcciones correctas. Hay que aplicar la contabilidad administrativa para tener éxito ahora y siempre.

Toledo M. (2011) Beneficios de automatizar los procesos administrativos contables. Hay en el mercado venezolano excelentes sistemas de administración y contabilidad financiera muy eficaces para obtener rápidamente los datos financieros exactos y oportunos de una compañía o empresa en un momento determinado, como pueden ser: un balance general, estado de resultado o estado de pérdidas y ganancias, movimientos de alguna cuenta de mayor, etc.

La tecnología avanza, y los sistemas administrativos y contables venezolanos, dan una excelente ayuda para llevar exitosamente el crecimiento y la expansión de la empresa, evitando errores administrativos y contables muy comunes si no se llevan de forma automatizada, como puede ser la elaboración de cheques, cuentas por pagar y cobrar, inventarios, libros de compra y venta IVA, retenciones de ISLR, multas por pagos de impuesto, pago de patentes, informes financieros etc.

Planificar y adoptar un buen programa o software administrativo contable computarizado, es una de las mejores decisiones que en la actualidad se puede adoptar en una compañía o empresa.

Smith, (2012). Puede establecerse que la gestión administrativa y contable es un tema que ha sido desarrollado en múltiples investigaciones, fundamentalmente en empresas de producción de bienes y servicios, mediante el establecimiento de normas, procedimientos o sistemas que regulen su funcionamiento y control. Es menester conformar una nueva visión con un enfoque sistémico, de tal manera de ubicarlo como un componente de dicho sistema, encargado de controlar, registrar y analizar el funcionamiento de la empresa, garantizando la toma de decisiones que permitan el logro de las metas propuestas.

Smith, (2012). Las empresas hoy en día se han propuesto a implementar y efectuar procesos administrativos y contables para el buen desempeño y eficiencia de las funciones comerciales para así poder prestar servicios adecuados y luego de esta manera tener un control adecuado en las funciones contables que correspondan. Una empresa es aquella entidad conformada por grupos de personas que se encargan de alcanzar objetivos específicos.

Es por ello que actualmente, las empresas cuentan con sistemas que les permitan, disponer de procedimientos administrativos y contables, además estos deben ser confiables y eficientes para así lograr el mayor desempeño de los objetivos propuestos por la misma, ya que la correcta aplicación de estos procedimientos permite establecer los mecanismos necesarios para el registro y control tanto de los gastos como de los ingresos, que a su vez determinan los grados de eficiencia en la actividad productiva o prestación de servicios (Smith, 2012).

Así mismo a nivel nacional, Díaz, M. y García R. (2010) en la revista de la Universidad Mayor de San Marcos de la Facultad de Ciencias Contables menciona que; por último también hemos analizado cómo las crisis internacionales afecta a las economías de mercado emergentes como el Perú tal como sucedió durante la segunda mitad de los años noventa. Aunque tales crisis no eran de ninguna manera un nuevo fenómeno, lo que atrajo atención especial a los recientes episodios fue la percepción de una posibilidad elevada de contagio el derrame exterior de las presiones de un país en crisis a otros países. El riesgo de tal contagio se hizo evidente cuando al derrumbarse la moneda en Tailandia se activó una cascada de crisis en otros mercados emergentes asiáticos. Las presiones también podrían extenderse a través de los mercados financieros mundiales a las economías industriales, como sucedió con la crisis financiera rusa.

Dentro de las causas de origen interno podemos señalar que La organización empresarial en el Perú no es competitiva, por la afectación primaria de las variables externas que hemos analizado, ya que ser competitivos significa poseer la capacidad de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico que se desarrolla. Para explicar mejor dicha ineficiencia, consideremos los niveles de competitividad, tanto interna como la externa. La competitividad interna se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, como personal, capital, materiales, ideas, etc., y los procesos de transformación.

Las crisis económicas, los problemas de mercado, la tendencia de los precios y el proceso de apertura que vive nuestro país, han obligado a las empresas a tener nuevos y mejores enfoques en sus niveles administrativos, ya que sus directivos buscan mejores tecnologías que ayuden a mejorar el rendimiento de sus empleados; todo esto con ayuda de estrategias

de calidad y mejoramiento continuo. La resistencia al cambio, en un proceso de crisis empresarial tiene que ser crucial, sino los esfuerzos que se realicen en los negocios no podrán soportar ambientes desafiantes y mercados altamente competitivos.

En la ciudad de Piura, según los datos se observa que el 67% de las empresas considera que no hay conocimiento del control interno que tiene su empresa. Mientras que el 33% si cuenta con dicho conocimiento. Siendo de vital importancia para las empresas para actuar con efectividad y eficiencia en sus operaciones. (Bautista, 2015)

Por otro lado, en Chimbote se encontró que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. Los estudios señalados por el investigador Salazar (2012) señalan que una empresa comercial que contemple un adecuado control interno dentro de sus funciones reduce en un 15% los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en un 25%.

El presente trabajo está encaminado a resaltar la importancia de la vinculación del tema de la gestión administrativa y contable, para así garantizar la correcta administración, uso y control de los recursos humanos, materiales y financieros.

En este estudio presentamos una investigación que se realiza en el área contable de la empresa de Servicios Generales WARS S.A.C. ubicada en Mz. L2 Lte. 14 A.H. San Alberto – Los Olivos – Lima, que fue creada con la finalidad de prestar servicios de soldadura por electrofusión y a tope en polietileno y HDP, prueba de hermeticidad, electricidad industrial, doméstica y soldadura en sus diferentes modalidades, alquiler de equipos y herramientas para la industria de la construcción, electromecánica y afines, la cual desde sus inicios y hasta la fecha ha encontrado gran aceptación en la tercerización de sus servicios a empresas que ejecutan los proyectos de tendidos de redes principales y secundarias de transporte de gas natural para las zonas urbanas en el departamento de Lima, las cuales no cuentan con este tipo de servicio.

En la empresa, podemos apreciar que existe un marcado problema con la carencia de un modelo de gestión, ya que no se conoce de manera eficaz la información financieras, es por ellos que es necesario contar con un sistema para controlar y registrar eficazmente los

recursos y procesos administrativos y con ello hacer un mejor manejo de los recursos financieros logrando algún nivel de utilidad en favor de la empresa. (Thompson, 2014)

Se encontraron varios aspectos administrativos y contables entre los cuales están la carencia de una estructura de cargos y funciones, además de la evidente falta organización en la información financiera. La información contable permite al administrador conocer de forma estructural la situación financiera actual de la entidad permitiendo planear, controlar y tomar decisiones al contar con fuentes informativas confiables, razonables, oportunas y reales, la carencia de esta, puede ocasionar decisiones erradas, incumplimiento de obligaciones a entes externos, y una gestión que puede llevar a la generación de una crisis (Thompson, 2014)

La Empresa de Servicios Generales WARS S.A.C. con Propósito está dejando a un lado la implementación de esta actividad relegando el registro de sus hechos económicos al cumplimiento netamente tributario y olvidando la construcción de una información integrada y sistematizada que permita la obtención de información económica y monetaria con el fin de controlar, planear y determinar la situación de la empresa.

Adicional su estructura administrativa tiende a estar en la informalidad y no se contemplan sus elementos, es decir, no existen parámetros, procesos y manuales de las tareas de cada cargo. La no existencia de un organigrama gráfico puede demostrar fallas en controles y dificultar la comunicación en la empresa.

Con el diagnóstico realizado a la empresa de Servicios Generales WARS S.A.C. se espera obtener un manual de funciones y un modelo contable que contribuya con los objetivos propuestos por ellos anualmente y facilite la toma de decisiones para su buen funcionamiento.

1.2. Trabajos Previos:

Aneloa, L. (2015). En su tesis previa a la obtención del grado de Ingeniero en contabilidad y Auditoría, denominada “Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable para la Empresa Electrical Center”. Universidad Central del Ecuador y en la cual concluyen que la empresa no cuenta con una Planificación

Estratégica establecida que guíe las actividades a realizar, por lo tanto no le permite evaluar los resultados obtenidos en cada periodo, ni plantear nuevos objetivos. Así mismo la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos tanto administrativos como contables formalizados y conocidos por lo miembros de la empresa, ya que cumplen sus operaciones en forma rutinaria, por lo tanto no se logra una efectividad en el desarrollo de las tareas, por otro lado la empresa no cuenta con una estructura organizacional que defina la posición jerárquica y las funciones que cada miembro de la empresa debe cumplir, ya que el Gerente Propietario se encarga del control total de las actividades y no se logra una eficiente delegación de funciones y cumplimiento de actividades.

Álvarez, A. y Janeta, C. (2011). En su tesis denominada “Auditoría de Gestión para mejorar los Procesos Administrativos de la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador FEED FILIAL SUR de la Ciudad de Riobamba período Enero - Diciembre 2010”. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, en la que concluyen de la evaluación y revisión de la situación actual de la Empresa Pública Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur-Estación Riobamba se pudo dar a conocer cuáles eran las necesidades que este poseía, como se denota la realización de una auditoría de gestión. La auditoría de gestión formulada y presentada ha generado opiniones sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, haciendo hincapié en el grado de efectividad y eficiencia con que se han consumido los recursos, mediante la evaluación de control interno, controles operativos, y algunos aspectos relacionados con el funcionamiento general de la institución. Así mismo la Gerencia de Ferrocarriles del Ecuador Filial Sur-Estación Riobamba es responsable de alcanzar la eficiencia, efectividad, eficacia y economía en las operaciones efectuadas, con el propósito de cumplir con la planificación estratégica institucional. El informe resultado de la auditoría de gestión por el año 2010, indica claramente que los directivos y empleados se han desenvuelto en un ambiente de administración tradicional, que no les permite aumentar competencias de mejoramiento continuo, ni desenvolverse en el rol moderno de las empresas públicas, con el compromiso, responsabilidad social y la calidad del servicio que presta.

Veloz, O. (2014) En su tesis “Propuesta para la mejora de los procedimientos administrativos y contables de las actividades de compras en el Instituto INCES, ubicado en el Municipio Valencia Estado Carabobo”. Esta investigación está basada en una investigación descriptiva mediante fases a modo de llevar a un diagnóstico, donde se utiliza la observación y guías de cotejo. En la primera fase, se reunió la situación actual que

interviene o infiere en los procesos de compras del INCES, es por ello que se utilizó como técnicas de recolección de datos la observación directa. En la segunda fase, se buscó identificar las debilidades y fortalezas del proceso de compras, para ello se empleó la técnica de recolección de datos mediante una entrevista. En la tercera fase, se buscaron soluciones para cada problema específico. Como resultado de la investigación, se observó que la gestión contable que se efectúa en la empresa no le permite llevar un control de las actividades administrativas. Al respecto, se puede señalar que no cumplen con lo planteado en su manual de normas y procedimientos, lo cual no les permite ser eficientes, ya que todas las transacciones efectuadas no se reflejan cómo deberían ser. De igual manera, se observó que a pesar de contar con los documentos soportes, estos no son utilizados, registrados y archivados adecuadamente, lo que da a entender que los procesos contables que se ejecutan son muy elementales, lo que no le permite conocer exactamente los procesos realizados.

Garcés, J. (2013) En su tesis “Plan De Mejoramiento De La Gestión Administrativa, Operativa y Contable Del Restaurante Y Comidas Rápidas 102 Perros” el autor nos hace mención de que el tipo de estudio que se llevó a cabo es el análisis donde se evaluaron los factores relevantes sobre el tema, también el método descriptivo puesto que se presentaron los principales aspectos relacionados con la gestión a analizar. Las fuentes primarias de información fueron las personas involucradas: el gerente del negocio, personal de cocina, clientes del restaurante; a los cuales se les aplicó un instrumento prediseñado para evaluar al establecimiento en cuanto a gestión de calidad. Las fuentes secundarias que se utilizaron en el estudio del proyecto fueron: Internet, bibliotecas, libros, revistas, gremios, periódicos y ayudas audiovisuales.

Reyes, D. y Salinas, A. (2015). En su tesis previa a la obtención del título profesional de contador Público denominada “Implementación de un Sistema de Información Contable y su influencia en la Gestión de la Contabilidad en la empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015”. Universidad Privada Antenor Orrego, y en la cual concluyen que la contabilidad de la empresa de transportes Turismo Días S.A ha ido evolucionando en tiempo, logrando que dicha evolución sea para su beneficio, pues empezaron con una contabilidad manual y mecanizada, posteriormente se usaron un sistema contable computarizado, en la actualidad cuenta con un sistema de información contable ERP (Sistema de Gestión Integrado), por otro lado la obsolescencia de los equipos de procesamiento de datos y la falta del uso de tecnologías de información comunicación adecuadas, perjudican el normal

funcionamiento de los sistemas de información contable en la empresa Turismo Días S.A. Así mismo, la alta gerencia la empresa TURISMO DÍAS S.A, debe desarrollar un plan de capacitar permanente al personal involucrado con el área contable y administrativa en temas de manejo adecuado, actualizaciones e innovaciones, con la finalidad de aprovechar mejor todas las funcionalidades del sistema de información contable ERP EVLUTION.

Aguinaga, A. y Gastelo, J. (2014) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas denominada “Estrategias para la mejora de la Gestión en EPSEL Lambayeque”, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en donde llegan a concluir que en el análisis del entorno, encontramos que la economía regional ha crecido el año 2012 impulsado por el sector construcción que se expandió 25% ayudado por el mayor crédito local. Esta expansión implica una mayor demanda del servicio de agua ya que se han ampliado el número de viviendas y la demanda aún sigue insatisfecha por el crecimiento del mercado inmobiliario. Así mismo la empresa debe capitalizar este crecimiento considerando crecer acorde a esta demanda y además esto plantea exigencias en el servicio de calidad, puesto que la demanda se concentra en hogares con relativa buena educación. A partir del análisis interno se puede concluir que la empresa EPSEL atraviesa diversos problemas de orden técnico, administrativo y financiero, en el primer caso la eficiencia operativa del negocio dista mucho de otros actores del sector, la empresa no amplía su cobertura creciendo a un ritmo muy lento en sus conexiones a pesar que las ventas se expandieron 9% el 2012. Se tiene un bajo crecimiento de la inversión y por lo tanto los niveles de crecimiento y rentabilidad se estancan en el tiempo o se reducen como le pasa a EPSEL. A ello hay que considerar que los niveles de calidad del producto y la atención al cliente aún son bastante deficientes.

Sosa, L. (2015). En su tesis previa a la obtención del título de Contador Público, denominada “El Control Interno y su influencia en la Gestión Contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.” Universidad Autónoma del Perú y en la cual concluye que se obtuvo un diagnóstico situacional actual sobre los planes trabajos en la organización que dieron como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales, así mismo de la evaluación de riesgo en la gestión contable de la empresa, los resultados se basan en cuanto a la confiabilidad de información y los cargos del personal mostrando un nivel bajo cuanto a este componente y al desempeño financiero.

Alpiste, H. y Carpio, J. (2015). En su tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas denominada “Análisis de la Situación Financiera y Operativa y Propuestas para mejorar la Gestión del Hotel Inkallpa”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, y en la cual concluyen que el caso corrobora de manera ejemplar que una falta adecuada de planificación estratégica en cualquier emprendimiento puede generar situaciones financieras adversas. Relacionado al punto anterior, al no utilizarse en su momento las herramientas necesarias para la evaluación de inversiones, como el flujo de caja libre, se realizó una serie de inversiones en las que no se contempló el tiempo de recuperación, lo que ha generado que los accionistas no puedan recobrar su inversión en un periodo razonable en base a la rentabilidad de las operaciones del negocio.

Barba, F. (2012) en su tesis “Determinación de los factores financieros en la gestión Contable-Administrativa en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana” en la cual se tuvo como objetivo determinar los factores financieros causantes de la deficiente gestión contable-administrativa del Banco de Materiales en Lima Metropolitana y establecer lineamientos que nos lleven a dar recomendaciones, conducentes a aplicar los correctivos necesarios y adecuados que enmienden los procedimientos que causaron los problemas. Se utilizó una muestra compuesta por 56 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de la entidad, entre ejecutivos, personal administrativo, profesionales y técnicos de las distintas sedes, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe una inadecuada gestión contable-administrativa, que impidió el desarrollo de la entidad los últimos años, trayendo como consecuencia los resultados negativos del Banco de Materiales.

Alfaro, J. y Zapata, C. (2010). En su tesis previa a la obtención del título de Ingeniero de Sistemas de la Información denominada “Análisis y Diseño de la Arquitectura de un Sistema de Información Orientado a Servicios para la Gestión Administrativa Empresarial – Gestión de Inventarios”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, y en la cual concluyen que

El EUP como marco teórico para el desarrollo del proyecto, nos permitió alinear nuestra propuesta de arquitectura de un sistema orientado a servicios para la gestión administrativa: Gestión de Inventarios con el modelo de negocio en estudio, permitiendo

proponer productos que cubran las necesidades de negocio. La creación y desarrollo de un Portafolio de Proyectos, permitió tener una visión global y control general de todos productos que forman parte de la propuesta de solución. Así mismo la integración de la Gestión de Compras, Inventarios, Ventas, Cuentas por Cobrar, Cuentas por pagar y Contabilidad revisados en el presente trabajo constituyen los procesos principales del back-office de la organización, por su parte, gracias a que el proyecto de Inventarios ha sido modelado para trabajar sobre una arquitectura orientada a servicios (SOA), la incorporación e integración con extensiones estratégicas es transparente reduciendo su complejidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

Para una mejor comprensión en el desarrollo de la propuesta del Modelo de Gestión es importante conocer las bases conceptuales de los temas principales, que servirá de guía y sobre todo como medio de consulta para todos los interesados.

1.3.1. Gestión

El propósito de la gestión ha sido descrito como hacer que la gente capaz de actuación conjunta a través de objetivos comunes, valores comunes, la estructura de la derecha, y la disponibilidad para la formación y el desarrollo que necesitan para realizar y responder al cambio. (Vásquez, 2014).

El propósito central, entonces, del proceso de gestión es asegurar, ya que se enfrenta el cambio, la vitalidad y la resistencia de una organización a través de la permanente coordinación de las actividades, esfuerzos y recursos. (Vásquez, 2014). Así, el proceso de gestión incluye:

- a) el establecimiento de direcciones de la organización en términos de objetivos y estrategias;
- b) la alineación de las estructuras, procesos y sistemas de apoyo a las direcciones establecidas;
- c) asegurar el compromiso a un nivel necesario de los que contribuyen las habilidades esenciales y el esfuerzo, y
- d) establecer controles que guiarán el progreso de una organización hacia el logro de sus estrategias y objetivos.

1.3.2. Principales Teorías y enfoques de la administración

Teoría científica de la administración

Las teorías como consecuencia de la situación existente en una etapa determinada tuvieron sus precursores que fueron personalidades en su época y que aportaron elementos muy importantes que sirvieron de base para la aparición y desarrollo de las mismas. Entre esas personalidades se destacan:

Adam Smith, cuya contribución sobre los aspectos relacionados con la división del trabajo tuvieron incidencia en la economía del tiempo y del trabajo, planteó una serie de ideas relacionadas con la economía que están expresadas en su obra “La riqueza de las naciones” la cual era un intento de llevar a la economía hacia una ciencia independiente, esta obra está fundamentada en la economía política clasista y liberal, por lo que se reconoce a Smith como “El Padre del liberalismo económico” al basar su política económica en una “ley natural” que implicaba la no-intervención del Estado y la competencia no limitada.

Robert Owen, con sus argumentos sobre el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de las personas y la influencia de estos aspectos en el incremento de la producción y las utilidades, expresó elementos basados en la seguridad social para los trabajadores, la evaluación y divulgación del rendimiento diario, así como, que estos tuvieran condiciones adecuadas de vivienda y educación, fue considerado por Marx y Engels como un socialista utópico.

Esta teoría, su creación y desarrollo inicial se le atribuye a Frederick W. Taylor, considerado “El padre de la administración científica”, con sus estudios y aplicaciones sobre la división de las tareas en sus componentes más simples, el estudio de los movimientos y el cronometraje de estos y los demás aspectos de la tarea, para determinar y exigir a los trabajadores el tiempo para la realización de la misma, la determinación de los mejores métodos de ejecución de acuerdo a sus experiencias y resultados obtenidos.

Teoría clásica de la organización

Las limitaciones de la teoría anterior son sobre todo en lo relacionado con el aspecto humano, ya que lo consideraba en un plano inferior con relación a las máquinas, no sólo en cuanto a su tratamiento como ser humano, sino subvalorando la importancia que tiene en todo el proceso de producción o servicios.

Esta situación motivó que otros pensadores entre ellos sociólogos, psicólogos, realizaran estudios cuyos resultados introdujeron aspectos importantes sobre las relaciones humanas, sobre todo en cuanto a elementos sociales y psicológicos.

Henry Fayol, expuso que las actividades administrativas se debían dividir en seis partes las que mantenían estrecha relación, las cuales eran: Técnica, que se ocuparía de la producción; Administrativa, que desarrollaría las funciones de dirección; Comercial, para compras y ventas; Contable; Financiera, para administrar el capital; Seguridad, protección de los empleados y los bienes.

Unido a lo anterior, Fayol planteó catorce principios sobre la administración, algunos mantienen vigencia y se utilizan con frecuencia hoy día. Los principios enunciados fueron: división del trabajo, autoridad, unidad de mando, unidad de dirección, disciplina, centralización, jerarquía, remuneración, subordinación del interés individual al interés del grupo u organización, orden, equidad, iniciativa, espíritu de equipo y estabilidad del personal.

Max Weber, con su concepción burocrática sobre la administración, fue un gran contribuyente al desarrollo de la teoría clásica, él planteaba, que una jerarquía bien definida con conceptos, reglas, normas y procedimientos escritos y precisos contribuía al desarrollo y rendimiento de la organización. Su estilo gerencial y técnica administrativa se fundamentaban en la centralización y en el autoritarismo. Planteaba además, que la única forma para que una organización pudiera sobrevivir a largo plazo era bajo sólidos reglamentos.

Enfoque de las relaciones humanas

Con la escuela clásica se llegó a la conclusión que el ser humano se motivaba por sus necesidades económicas, cuestión esta que fue refutada por algunos de los estudiosos del

tema, por lo que se ha continuado trabajando en la búsqueda de criterios más actualizados y a la vez teniendo en cuenta otros aspectos, obteniéndose también otras conclusiones importantes.

Elementos sustanciales, como la importancia que tenían los factores sociales y psicológicos para el ser humano en sus relaciones con los demás y la influencia de unas relaciones eficaces para garantizar un buen desempeño laboral determinaron que hombres como Elton Mayo y otros, realizaran experimentos e investigaciones en la búsqueda de aspectos relevantes que sirvieran para elevar la productividad de los trabajadores.

Entre las investigaciones se destacan las que se desarrollaron en una fábrica de la Western Electric en Hawthorne, sobre distintos aspectos, tales como: las que valoraron los efectos de la iluminación con relación a la productividad, variaciones de la jornada laboral y otros, las que tuvieron gran repercusión en la época, no obstante es necesario decir que en muchos casos los resultados no fueron los esperados.

Una de las interpretaciones que se hicieron sobre las investigaciones fue, que los trabajadores mejoraban su desempeño por la atención que se les había brindado al realizar el estudio, a este hecho se le denominó “Efecto Hawthorne”.

Este enfoque o movimiento de relaciones humanas planteaba otra versión que consistía en que el hombre se motivaba por sus necesidades sociales y que la compulsión del grupo era un factor importante también.

Escuela de las ciencias administrativas

Esta escuela surge durante la II Guerra Mundial y una vez terminada ésta, reconocidos sus resultados, su aplicación se extendió a las ramas industriales.

Consiste en la creación de equipos multidisciplinarios sobre todo en las matemáticas, la física y otras disciplinas, los que recibieron el nombre de equipos de investigación de

operaciones (IO), los cuales se utilizaron en la presentación, a los directivos y jefes de las organizaciones, de soluciones de problemas.

Posteriormente, con la aparición de los computadores aparecieron otras posibilidades que permitieron profundizar y ampliar la cantidad de variables, así como mejorar los resultados de las soluciones, pudiéndose, crear modelos que simulaban con más exactitud la situación real, cambiar las variables en sí o sus valores y aligerar el tiempo de realización por la velocidad de cálculo de los equipos.

1.3.3. Administración

Hernández, (2011, p. 5). La administración es un conjunto de elementos que se orientan a cumplir objetivos fijados por la alta gerencia, siguiendo las cuatro fases importantes que son planear, organizar, dirigir y controlar. De acuerdo al autor Hernández, Sergio, “la administración es la actividad humana encargada de organizar y dirigir el trabajo individual y colectivo efectivo de las organizaciones: empresas e instituciones sociales, para el cumplimiento de sus objetivos.”

1.3.4. Importancia de la Administración

Torres, (2014). La administración es un conjunto de procesos que se llevan a cabo en la organización por parte de la gerencia que se encarga de gestionar y conducir al logro de metas y objetivos que se han planteado. Fayol decía que prever significa a la vez calcular el porvenir y prepararlo; prever es ya obrar, por tanto, previsión tiene una infinidad de ocasiones y de maneras de manifestarse; su principal manifestación, su signo sensible, su instrumento más eficaz, es el programa de acción que es a la vez el resultado a que se tiende, la línea de conducta que se ha de seguir, las etapas que se han de franquear, los medios que se han de emplear; es una especie de cuadro del futuro, es la marcha de la empresa prevista y preparada para determinado tiempo.

Es por ello que la administración es importante en las organizaciones ya que al llevar un control de las operaciones se podrá aprovechar al máximo los recursos económicos, materiales, tecnológicos, financieros, humanos, etc., que le permitan a la empresa funcionar de manera efectiva y eficiente, como también encaminarla al logro de sus objetivos.

1.3.5. Gestión Administrativa

Según Muñiz, L. (2005), en su libro Como implantar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica define que la Gestión a nivel Administrativo “Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una empresa, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.”.

Entonces se puede decir que la gestión administrativa es un conjunto de procesos que se coordinan con las actividades que desarrolla una empresa con el fin de obtener resultados eficaces y eficientes.

La gestión administrativa tiene varios propósitos que buscan mejorar el funcionamiento de las operaciones en una organización, y según el autor Luis Muñiz estos propósitos son:

- a) Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- b) Gestionar el sistema de información contable
- c) Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc. (Muñiz, 2005)

Es importante que una empresa cuente con un modelo de gestión administrativa ya que este, representa una guía para direccionar a sus miembros, con la implementación de métodos organizacionales que ayuden a obtener resultados efectivos y a optimizar los recursos disponibles, La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativo Contable en la empresa Servicios Generales WARS SAC, permitirá mejorar tiempos y recursos, ya que se establecen procedimientos efectivos que controlan y manejan datos para obtener información real y oportuna para una eficaz toma de decisiones.

Anzola, S. (2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cuál se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas

mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70)

1.3.6. Proceso Administrativo

Según el autor Amador, J. (2003) establece que: “El proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.” El proceso administrativo permite a la empresa llevar adecuadamente sus actividades, mediante la planificación, la organización, dirección y control. De los mismos incluyendo un adecuado desempeño de sus administradores, así como también nos permitirá medir el grado en que los gerentes realizan su función y si realizan debidamente su trabajo. El Proceso Administrativo es cíclico, dinámico e interactivo.

Planificación:

Para Amador, J. (2008); “La Planeación es decir por adelantado, qué hacer, cómo y cuándo hacerlo, y quién ha de hacerlo. La planeación cubre la brecha que va desde donde estamos hasta dónde queremos ir. La tarea de la planeación es exactamente: minimización del riesgo y el aprovechamiento de las oportunidades.” Planificar implica que los administradores piensen con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos. La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Sin la planificación, los departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente

Organización:

Según, Amador, J. (2008), La organización: “Se trata de determinar que recurso y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización. Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa.” La organización consiste en la asignación de recursos y actividades para alcanzar los objetivos, mediante órganos o cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Organizar es el proceso para ordenar

y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la empresa.

Dirección:

La dirección es la supervisión directa de los empleados en las actividades diarias del negocio. La eficiencia del gerente en la dirección es un factor de importancia para lograr el éxito de la empresa. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Dirigir significa mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control:

Según, REYES Montserrat (2007) Control “Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado.”

Para, Amador, J. (2008), Control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.” Al control se puede definir como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación. Todos los gerentes deben participar en la función de control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó.

1.3.7. Objetivos de la Gestión Administrativa

Esteban M. (2005); persigue los siguientes objetivos:

- a) Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- b) Mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes.
- c) Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.

- d) Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

1.3.8. Modelo Gestión Administrativa

El modelo de gestión administrativa es de vital importancia para las operaciones fundamentales de la unidad educativa, ya que permitirá trabajar en coordinación con todos los departamentos que esta posee para asegurar que las actividades realizadas funcionen sin problema alguno.

Este proceso administrativo no solo logrará que las actividades coordinadas se interrelacionen, sino que formen un proceso integral en la unidad educativa; la continua capacitación del personal simplificaría el trabajo, como también establecer principios y procedimientos con mayor rapidez y efectividad en sus operaciones diarias.

Según en el libro de Introducción a la teoría general de la administración, (Chiavenato, 1999), define al modelo de gestión contable como: “Pautas sistematizadas de cómo puede operar una empresa tomando como base la universalidad del proceso administrativo”.

1.3.9. Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa

El Modelo de Gestión Administrativa, (Esteban, 2005) involucra diversas etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación:

- a) Análisis de la estructura funcional: descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.
- b) Análisis de las relaciones con terceros: identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.
- c) Identificación de los procesos de la Institución: establecer los círculos funcionales y los servicios que se prestan.

1.3.10. Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que del ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa: el planeamiento, la organización, la dirección y el control, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos. A continuación, definiremos cada uno de ellos: Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método. (Esteban, 2005)

1.3.11. Gestión contable

La gestión contable es útil en el proceso de control pues muestra el rumbo que sigue la empresa, motiva a la gerencia a mejorar la actuación, evalúa resultados y con base en el análisis, se implementan soluciones, herramientas importantes para el control son los costos estándar, presupuestos, centros de responsabilidad y obras. Puede ser definida como un sistema de información dirigido hacia el interior de la empresa con el propósito de mejorar la planeación, la organización, la dirección y el control de las unidades económicas” (Cano, 2013)

En las empresas la gestión contable permite llevar un registro y control sistemático de todas las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización. La gestión contable debe contar con la información necesaria para los gerentes de área de la institución como también de los usuarios externos de la organización. (Ventura, 2011)

En esta definición se puede destacar, que la gestión contable no solo permite llevar un registro de las operaciones de la institución, sino que comprende el plan organizacional de ella, estos procedimientos y registros que se hace referencia son para asegurar protección a los activos de la empresa y consecuentemente confiabilidad a la información financiera. (Ventura, 2011)

1.3.12. Importancia de la Gestión Contable

La importancia de la gestión contable radica en que absolutamente todos los entes comerciales y financieros, tiene la necesidad de mantener un control sobre todos los movimientos que ocurren en la empresa. De esta manera se obtendrá una mayor productividad y un mayor aprovechamiento del patrimonio que la misma posee. Por otro lado, los servicios que son aportados por la gestión contable suelen ser imprescindibles para obtener la información necesaria en cuanto al área legal de una empresa. Habitualmente, la gente que es partícipe en el mercado financiero utilizan todos los términos y los conceptos característicos de la gestión contable para ser capaces de describir los recursos y actividades en cualquier tipo de negocio, sea este grande o pequeño y aunque la contabilidad ha logrado poseer un proceso realmente importante en el campo de los negocios, la gestión contable es un elemento vital en todas las áreas que conforma nuestra sociedad. (Benites, 2013)

1.3.13. Gestión Contable dentro de la Empresa

La gestión contable es un modelo básico con el objetivo de permitir llevar un registro y control de las operaciones financieras en la empresa u organización, debemos profundizar más en cómo llevar a cabo la gestión contable de la empresa para unos mejores resultados financieros. (Soto, 2012)

El **modelo básico** consiste en un sistema de información diseñado y planificado para poder llevar un control de los gastos de la empresa, así como las relaciones entre gastos y beneficios. Primeramente, se debe realizar un registro de la actividad financiera de la empresa día a día, con transacciones que se refieren a términos monetarios o no. Todo esto formará parte de los libros contables de la empresa. Se debe llevar un registro completo de las actividades comerciales, en grandes empresas con muchas actividades se deben clasificar en diferentes categorías y separar las de emisión y recepción de dinero. (Soto, 2012)

Beatriz Soto (2012), afirma que, una vez que se ha hecho todo esto se debe hacer un **resumen de esta información** para que las personas de tomar las decisiones comerciales puedan tomar decisiones en base a ellas sin necesidad de tener que leer toda la documentación y transacciones que se llevan a cabo de la empresa, sino que les bastará con leer este resumen del que se hará cargo la persona que se encargue de la gestión contable en la empresa.

La gestión contable debe ofrecer la información necesaria para que las personas que tienen mayor poder y encargados dentro de la empresa conozcan perfectamente la información así como los que muestren interés en las actividades comerciales de la empresa puedan conocer este dato a la perfección, ya que es una actividad que surge dentro de la empresa para tener un estricto control sobre los movimientos que ocurren dentro de la empresa ya que sin ello no sería posible conocer ciertos datos o la rentabilidad de la empresa. (Soto, 2012)

La gestión contable está estrechamente ligada con la gestión fiscal, de manera que es necesario en la empresa no sólo la elaboración de estados contables por medio de diario, mayor, balances de situación y cuenta de pérdidas y ganancias, entre otros, sino también la elaboración de cuentas anuales y libros oficiales, presentación de los impuestos y mucho más, todo ello con el conocimiento exacto de todo lo que ocurre a nivel económico dentro de la empresa así como las mejores formas de sacar provecho de estas transacciones. (Soto, 2012)

Es muy importante sacar provecho de todas las transacciones, ya que en muchas ocasiones la empresa pierde dinero por no saber cómo aprovechar cada movimiento. Es necesario tener dentro de la empresa una persona que se encargue de la gestión contable o contar con un asesor externo especializado que pueda llevar a cabo esto. (Soto, 2012)

Así mismo, Beatriz Soto, (2012) señala que uno de los errores más importantes en la gestión contable es no incluir en la cuenta de resultados todos los gastos que se deben a la actividad de la empresa, ya que hay muchos autónomos, por poner un ejemplo, que compran material para utilizar en su trabajo con su dinero y sin utilizar este ticket en la cuenta de gastos. Cada factura que no se utiliza es dinero que se pierde desde distintos niveles.

1.3.14. Etapas de la Gestión Contable

Para Sergio Ventura (2011) existen ciertas etapas en la gestión contable, las cuales se describen a continuación:

- a) Registrar la actividad económica de la empresa, en donde se lleva un registro de las actividades comerciales de la organización.

- b) Clasificar la información en diferentes categorías, en donde se procederá a la agrupación de las transacciones que reciben dinero y las que lo emiten.
- c) Realizar un resumen de la información para poder ser empleada por las personas que se encargan de tomar las decisiones dentro de la organización.

Las etapas mencionadas son medios utilizados para la creación de la información, que permitirá guiar a **la gestión contable** de la empresa. (Ventura, 2011)

Además también involucra a la comunicación entre sectores de la empresa y a su correcta interpretación para ser utilizada como una herramienta más en la toma de decisiones. (Ventura, 2011)

La gestión contable debe contar con la información necesaria para los gerentes de área de la empresa como también para los usuarios externos a la organización. (Ventura, 2011)

1.3.15. Objetivos de la Gestión Contable

Para Ventura (2011), los objetivos de la gestión contable son los siguientes:

- a) Predecir el flujo de efectivo
- b) Permitir la toma de decisiones relacionadas con la inversión y los créditos
- c) Brindar apoyo a la administración en las etapas de la planeación, la organización y la dirección de la empresa.
- d) Ser base para la determinación del precio de los productos y servicios que comercializa la empresa
- e) Permitir el control de las operaciones financieras que realiza la organización.
- f) Ayudar en la evaluación de los beneficios
- g) Contribuir en el impacto social que tenga la empresa en el entorno donde desarrolle sus actividades.

La gestión contable es un mecanismo útil para el control de los movimientos comerciales y financieros de las organizaciones, obteniendo de esta manera un incremento en la productividad y un mejor aprovechamiento de los recursos de la organización. (Ventura, 2011).

1.3.16. Repercusiones de la Gestión contable en las Empresas.

Isak y Jonathan Andic, (2015); La gestión contable también involucra a la comunicación entre distintos sectores de la compañía y a su correcta interpretación, para ser utilizada como otra herramienta que ayude a la toma de decisiones. Los gerentes de área de la compañía y los usuarios externos a la empresa deben contar con toda la información para la óptima gestión contable. Con todo ello se conseguirá:

1. Tener una predicción real del flujo de efectivo.
 - a) Ayudará a la hora de tomar decisiones asociadas con inversiones y créditos.
 - b) Servirá de apoyo a la administración en las etapas de planificación, organización y dirección de la compañía.
2. Servir de base para determinar el precio de los servicios y productos que comercializa la compañía.
3. Controlar las operaciones financieras que realiza la empresa.
 - a) Ayudar en la evaluación y revaluación de los beneficios.
 - b) Contribuir en el impacto social de la organización en el entorno donde desarrolle su actividad.

Por tanto, la gestión contable es un gran y útil mecanismo de control de los movimientos financieros y comerciales de las empresas, y permite incrementar la productividad y aprovechar de forma más eficaz los recursos de la empresa. (Isak y Jonathan Andic, 2015)

1.3.17. Problemas Esenciales del Proceso Contable

Reyna, A. (2010) en su investigación denominada: “La Contabilidad en el mundo globalizado” donde dice que: Con frecuencia las empresas se preguntan qué deben hacer para elevar el nivel de eficiencia de su departamento contable. Los primeros síntomas que la gerencia identifica como la punta de iceberg de un problema más serio en proceso contable son:

1. Atraso en la entrega de información y errores en las cifras presentadas
2. Baja Calidad de los reportes de gestión.

3. Sistemas contables costosos subutilizados y con mucha de información procesada en hojas de calculo
4. No se aprecia una correlación entre la cantidad de contadores y el volumen de información procesado
5. No se percibe una dinámica de trabajo organizado pues gran parte del tiempo estamos apagando incendios.

¿Qué es lo que se debe tener en cuenta para implementar un adecuado proceso contable?

Se debe realizar una revisión de las dimensiones internas que integran todo proceso de negocio, las mismas que se grafican a continuación:

1. Personal y Cultura: Evaluar si el personal existente es el adecuado o en qué casos tiene el potencial para hacer el proceso más eficiente.
2. Organización: más allá del organigrama, se deben considerar otros elementos que incluyen roles y responsabilidades, competencias, mediciones de desempeño, estilo gerencial, supervisión y una adecuada distribución de cargas de trabajo.
3. Procesos: El flujo documentario, el volumen de la información, así como la interrelación existente con las otras dimensiones y la factibilidad de ser aplicados.
4. Tecnología: Evaluar las herramientas tecnológicas disponibles y así estas se encuentran en línea con las necesidades usuarias de la organización.
5. Políticas y prácticas: una adecuada aplicación de las políticas de la empresa y las prácticas contables acordes con la normatividad vigente generan información confiable y transparente.
6. Reporting: integrar de manera efectiva las dimensiones del proceso contable genera información oportuna, confiable y de valor agregado.

1.4. Formulación del Problema

¿De qué manera la Propuesta de un modelo de gestión permitirá el mejoramiento administrativo y contable de la empresa de servicios generales Wars S.A.C. Los olivos – lima 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio:

Justificación científica:

La presente investigación se justifica por que se ha podido evidenciar ciertas deficiencias en la empresa relacionadas con la gestión administrativa y contable, es en tal sentido que se ha creído conveniente proponer un sistema de gestión que permita tener un mejor manejo y administración de los recursos que posee la empresa, y que todo esto contribuya a mejorar la rentabilidad de la misma.

A sí mismo, la presente investigación podrá ser tomada como base para otros investigadores que indaguen sobre la importancia de la gestión Administrativa Contable, y como esta incide en los niveles de rentabilidad

Justificación Institucional:

Institucionalmente la investigación se justifica porque un modelo administrativo Contable, representa la concreción y normalización en términos operativos de las actividades necesarias para que los datos ingresados a la organización y los que ella misma genera, se conviertan en información relevante para la toma de decisiones estratégica u operativa, logrando un crecimiento en producción, generando un desarrollo económico y por ende se lograra mejor el funcionamiento de la empresa haciéndola más competitiva y rentable..

Justificación Social:

Socialmente se justifica porque con la propuesta de un modelo administrativo contable, se logrará mejor el funcionamiento de la empresa, así como también una mejor administración de los recursos que esta posee, lo que le permitirá mejorar la calidad del servicio que la empresa brinda, beneficiando a las personas que de alguna u otra manera se encuentran vinculadas con la empresa o que periódicamente requieren de los servicios de la misma.

1.6. Hipótesis

Si se propone un modelo de Gestión, entonces mejorará la gestión Administrativa y contable de la empresa de Servicios Generales WARS SAC

1.7. Objetivo:

1.7.1. Objetivo General

Proponer un Modelo de Gestión para el mejoramiento Administrativo y Contable de la Empresa de Servicios Generales WARS SAC.

1.7.2. Objetivos Específicos

Analizar la Gestión Administrativa de la empresa de Servicios Generales WARS SAC.

Analizar la Gestión Contable de la empresa de Servicios Generales WARS SAC.

Diseñar un Modelo de Gestión para el mejoramiento Administrativo y Contable de la Empresa de Servicios Generales WARS SAC.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Este tipo de investigación es Descriptivo – Propositiva

Descriptivo, porque en el estudio se describieron características relacionadas a las dos variables en estudio (Modelo de Gestión y Mejoramiento Administrativo Contable), analizando la problemática a través de una población objeto de estudio, por la cual se establecieron criterios para poder responder a las causas del porque ocurrieron los fenómenos o hechos y bajo qué condiciones se dieron.

Así mismo es propositiva porque se ha propuesto un modelo de Gestión que permitió mejorar la Gestión administrativa Contable de la empresa de Servicios Generales Wars SAC.

2.1.2. Diseño

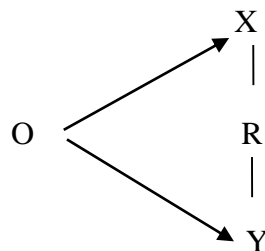
Hernández R. (2003) precisa que, constan de dos diseños dentro de Investigación Científica, Experimental y No Experimental.

La presente investigación Científica fue de tipo No Experimental, que son: Transversal o Transaccional y Longitudinal.

Tomando un Diseño Transversal o Transaccional para la presente Investigación lo cual su objetivo principal fue recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar los hechos e interrelacionar en un momento de investigación. (Hernández et)

Dentro del Diseño Transversal o Transaccional, encontramos niveles de profundidad Exploratoria, Correlación o Causal y Descriptivos; este último fue tomado en la presenta Investigación y tuvo como objetivo investigar la incidencia, suceso hecho y los valores en que se manifiestan una o más variables. El procedimiento consistió en medir y ubicar a un grupo de personas en nuestro caso los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Wars SAC., así mismo objetos, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto y proporcionar su descripción, y como resultado se obtuvo la descripción necesaria para la investigación.

Para cumplir con el objetivo de nuestra investigación se aplicó el siguiente diseño:



O = Observación.

X = Incumplimiento Tributario (Variable Independiente).

Y = Recaudación Tributaria (Variable Dependiente).

R = Resultado.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Silva, (2011), denotada como “N”) indica que, la población es el conjunto de todos los individuos ya sea objetos, personas, eventos, situaciones, etc.; que tienen algo en común, lo cual se encuentra en un espacio o territorio determinado y varían en el transcurso del tiempo. En una investigación se puede tener más de una población, todo depende de la complejidad y variedad de los objetivos de investigación.; a veces, cada objetivo requiere una población distinta.

Es en tal sentido, que nuestra población estuvo conformada por 12 trabajadores así como también el gerente de la empresa quien es el que ve todo lo relacionado a la parte de la administración de la misma y por ende ligado directamente con la gestión, y en lo relacionado a la parte contable se tomó como población al contador. De acuerdo a esto y debido a la naturaleza de la población la muestra tendrá el mismo tamaño y las mismas características.

2.2.2. Muestra

La muestra por ser poco significativa, es que se tomó la totalidad de la población, y quedo distribuida de la siguiente manera.

Cargo	Cantidad
Gerente GENERAL	1
Contador	1
Trabajadores	12
Total población = n	14

2.3. Variables, operacionalización

Independiente:

Propuesta de modelo de gestión

Dependiente:

Mejoramiento administrativo y contable

Operacionalización de las Variables

Variables	Dimensión	indicadores	Técnicas	Instrumentos
Independiente Modelo de Gestión	Capacidad Administrativa	Resultados Operativos y Financieros	Entrevista	(Guía de entrevista)
	Niveles de Dirección y Mando	Estructura Orgánica y funcionamiento	Análisis documental	Fichaje
	Recursos	Planificación, objetivos y Metas	Observación	(Guía de Observación)
Dependiente Mejoramiento Administrativo Contable	Nivel de Gestión	Objetivos Metas Políticas	Entrevista Análisis documental	(Guía de entrevista) Fichaje
	Procesos Contables	Registros e Informes contables	Observación	(Guía de Observación)

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**2.4.1. Técnicas****La Entrevista**

Blasco et al. (2008), manifiesta que, la diversidad de estilos y formas de entrevistas es bastante heterogénea, según los diferentes autores. En las entrevistas se encuentra semi estructurado y a las no estructuradas. Pero también definen una modalidad mixta, presente en muchas entrevistas cualitativas, donde hay partes más estructuradas y menos estructuradas pero varían en el balance entre ellas.

Esta técnica se utilizó para recopilar información referente a la gestión administrativa contable de la empresa

a) Entrevistas estructuradas :

Consiste en proporcionar cuestionarios organizados, en los cuales las preguntas están predeterminadas tanto en su secuencia como en su formulación. Esto indica que el entrevistador formula en la mayoría de los casos un número fijo de preguntas de forma estándar, en el mismo orden y las respuestas también están señaladas de antemano. La mayoría lo llama entrevista con preguntas cerradas.

Este instrumento se aplicó al Gerente y al Contador de la empresa, con la finalidad de conocer su opinión acerca de la realidad Administrativa y contable por la que atraviesa la empresa de Servicios Generales WARS SAC

Observación:

Jiménez (2009), Dentro de las clasificaciones más habituales de la observación se ha tomó para la presente la Observación estructurada, la cual es un plan de recogida de datos mediante observación, llevada a cabo en el contexto natural en el que se produce el fenómeno que se quiere observar y en el que el investigador trata de establecer algún tipo de control sobre la situación.

Análisis de Documental:

Andréu (2001), denomina que, es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, filmados u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos. Lo cual permitió identificar y clasificar seguir con el análisis.

2.4.2. Instrumentos

El cuestionario

Galán (2009) El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permitió estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir.

El cuestionario puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recoger la información o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra.

Fichaje:

Es una técnica utilizada especialmente por los investigadores. Es un modo de recolectar y almacenar información. Cada ficha contiene una información que, más allá de su extensión, le da unidad y valor propio.

Las fichas tradicionales son de cartulina y se venden en las librerías a un precio muy accesible. Sin embargo, hoy es muy común recolectar la información en una base de datos. Llegado el caso, se puede imprimir la información así acumulada con el formato de la ficha tradicional y con la prolijidad propia de las impresoras.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Validez concurrente y la validez predictiva. En las campañas electorales, los sondeos se comparan con los resultados finales de las elecciones. Ejm: Coeficiente de Contingencias, Spearman – Brow, Pearson, Alfa de Cronbach y la Técnica Aiken.

Es en tal sentido que los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron validados a través de juicio de expertos

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Dentro del plan de análisis de datos, no se utilizó ningún medio informático debido a que el instrumento utilizado para la recolección de datos fue una entrevista, una al administrador para recopilar información sobre la gestión administrativa y la cual estuvo conformada por 19 preguntas. Así mismo se aplicó una entrevista al contador con la finalidad de recopilar información relacionada a los procesos contables para lo cual se formularon 12 preguntas, las cuales fueron analizadas y nos permitieron redactar nuestras conclusiones y recomendaciones.

2.6. Criterios éticos

La presente investigación fue asumida con responsabilidad y seriedad por parte de la investigadora, para que de esta manera el resultado del trabajo sea confiable y durante el tiempo duración del trabajo se ha se ha realizado de acuerdo con los valores éticos que caracterizan a un profesional. A continuación s detallan los criterios con sus respectivas características.

Confidencialidad: Se asegurará la protección de la identidad de la institución y las personas que participan como informantes de la investigación.

Objetividad: El análisis de la situación encontrada se basará en criterios técnicos e imparciales.

Originalidad: Se citarán las fuentes bibliográficas de la información mostrada, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Veracidad: La información mostrada será verdadera, cuidando la confidencialidad de ésta.

Derechos laborales: La propuesta de solución propiciará el respeto a los derechos laborales en la entidad de estudio.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Dentro de estos criterios podemos señalar:

Valor de verdad:

Porque desde el inicio de la investigación, se ha venido trabajando con información real, se ha establecido lazos de confianza y de verdad entre los actores que participan en el desarrollo de la investigación.

Aplicabilidad:

Porque después de concluida la investigación, esperamos que este trabajo de investigación sea aplicable a otros contextos o realidades que así lo requieran y que presenten características semejantes.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas y Figuras

3.1.1. En lo que respecta a nuestro primer objetivo: Analizar la Gestión Administrativa de la empresa de Servicios Generales WARS SAC.

3.1.1.1. Diagnostico situacional de la empresa

A. Recursos disponibles de la empresa

Tabla No. 01 Cobertura y perfil del talento humano

TALENTO HUMANO		OBSERVACIÓN
Gerente	# de Personas 1 Perfil: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera que es necesario una asistente para la gerencia
Contabilidad	# de Personas 2 Perfil: Optimo Deseado Normal Regular	Es necesario contar con un área contable dentro de la empresa
Administración	# de Personas 2 Perfil: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera que no es necesario más personal en esta área
Servicio/Ventas	# de Personas 9 Perfil: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera que es suficiente el número de personas, pero que les falta mantenerla actualizada mediante capacitaciones.

FUENTE: Servicios Generales WARS S.A.C

ELABORADO POR: La Autora

En la tabla No.01 se determina el número de personas de cada área, su perfil al momento de realizar su gestión y la cobertura del personal para estas áreas.

Tabla No. 02 Infraestructura

Infraestructura		OBSERVACIÓN
Gerente	Espacio: Optimo Deseado Normal Regular Mobiliario: Optimo Deseado Normal Regular # Computadoras: 1 Buena Deseado Mal Comunicaciones: Sólo posee una línea telefónica directa	El personal considera: Hace falta espacio y funcionalidad Mejorar niveles de comunicación
Contabilidad	Espacio: Optimo Deseado Normal Regular Mobiliario: Optimo Deseado Normal Regular # Computadoras: 1 Buena Deseado Mal Regular	El personal considera: Hace falta espacio y funcionalidad Uso de sistema computarizado Fluidez en la comunicación
Administración	Espacio: Optimo Deseado Normal Regular Mobiliario: Optimo Deseado Normal Regular # Computadoras: 2 Buena Deseado mal Comunicaciones: Sólo posee una línea telefónica directa	El personal considera: Hace falta espacio y funcionalidad Mejorar la línea de comunicación
Servicio/Ventas	Espacio: Optimo Deseado Normal Regular Mobiliario: Optimo Deseado Normal Regular # Computadoras: 0 Buena Deseado Mal	El personal considera: Hace falta espacio y herramientas tecnológicas así como mobiliario.

FUENTE: Servicios Generales WARS S.A.C

ELABORADO POR: La Autora

En la tabla No. 02 se determina el tipo de estructura física, de mobiliario, hardware y comunicaciones que posee la empresa en cada área, además se presenta las observaciones encontradas.

Tabla No. 03 Tecnología

Tecnología		OBSERVACIÓN
Gerente	Utilitarios: Word y Excel Sistemas: Ninguno Soporte: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera: Hace falta mejorar la tecnología para una mejor atención al cliente interno y externo
Contabilidad	Utilitarios: Word y Excel Sistemas: Ninguno Soporte: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera: Hace falta mejorar la tecnología para una mejor atención al cliente interno y externo
Administración	Utilitarios: Word y Excel Sistemas: Ninguno Soporte: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera: Hace falta mejorar la tecnología para una mejor atención al cliente interno y externo
Servicio/Ventas	Utilitarios: Word y Excel Sistemas: Ninguno Soporte: Optimo Deseado Normal Regular	El personal considera: Hace falta mejorar la tecnología para una mejor atención al cliente interno y externo

FUENTE: Servicios Generales WARS S.A.C

ELABORADO POR: La Autora

En la tabla No. 03 se determina el tipo de tecnología informática que soporta cada área de Servicios Generales WARS S.A.C, determinando su calificación del soporte.

B. Análisis situacional de la empresa

Proceso Administrativo

Chiavenato I. (2006 Pág. 34). “La Administración es un proceso mediante el cual se logran los objetivos previamente establecidos y busca utilizar adecuadamente los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros.”

Koontz, H; Weihrich, H y Cannice, M. (2008 Pág. 22). “El proceso administrativo es un conjunto de etapas que se interrelacionan para formar un proceso integral dentro de la empresa

El proceso administrativo nos permite usar adecuadamente los recursos que posee la empresa, haciendo uso de la investigación y el control para asegurar un adecuado funcionamiento de la misma

Investigación:

Koontz, H; Weihrich, H y Cannice, M. (2008 Pág. 25). La investigación es un proceso mediante el cual, se pretende obtener información con la finalidad de encontrar explicación de ciertos fenómenos que se puedan presentar, de allí su importancia en el proceso de planeación ya que proporciona información a las etapas de la misma para que esta se lleve adecuadamente.

La empresa Servicios Generales WARS S.A.C, no ha realizado ningún tipo de investigación, o análisis interno o externo, es decir la empresa cree saber lo que el cliente necesita.

Planeación:

Es el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos. Comprende:

- a) Establecer Objetivos
- b) Elegir un curso de acción para lograr los objetivos
- c) Iniciar las actividades necesarias para traducir los planes en acciones
- d) Replantear sobre la marcha para corregir posibles deficiencias.

La empresa Servicios Generales WARS S.A.C, no tiene un camino planteado a seguir, en la compañía no se evidencia la presencia de planes estratégicos y operativos. La Gerencia debe encaminar sus esfuerzos a la creación de un plan estratégico que permita el desenvolvimiento eficaz de todas las actividades que se realizan en la compañía, lo que constituye una fuerte amenaza frente a los competidores que si planifican y están preparados para cualquier eventualidad futura.

Planeación:

Chiavenato I. (2006 Pág. 45). “Organización es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social”.

La empresa Servicios Generales WARS S.A.C, no tiene un Manual de Organización. Además no están claramente definidos las normas y reglamentos que regulan las operaciones, por lo que es una debilidad interna, que puede perjudicar a las actividades de la empresa.

Existe muy poco trabajo en equipo lo que no permite ser eficientes en el servicio, convirtiéndose en una debilidad. Así mismo no cuenta con estructura orgánica

Integración:

Chiavenato I. (2006 Pág. 60). “Comprende la función a través de la cual el administrador elige y reúne los recursos que le permitan tomar las decisiones previamente establecidas y de esta manera poder ejecutar los planes”.

Los puestos de trabajo que han sido establecidos por la empresa, fijando los requisitos de acuerdo a la labor que se desempeñará, en el caso de la empresa las actividades que llevará a cabo de acuerdo al proceso asignado. La empresa cuenta con los siguientes puestos definidos:

Gerente

Administrador

Contador

Auxiliar Contable

Jefe de Operaciones

Secretaria

Personal Operativo

La empresa se identifica con una integración vertical, debido a que la autoridad se ejerce de manera vertical, desde la Administración, hasta el personal operativo.

Dirección:

Chiavenato I. (2006 Pág. 63). “La dirección es un proceso por medio del cual se influye en las acciones de los miembros de la empresa para alcanzar los objetivos fijados. Es la encargada de orientar el trabajo de recurso humano para que contribuyan a lograr los objetivos de la empresa”.

En la empresa Servicios Generales WARS S.A.C, la máxima autoridad es el Administrador a quien se rinden cuentas sobre todos los movimientos o actividades que se estén realizando en la compañía, por lo tanto es quien asume la responsabilidad de dirigir a toda la empresa.

Encargados de la dirección de la empresa se encuentran los propietarios, y son ellos quienes controlan el correcto funcionamiento de todas las actividades de la empresa procurando un adecuado uso de los recursos.

El tipo de liderazgo que se ejerce es el autoritario, en muchos casos el propietario ejerce su voluntad y juicio en actividades como:

- a) Contratación de empleados.
- b) Otorgamiento de créditos.
- c) Administración de Efectivo.
- d) Compras a Proveedores.

C. Gestión de las unidades estratégicas.

Consiste en analizar cómo operan cada área de la empresa y que representa un aporte en la gestión de la empresa.

1. Gestión Administrativa.

“El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.”

“George Terry explica que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.”

Motivación.

Koontz, H; Wehrich, H y Cannice, M. (2008 Pág. 72). “La motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención; puesto que es el motor que impulsa o mueve a una persona a actuar de determinada manera. Ese impulso a actuar pudo ser provocado por un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo”.

En la empresa Servicios Generales WARS S.A.C, la gerencia no hace nada por tratar de motivar a sus trabajadores, no tiene definido un plan de motivación, que le permita evaluar posibles mejoras en sus ingresos, no existen motivaciones salariales, la única motivación que tienen los trabajadores está dada debido a que existe escases de trabajo, y el que tiene por lo menos le permite satisfacer sus necesidades básicas.

Al no existir algún otro tipo de motivación, esto puede generar problemas en cuanto a eficiencia y eficacia del personal o también problemas con los jefes, debido al bajo rendimiento de los trabajadores.

Liderazgo.

Según el Diccionario de la Lengua Española (1986), liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. El Diccionario de Ciencias de la Conducta (1956), lo define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

En la empresa Servicios Generales WARS S.A.C, se ha podido evidenciar que existe un liderazgo autoritario es decir la gerencia es la que impone su palabra, así mismo es quien toma las decisiones, porque de ella dependerá el normal funcionamiento de la empresa, y es quien deberá afrontar los problemas que se puedan presentar. Es por ello que cada actividad administrativa, depende mucho del proceso de decisiones, siendo las decisiones principales, tomadas por la gerencia.

2. Gestión del Talento Humano.

Chiavenato I. (2008 Pág. 38). La Gestión del Talento Humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro el entorno actual y futuro.

Selección de Personal.

En la empresa Servicios Generales WARS S.A.C, no existe un proceso o sistema formal de selección de personal, muy por el contrario este no es evaluado adecuadamente ya que normalmente el personal entra por recomendación de otros empleados o son familiares de los propietarios. La gerencia se encarga de la evaluación del personal.

Entrenamiento.

En la empresa Servicios Generales WARS S.A.C, tanto el personal administrativo como operativo jamás ha recibido algún tipo de entrenamiento o capacitación por parte de la empresa.

Recompensas y Sanciones.

La empresa por ser privada ella misma pone sus reglas de juego y quien imparte sanciones o multas al personal que no realice adecuadamente su trabajo. No existe motivación en el desempeño de las labores de los trabajadores lo que los hace poco efectivos, la empresa no hace nada por dar algún tipo de incentivo que motive a los trabajadores al logro de objetivos, y lo que es peor, nunca se les hace un reconocimiento por el trabajo bien hecho.

Comunicación.

La empresa Servicios Generales WARS S.A.C, carece de sistemas de comunicación bien definidos, generalmente todo gira alrededor de las decisiones de la Gerencia. Los trabajadores no tienen libertad de tener iniciativa propia o tomar algún tipo de decisión, todo debe ser consultado a al gerencia.

Investigación de Campo:

A continuación se presenta la investigación de campo, para lo cual se aplicó un cuestionario, el cual nos permitió recopilar ordenar y analizar la información, lo que nos permitió emitir una opinión sobre la situación actual de la empresa.

Los instrumentos para la recolección de datos, fueron la observación y la encuesta para lo cual se solicitó la participación de todas las personas involucradas dentro de la empresa incluidos el gerente, administrador, contador y los trabajadores.

Como paso inicial se elaboró un cuestionario de ocho preguntas con el objetivo de recopilar información y ver si en la gestión administrativa y contable se cuenta con manuales de organización y funciones, así como también como es que los trabajadores perciben la elaboración de estos documentos de gestión. Luego de recopilar la información se procedió a ordenar las respuestas, analizar y luego sacar las conclusiones

III. REPORTE DE RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y gráficos:

Encuesta a los trabajadores de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C.

1. ¿Existe actualmente un Manual de Organización y Funciones en el Proceso Administrativo Contable de la Empresa?

Tabla No. 04

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si existe Manual de Organización y Funciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	8%
No	7	58%
No sabe, No opina	4	33%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

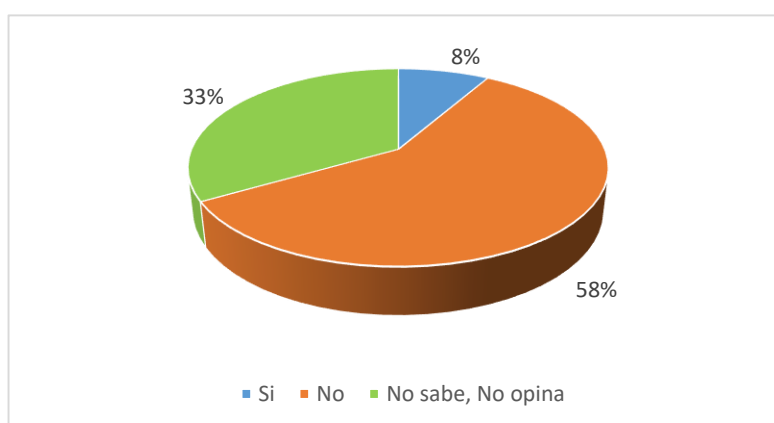


Figura 01
Título: Manual de Organización y Funciones
Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS:

Como podemos apreciar con referencia a si existe o no manual de organización y funciones, podemos ver que el 58% de trabajadores respondió que no, el 33% no sabe no opina y solo el 8% de los encuestados respondió que sí. Esto nos permite dilucidar, que es necesario la elaboración de un manual, labor que estará a cargo de la gerencia, debido a que las funciones se asignan de manera verbal, así mismo se dejó en claro que el manual debe contemplar las funciones de cada directivo, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones ya esto perjudica enormemente a la

empresa, Si se establecen reglas y normas estas debe de ser cumplidas por todas las personas que laboran dentro de la empresa, siendo los directivos quienes den el ejemplo.

2. ¿Las funciones actuales del Proceso Administrativo Contable de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C, están asignadas correctamente?

Tabla No. 05

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si las funciones administrativas contables están asignadas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	17%
No	3	25%
No sabe, No opina	7	58%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

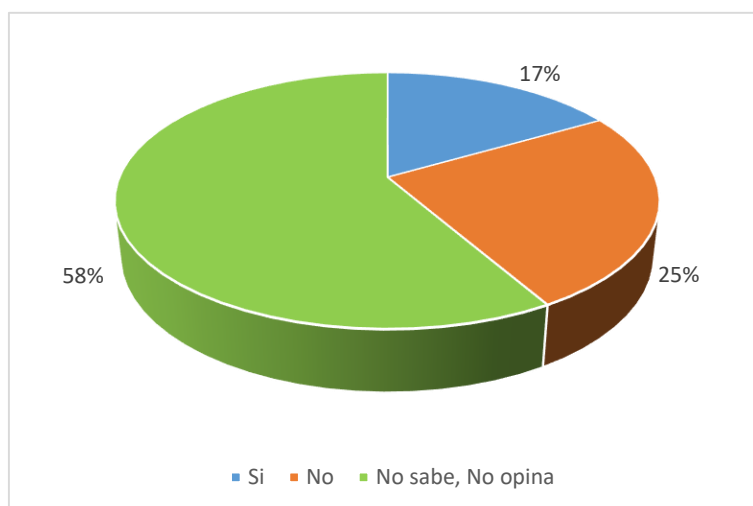


Figura 02
Título: Asignación de Funciones
Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS:

Como podemos apreciar, más de la mitad de las respuestas, es decir el 58% de los trabajadores encuestados no opinaron debido a que no sabían nada o desconocen cuáles son las funciones de sus mismos compañeros de trabajo, mientras que por otro lado el 25% de encuestados, su respuesta fue más firme y manifestaron que no las funciones en la empresa no se encuentran asignadas correctamente.

Esto como producto de que las funciones en su mayoría fueron asignadas de manera verbal, no siendo siempre las correctas y muchas veces mal impartidas. Es por ello que el manual de funciones debe de ser de manera escrita, con equilibrio en las funciones con la finalidad de no crear conflicto entre los trabajadores.

3. ¿Las funciones se asignan de manera clara y precisa?

Tabla No. 06

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si las funciones son asignadas de manera clara y precisa

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	17%
No	4	33%
No sabe, No opina	6	50%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

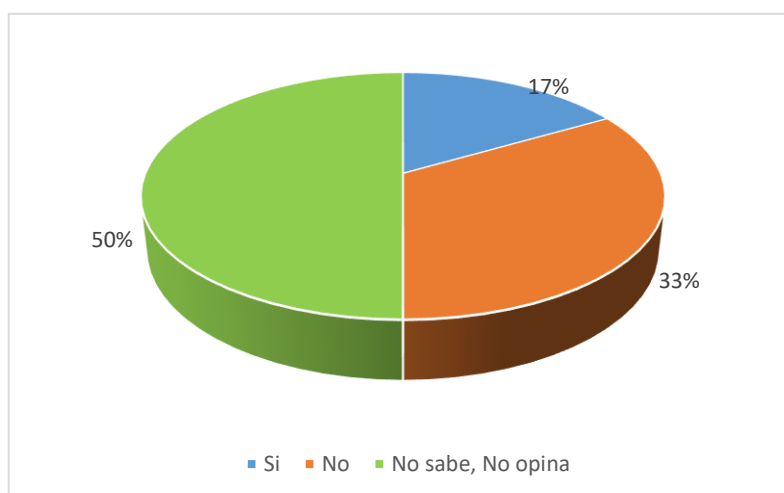


Figura 03

Título: Funciones Asignadas de manera clara

Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS:

Como podemos apreciar el mayor porcentaje lo tienen las personas que no saben o no opinan con el 50%, mientras que el 17% manifestaron que sí, lo que denota que existen ciertos problemas al respecto y que deberían de solucionarse cuanto antes.

Los resultados nos dejan ver claramente que las funciones no están del todo claras ni precisas, y que no siempre son las mismas, es decir son cambiantes, así mismo no se toma en consideración la experiencia que tienen los trabajadores en el desarrollo de sus actividades, cuestionando muchas veces el trabajo de los funcionarios de la empresa.

4. ¿Existe duplicidad de funciones?

Tabla No. 07

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si existe duplicidad de funciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	2	17%
No sabe, No opina	1	8%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

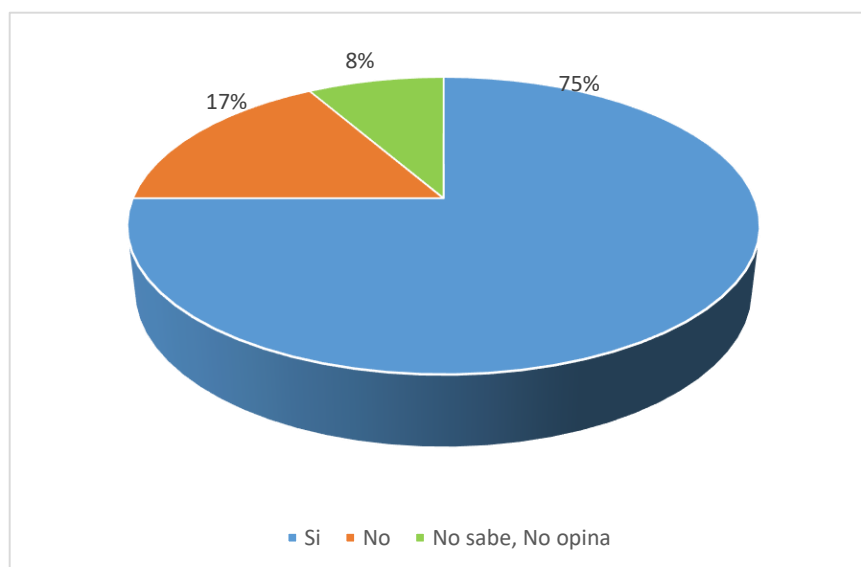


Figura 04

Título: Duplicidad de Funciones

Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS:

Claramente podemos apreciar que si existe duplicidad de funciones 75%, lo que crea en cierto modo una confusión entre los trabajadores, lo que genera desperdicio de energía, recursos económicos y del trabajo humano. Así mismo se ha podido evidenciar la existencia del 17% que manifiesta que no existe duplicidad de funciones, estas respuestas mayormente fueron recogidas de parte de los funcionarios de la empresa, quienes son en cierta forma los responsables de que no exista un manual de funciones dentro de la empresa.

5. ¿Existe una buena comunicación en la empresa?

Tabla No. 08

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si existe una buena comunicación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25%
No	7	58%
No sabe, No opina	2	17%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

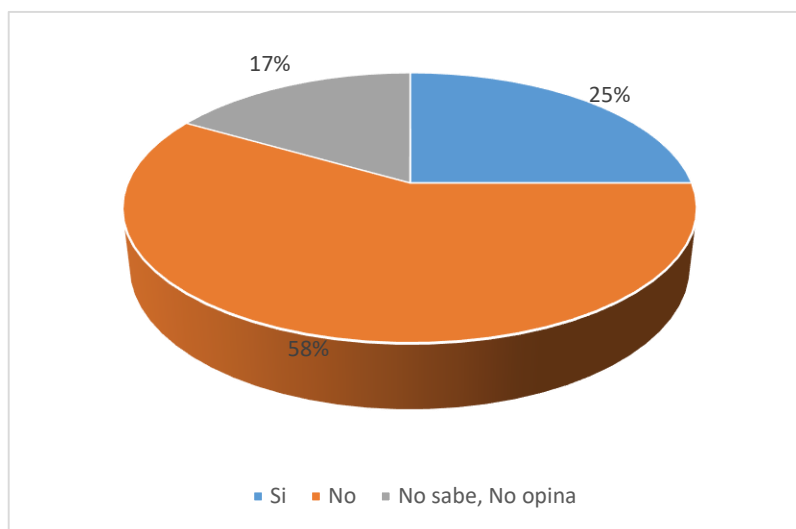


Figura 05

Título: Comunicación

Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS:

Como podemos apreciar la gran mayoría, es decir el 58% de personas encuestadas manifiesta que no existe una adecuada comunicación, mientras que solo el 25% opina que si existe una buena comunicación, cifra que no representa ni la tercera parte, lo que representa un problema más para tener en consideración ya que la comunicación y buen entendimiento de las personas depende el éxito de la empresa, Por otro lado se pudo evidenciar la buena predisposición del personal para entablar dialogo con los funcionarios de la empresa y trabajar en conjunto para un mejor funcionamiento de la misma.

6. ¿Existe una evaluación continua a los responsables del proceso administrativo?

Tabla No. 09

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si se evalúa a los responsables del proceso administrativo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	8%
No	4	33%
No sabe, No opina	7	58%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

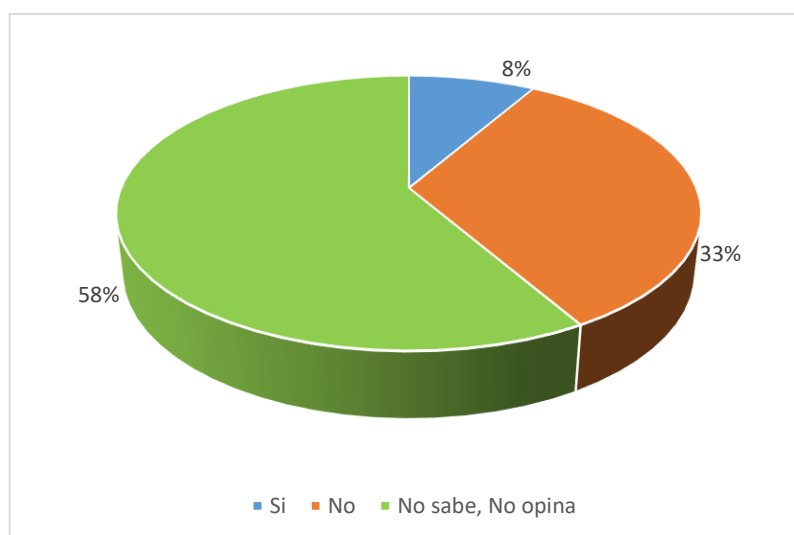


Figura 06

Título: Evaluación a responsables del proceso administrativo

Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS:

Como se puede apreciar, la mayoría del personal encuestado 58% no sabe exactamente si se realiza una evaluación de la gestión de la administración, sería bueno, comentaron los encuestados esta se realice sin que la parte administrativa se entere, Por otro lado tenemos el 33% de encuestados que respondieron que no se realiza algún tipo de evaluaciones, mientras que solo el 8% de las personas encuestadas, respondió que sí.

7. ¿Es conveniente la implementación de un Manual de Funciones Administrativas Contables?

Tabla No. 10

Porcentaje de personas encuestadas con respecto a si es conveniente la implementación de un manual administrativo contable

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
No sabe, No opina	0	0%
TOTAL	12	100%

FUENTE: Elaboración Propia

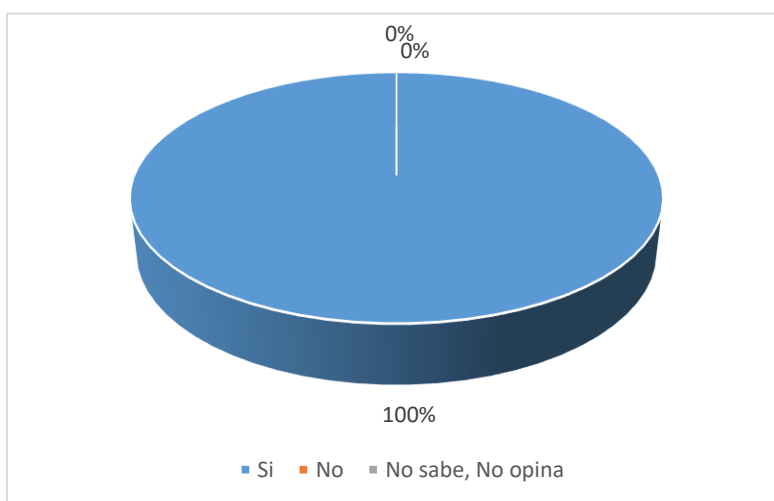


Figura 07

Título: Manual de funciones administrativas contables

Fuente: Elaboración Propia

ANALISIS:

Los resultados son evidentes, la totalidad de las personas encuestados respondieron que si conviene implementar un manual de funciones administrativa contable. Lo anteriormente mencionado nos deja una clara muestra de que el personal es consciente de que un manual de funciones administrativas y contables, es una herramienta necesaria y conveniente, que va a orientar a la empresa a la eficiencia y por ende al logro de objetivos y metas.

Se debería aprovechar esta situación en beneficio de la empresa ya que, dentro de la debilidad que implica no disponer del manual de funciones, se percibe que la implementación de esta herramienta administrativa sería de utilidad para todos.

Análisis de la entrevista dirigida al administrador

En lo que respecta a la capacidad administrativa, podemos decir que la empresa financieramente no se encuentra del todo bien, aunque los resultados no son los esperados pero les permite afrontar sus obligaciones con el personal así como con terceros, así mismo favorablemente la empresa cuenta y trabaja con capital propio, es decir no depende financieramente de terceros, en la parte operativa, la empresa cuenta con personal calificado y realizan sus labores de manera eficiente, cumpliendo con el trabajo encomendado, pero a su vez no todos se encuentran o se sienten identificados con la empresa, esto puede ser como producto de que la empresa no les da ningún tipo de reconocimiento o capacitación a manera de incentivo por el trabajo realizado.

Al referirnos a los niveles de Dirección y mando, tenemos que la empresa no cuenta con un organigrama que defina estructuralmente los niveles y jerarquías dentro de la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones, se sabe también que la comunicación entre la parte operativa y la dirección de la empresa no es del todo buena presenta poca fluidez. Por otro lado no se tiene definida la misión y visión de la empresa, como también los objetivos o políticas que regulen el funcionamiento de la misma lo que origina que la empresa valla a la deriva.

Por ultimo al referirnos a los recursos de la empresa, tenemos que económicamente la empresa si cuenta con recursos necesarios, en lo que si presenta ciertos inconvenientes es en los recursos tecnológicos, donde manifiestan que aún les falta implementar ciertos equipos o medio informáticos que les permita realizar de

manera eficiente su trabajo. En lo referente a los recursos humanos, nos hacen mención que no son suficientes, pero que la gran mayoría de ellos si son competentes y realizan adecuadamente su trabajo. Así mismo se puede ver que no cuentan con herramientas de gestión que les permita realizar un trabajo planificado y orientado en base a objetivos de corto o mediano alcance.

Por su parte de la guía de observación se pudo extraer lo siguiente:

Se pudo apreciar que no cuentan con herramientas de gestión, tales como manual de organización y funciones, plan estratégico, estructura orgánica, y demás instrumentos que aseguren una adecuada administración de los recursos de la empresa, la infraestructura e instalaciones, son regularmente apropiadas, como lo es también el personal que labora en la empresa, quienes no se encuentran debidamente capacitados.

Por su parte en lo que respecta al análisis documental, se procedió a solicitar algún tipo de documento relacionado con la gestión de la empresa, para lo cual manifestaron que no cuentan con manual de organización y funciones, no han formulado un planeamiento estratégico que permita orientar a la empresa a la consecución de sus objetivos y metas, así mismo no cuentan con ningún tipo de documento o informe relacionado a la gestión administrativa.

3.1.2. En lo que respecta a nuestro segundo objetivo específico: Analizar la Gestión Contable de la empresa de Servicios Generales WARS SAC.

Análisis Financiero de la empresa

El análisis financiero busca obtener algunas medidas y relaciones que faciliten la toma de decisiones, para lo cual se utilizan ciertas herramientas y técnicas con varios fines.

El análisis financiero, nos ha permitido revisar el estado de situación y el estado de resultados, en el cual se realiza un análisis de las partidas más relevantes, así como de algunas razones financieras las detallamos a continuación:

Estado de Situación:

Como podemos apreciar dentro de las partidas más relevantes que se presentan en el activo corriente para el periodo 2016, tenemos los suministros diversos y las cuentas por cobrar diversas, en lo que respecta al activo no corriente la partida de Inmuebles Maquinaria y Equipo es la más representativa, en lo que respecta para el periodo 2015, podemos apreciar que al igual que en el periodo 2016 las partidas ms relevantes son los suministros diversos y las cuentas por cobrar diversas.

Dentro del pasivo corriente lo más resaltante que se puede apreciar es la partida tributos por pagar, la cual a sufrido una considerable alza en relación de un año a otro, lo que unido a la partida de proveedores ah echo que el pasivo corriente se duplique del año 2015 fue de S/. 6,708 mientras que para el año 2016 el monto fue de S/. 12,945. En el pasivo no corriente no se encontró movimiento alguno mientras que para el patrimonio podemos apreciar que el capital es el mismo, en lo que respecta a los resultados acumulados vemos que ha experimentado un incremento.

Razones Financieras:

Indicadores de liquidez

Los índices que se obtienen de estas razones miden la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, es decir, aquellas con vencimientos menores a un año.

Año 2016

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{191,115}{12,945} = 14.76$$

Año 2015

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{178,794}{6,708} = 26.65$$

Esto quiere decir que el activo corriente es 14.76 veces más grande que el pasivo corriente; para el año 2016, mientras que para el 2015 es 26.65 veces más grande que el pasivo corriente; o que por cada UM de deuda, la empresa cuenta con UM 14.76 y 26.65 respectivamente para pagarla. Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas

Prueba ácida

A diferencia de la razón anterior, esta excluye los inventarios por ser considerada la parte menos líquida es una razón más rigorista que la anterior, dado que elimina de los activos de pronta recuperación los inventarios; lo anterior en virtud de que se requiere de un tiempo mayor para poder convertirlos en efectivo. La fórmula es la siguiente:

Año 2016

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{191,115 - 160,363}{12,945} = 2.37$$

Año 2015

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{178,794 - 157,384}{6,708} = 3.19$$

En el ratio de prueba acida como hemos visto la empresa tiene un déficit de S/. 0.82 ya que por cada sol de deuda en el 2016 cuenta con 2.37 y para el 2015 tiene una razón de 3.19 que le permite hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

Cuentas por Cobrar

Año 2016

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{19,947}{853,053} = 2.23\%$$

Ventas Netas 894,272

Año 2015

$$\frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas Netas}} = \frac{15,289}{1,362,996} = 1.12\%$$

El resultado representa el porcentaje de las ventas anuales que están pendientes de ser liquidadas por los clientes. En este caso vemos que en el año 2015 el porcentaje de cuentas por cobrar fue del 1.12% y para el año 2016 aumento a 2.23 lo que quiere decir que la gestión en las cuentas por cobrar no ha sido muy efectiva en el año 2016.

Rotación de Cuentas por Cobrar:

El promedio de cobranzas se obtiene tomando como base el resultado de la razón de "Cuentas por Cobrar a Ventas" multiplicado por los días del año (365) para obtener los días de crédito, o por 12 para obtener los meses.

2015

Cuentas por Cobrar x días en el año = días cartera

$$0.0223 \times 365 = 8.14 \text{ días}$$

2016

Cuentas por Cobrar x días en el año = días cartera

$$0.0112 \times 365 = 4.09 \text{ días}$$

Según lo observado en el análisis de rotación de cuentas por cobrar podemos observar que la empresa ha rotado sus cuentas por cobra el año 2015 cada 4 días,

mientras que para el año 2016 ha retraso el cobrar de las mercaderías ya que las ventas al crédito se hacen efectivas cada 8 días.

Rentabilidad económica.

Indica la rentabilidad que obtienen los accionistas sobre el activo, es decir, la eficiencia en la utilización del activo.

2016

$$\frac{\text{Utilidad antes de Impuestos}}{\text{Activo Total}} = \frac{10,935}{214,629} = 0.0509 \times 100 = 5.09\%$$

2015

$$\frac{\text{Utilidad antes de Impuestos}}{\text{Activo Total}} = \frac{13,593}{199,934} = 0.0679 \times 100 = 6.79\%$$

Este ratio nos muestra la rentabilidad que los inversionistas obtienen al haber sido eficientes con el activo que tiene la empresa, para el año 2015 la rentabilidad sobre los activos fue de 6.79%, mientras que para el año 2016 ha disminuido a 5.09% lo que nos da a entender la efectividad de los activos ha disminuido en el año 2016.

Análisis de Ratios Financieros

Según los ratios analizados podemos decir que en cuanto a ratios de liquidez la empresa ha disminuido para el año 2016 ya que en el 2015 obtuvo una liquidez de S/. 26.65 y para el 2016 disminuyó a S/. 14.76 lo que vemos que ha bajado considerablemente perjudicando así su liquidez para afrontar sus deudas a corto plazo, por otro lado en la prueba acida hemos observado que en el 2015 la razón obtenida es de S/. 3.19 y en el 2016 se obtuvo S/.2.37 para afrontar sus deudas más próximas pagar, como podemos observar la empresa ha disminuido en su liquidez por eso es que debe

tomarse acciones para mejorar o mantener la liquidez y poder afrontar las deudas a corto plazo.

En los ratios de gestión como cuentas por cobrar observamos que en el 2015 las cuentas por cobrar que están por ser liquidadas representan el 1.12% y para el 2016 esta razón aumento a 2.23% lo que quiere decir que las políticas de cobranza no han sido tan efectivas como en año anterior y por eso las cuentas por cobrar aumentaron en el 2016, luego tenemos la rotación de cuentas por cobrar que nos indica que para el año 2015 la rotación fue de 4.09 días para hacer que el crédito otorgado se convierta en efectivo, y para el año 2016 esta razón ha aumentado a 8.14 días lo que nos da a entender que los créditos están demorando en convertirse en efectivo.

Por ultimo tenemos el ratio de rentabilidad económica en donde podemos percibir que durante el año 2015 la rentabilidad económica la cual indica la eficiencia de los activos para obtener rentabilidad ha sido del 6.79% mientras que para el año 2016 esta eficiencia de los activos ha disminuido a 5.09% perjudicando así a la rentabilidad de la empresa.

Análisis de la entrevista dirigida al Contador

Según la información obtenida a través de la entrevista (Anexo 02) que se realizó al contador de la empresa, manifestó lo siguiente:

Inicialmente podemos empezar diciendo que la Contabilidad es externa, y solo funciona para efectos del pago de impuestos, es por ello que no cuenta con organigrama ni objetivos o metas contables

No se encuentran definidas adecuadamente las actividades propias del giro del negocio, así como también los procesos contables.

El registro de las operaciones de la empresa aún se realiza de manera manual, a pesar de que en la actualidad existen software contables que facilitan el trabajo contable.

Retraso en el llenado de algunos libros contables con excepción del registro de compras y venta por registros exigidos por la SUNAT para el pago de tributos.

Lo anteriormente mencionado origina que no se realice un control adecuado de los procesos y procedimientos contables dentro de la empresa. Así mismo como producto del retraso en el llenado de los libros y registros contables, los estados financieros no se muestran adecuadamente la situación económica financiera de la empresa..

De la guía de observación, se pudo recopilar información relacionada a que en la empresa no se hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación, así mismo no cuentan con equipos de cómputo modernos, como también no cuentan con ningún tipo de sistema o software contable.

Así mismo tenemos que de la documentación revisada pudimos constatar que solo se realiza un registro manual de las operaciones de la empresa, es decir manejan la parte contable solo para efectos del pago de sus obligaciones tributarias, mas no para efectos gerenciales o de toma de decisiones

Diseñar un Modelo de Gestión para el mejoramiento Administrativo y Contable de la Empresa de Servicios Generales WARS SAC.

3.1.3. Para cumplir con nuestro tercer objetivo, a continuación detallaremos como es que estará estructurada la propuesta del Modelo de Gestión requerido para la presente investigación.

- I. FUNDAMENTACIÓN**
- II. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**
 - 2.1. General**
 - 2.2. Específicos**
- III. CONTEXTO DE LA PROPUESTA**
- IV. JUSTIFICACIÓN**
- V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**
 - 5.1. Gestión Administrativa**
 - 5.1.1. Políticas Administrativas**
 - Políticas de Personal**
 - Políticas de Seguridad Social**
 - Políticas de Remuneraciones**
 - 5.2. Gestión Contable**
 - 5.2.1. Políticas Contables**
 - Manejo de Caja Chica**
 - Cuentas por Cobrar**
 - Cuentas por pagar**
 - Ventas**
 - Compras**

3.2. Discusión de resultados

De los resultados obtenidos y de la información recopilada a través de los instrumentos de recolección de datos, hemos podido comprobar nuestra hipótesis, es decir si se propone un modelo de Gestión, entonces mejorará la gestión Administrativa y contable de la empresa de Servicios Generales WARS SAC, si esto lo comparamos con los resultados obtenido por Reyes, D. y Salinas, A. (2015). “Implementación de un Sistema de Información Contable y su influencia en la Gestión de la Contabilidad en la empresa de Transportes Turismo Días S.A. Año 2015”. En la cual podemos ver que la empresa de transportes Turismo Días S.A ha ido evolucionando a través tiempo, logrando que dicha que dicha evolución sea beneficiosa, pues empezaron con una contabilidad manual y mecanizada, posteriormente se usaron un sistema contable computarizado, y en la actualidad cuenta con un sistema de información contable ERP

(Sistema de Gestión Integrado), por otro lado la obsolescencia de los equipos de procesamiento de datos y la falta del uso de tecnologías de información comunicación adecuadas, perjudican el normal funcionamiento de los sistemas de información contable en la empresa Turismo Días S.A.

Entonces podemos decir que la implementación de un modelo o sistema de Gestión Administrativa Contable, va a ser muy beneficiosos para la empresa, ya que permitirá tener un mejor control y manejo de los recursos que esta posee, así mismo en la parte contable, a pesar de que la contabilidad es externa, existe la posibilidad de contar ya para el próximo año con un área contable dentro de la empresa, lo que a su vez unido a la implementación de un sistema computarizado de contabilidad, permitirá tener un mejor control y registro de las operaciones, como también permitirá contar con información actualizada y servirá de mucho en el proceso de toma de decisiones.

En lo que respecta a la Gestión Administrativa, podemos empezar diciendo que la gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos que posee la empresa, y que estos están en relación a 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control, funciones que de acuerdo a los resultados obtenido en la presente investigación, la empresa Servicios Generales WARS S.A.C. no cumple a cabalidad con estos principios administrativos, por un lado se ha podido evidenciar la falta de planeación y organización dentro de la empresa, es decir no utilizan herramientas de gestión, no tienen plasmadas sus políticas internas de trabajo, no existen manuales que rijan el funcionamiento de la empresa, es por ello que la empresa financieramente no se encuentra del todo bien, y aunque los resultados no son los esperados, estos les permite afrontar sus obligaciones con el personal así como con terceros, así mismo favorablemente la empresa cuenta y trabaja con capital propio, es decir no depende financieramente de terceros, en la parte operativa, por otro lado la empresa cuenta con personal limitado pero calificado y realizan sus labores de manera eficiente, cumpliendo con el trabajo encomendado, pero a su vez no todos se encuentran o se sienten identificados con la empresa, esto puede ser como producto de que la empresa no les da ningún tipo de reconocimiento o capacitación a manera de incentivo por el trabajo realizado.

Lo anteriormente mencionado coincide con lo expuesto por Reyes, D. & Salinas, A. (2015) "Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A.", donde se concluye que como resultado, la alta gerencia la empresa TURISMO DÍAS S.A, debe desarrollar un plan de capacitar permanente al personal involucrado con el área contable y administrativa en temas de manejo adecuado, actualizaciones e innovaciones, con la finalidad de aprovechar mejor todas las funcionalidades del sistema de información contable ERP EVLUTION.

Así mismo o existe una adecuada cadena de mando, debido a que la empresa no cuenta con un organigrama que defina estructuralmente los niveles y jerarquías dentro de la empresa, no cuenta con un manual de organización y funciones, se sabe también que la comunicación entre la parte operativa y la dirección de la empresa no es del todo buena presenta poca fluidez. Por otro lado no se tiene definida la misión y visión de la empresa, como también los objetivos o políticas que regulen el funcionamiento de la misma lo que origina que la empresa valla a la deriva. Esto se ve respaldado por lo expuesto por Aneloa, L. (2015). "Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable para la Empresa Electrical Center", en la cual concluyen que la empresa no cuenta con una Planificación Estratégica establecida que guie las actividades a realizar, por lo tanto no le permite evaluar los resultados obtenidos en cada periodo, ni plantear nuevos objetivos. Así mismo la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos tanto administrativos como contables formalizados y conocidos por lo miembros de la empresa, ya que cumplen sus operaciones en forma rutinaria, por lo tanto no se logra una efectividad en el desarrollo de las tareas, por otro lado la empresa no cuenta con una estructura organizacional que defina la posición jerárquica y las funciones que cada miembro de la empresa debe cumplir, ya que el Gerente Propietario se encarga del control total de las actividades y no se logra una eficiente delegación de funciones y cumplimiento de actividades.

En lo que respecta a los procesos contables, se ha podido identificar como uno de los principales inconvenientes que la contabilidad de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C., es externa, y solo se utiliza para efectos del pago de impuestos, esto origina que no se realice un control adecuado de los procesos y

procedimientos contables dentro de la empresa. Así mismo se ha podido evidenciar que el registro de las operaciones de la empresa se realiza de manera manual, que no cuentan con un software contable que le permita tener actualizada la información así como también emitir reportes actualizados para la toma de decisiones.

Esta es un caso similar que ha sido expuesto por Aneloa, L. (2015). En su investigación “Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable para la Empresa Electrical Center”, en cual nos da a conocer la situación administrativa contable de la empresa Electrical Center, y en la cual no cuentan con un manual de políticas y procedimientos tanto administrativos como contables formalizados y conocidos por los miembros de la empresa, ya que cumplen sus operaciones en forma rutinaria, por lo tanto no se logra una efectividad en el desarrollo de las tareas, por otro lado la empresa no cuenta con una estructura organizacional que defina la posición jerárquica y las funciones que cada miembro de la empresa debe cumplir, ya que el Gerente Propietario se encarga del control total de las actividades y no se logra una eficiente delegación de funciones y cumplimiento de actividades.

Así mismo en lo referente al registro de las operaciones y a la elaboración de informes contables, tenemos que a pesar de llevar una contabilidad manual todas las operaciones de la empresa son registradas oportunamente y lo hacen respetando la normatividad contable vigente, por otro lado nos mencionan que no cuentan con herramientas suficientes que les permitan desarrollar adecuadamente su trabajo, lo anteriormente señalado difiere de lo expuesto por Reyes, D. & Salinas, A. (2015) “Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A.” en la cual manifiestan que el sistema de información contable que implementó la empresa Turismo Días S.A es ERP CEO EVOLUTION, se comparó la gestión contable de los años anteriores respecto a la gestión contable del 2015 según el criterio que tiene la empresa y como resultado, la alta gerencia la empresa TURISMO DÍAS S.A, debe desarrollar un plan de capacitar permanente al personal involucrado con el área contable y administrativa en temas de manejo adecuado, actualizaciones e innovaciones, con la finalidad de aprovechar mejor todas las funcionalidades del sistema de información contable ERP EVOLUTION..

3.3. Aporte práctico

PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CONTABLE DE LA EMPRESA SERVICIO GENERALES WARS SAC.

1. Generalidades

Si bien este concepto modelo de gestión, es aplicable a esferas de distinta naturaleza, es en el ámbito empresarial donde más se utiliza.

Independientemente del tamaño de una compañía o de su sector, en cualquier empresa hay que diseñar unas estrategias o medidas con la finalidad de alcanzar unos objetivos. Las medidas que se adoptan deben contemplar aspectos diversos: de tipo Administrativo, Contable, de recursos humanos, en relación con los servicios o con el marketing. Todos estos elementos intervienen en un modelo de gestión.

En tal sentido se puede decir que un modelo de gestión es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública

El modelo de gestión es la herramienta que sirve como base para establecer las políticas y normas que rigen el funcionamiento de la empresa, y de ser aplicado correctamente es quien nos va a conducir al logro de los objetivos y metas propuestos como también incrementar nuestras ganancias

2. Introducción

En esta investigación se analizaron las variables que influyen en gestión de la empresa Servicio Generales WARS SAC., así como también como su relación con la gestión administrativa contable, en donde se pudo evidenciar ciertos inconvenientes relacionados al no existencia de herramientas de gestión, así como de manuales de funciones administrativas contables, que permitan llevar un mejor manejo de los

recursos administrativos contables que posee la empresa, sin descuidar lo más importante el recurso humano.

El modelo de gestión nos permite saber como es que se están administrando los recursos que posee la empresa, especialmente los recursos administrativos y contables, y como estos influyen directamente con la consecución de los objetivos y metas trazados, para lo cual se deberá de establecer ciertas políticas y parámetros que permitan a la empresa ser competitiva y eficiente.

Por su parte, como es sabido en los procedimientos administrativos debe promoverse un cambio hacia la búsqueda de mejora continua de la calidad de los servicios y de la atención a los clientes. En ese sentido la optimización de procesos bajo los nuevos enfoques de la administración, son lo que va a permitir lograr una administración justa y adecuada de los recursos que posee la empresa.

En el desarrollo de un nuevo modelo de gestión, es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la empresa Servicios Generales WARS SAC., ofrece a sus clientes.

La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos y procesos innecesarios que muchas veces ocasiona cierto malestar en los usuarios, sean estos internos o externos.

3. Fundamentación

Teoría científica de la administración

Las teorías como consecuencia de la situación existente en una etapa determinada tuvieron sus precursores que fueron personalidades en su época y que aportaron elementos muy importantes que sirvieron de base para la aparición y desarrollo de las mismas. Entre esas personalidades se destacan:

Adam Smith, cuya contribución sobre los aspectos relacionados con la división del trabajo tuvieron incidencia en la economía del tiempo y del trabajo, planteó una serie de ideas relacionadas con la economía que están expresadas en su obra “La riqueza de las naciones” la cual era un intento de llevar a la economía hacia una ciencia independiente, esta obra está fundamentada en la economía política clasista y liberal, por lo que se reconoce a Smith como “El Padre del liberalismo económico” al basar su política económica en una “ley natural” que implicaba la no-intervención del Estado y la competencia no limitada.

Robert Owen, con sus argumentos sobre el mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo de las personas y la influencia de estos aspectos en el incremento de la producción y las utilidades, expresó elementos basados en la seguridad social para los trabajadores, la evaluación y divulgación del rendimiento diario, así como, que estos tuvieran condiciones adecuadas de vivienda y educación, fue considerado por Marx y Engels como un socialista utópico.

Esta teoría, su creación y desarrollo inicial se le atribuye a Frederick W. Taylor, considerado “El padre de la administración científica”, con sus estudios y aplicaciones sobre la división de las tareas en sus componentes más simples, el estudio de los movimientos y el cronometraje de estos y los demás aspectos de la tarea, para determinar y exigir a los trabajadores el tiempo para la realización de la misma, la determinación de los mejores métodos de ejecución de acuerdo a sus experiencias y resultados obtenidos.

Teoría clásica de la organización

Las limitaciones de la teoría anterior son sobre todo en lo relacionado con el aspecto humano, ya que lo consideraba en un plano inferior con relación a las máquinas, no sólo en cuanto a su tratamiento como ser humano, sino subvalorando la importancia que tiene en todo el proceso de producción o servicios.

Esta situación motivó que otros pensadores entre ellos sociólogos, psicólogos, realizaran estudios cuyos resultados introdujeron aspectos importantes sobre las relaciones humanas, sobre todo en cuanto a elementos sociales y psicológicos.

Henry Fayol, expuso que las actividades administrativas se debían dividir en seis partes las que mantenían estrecha relación, las cuales eran: Técnica, que se ocuparía de la producción; Administrativa, que desarrollaría las funciones de dirección; Comercial, para compras y ventas; Contable; Financiera, para administrar el capital; Seguridad, protección de los empleados y los bienes.

Unido a lo anterior, Fayol planteó catorce principios sobre la administración, algunos mantienen vigencia y se utilizan con frecuencia hoy día. Los principios enunciados fueron: división del trabajo, autoridad, unidad de mando, unidad de dirección, disciplina, centralización, jerarquía, remuneración, subordinación del interés individual al interés del grupo u organización, orden, equidad, iniciativa, espíritu de equipo y estabilidad del personal.

Max Weber, con su concepción burocrática sobre la administración, fue un gran contribuyente al desarrollo de la teoría clásica, él planteaba, que una jerarquía bien definida con conceptos, reglas, normas y procedimientos escritos y precisos contribuía al desarrollo y rendimiento de la organización. Su estilo gerencial y técnica administrativa se fundamentaban en la centralización y en el autoritarismo. Planteaba además, que la única forma para que una organización pudiera sobrevivir a largo plazo era bajo sólidos reglamentos.

Enfoque de las relaciones humanas

Con la escuela clásica se llegó a la conclusión que el ser humano se motivaba por sus necesidades económicas, cuestión esta que fue refutada por algunos de los estudiosos del tema, por lo que se ha continuado trabajando en la búsqueda de criterios más actualizados y a la vez teniendo en cuenta otros aspectos, obteniéndose también otras conclusiones importantes.

Elementos sustanciales, como la importancia que tenían los factores sociales y psicológicos para el ser humano en sus relaciones con los demás y la influencia de unas relaciones eficaces para garantizar un buen desempeño laboral determinaron que hombres como Elton Mayo y otros, realizaran experimentos e investigaciones en la

búsqueda de aspectos relevantes que sirvieran para elevar la productividad de los trabajadores.

Entre las investigaciones se destacan las que se desarrollaron en una fábrica de la Western Electric en Hawthorne, sobre distintos aspectos, tales como: las que valoraron los efectos de la iluminación con relación a la productividad, variaciones de la jornada laboral y otros, las que tuvieron gran repercusión en la época, no obstante es necesario decir que en muchos casos los resultados no fueron los esperados.

Una de las interpretaciones que se hicieron sobre las investigaciones fue, que los trabajadores mejoraban su desempeño por la atención que se les había brindado al realizar el estudio, a este hecho se le denominó “Efecto Hawthorne”.

Este enfoque o movimiento de relaciones humanas planteaba otra versión que consistía en que el hombre se motivaba por sus necesidades sociales y que la compulsión del grupo era un factor importante también.

Escuela de las ciencias administrativas

Esta escuela surge durante la II Guerra Mundial y una vez terminada ésta, reconocidos sus resultados, su aplicación se extendió a las ramas industriales.

Consiste en la creación de equipos multidisciplinarios sobre todo en las matemáticas, la física y otras disciplinas, los que recibieron el nombre de equipos de investigación de operaciones (IO), los cuales se utilizaron en la presentación, a los directivos y jefes de las organizaciones, de soluciones de problemas.

Posteriormente, con la aparición de los computadores aparecieron otras posibilidades que permitieron profundizar y ampliar la cantidad de variables, así como mejorar los resultados de las soluciones, pudiéndose, crear modelos que simulaban con más exactitud la situación real, cambiar las variables en sí o sus valores y aligerar el tiempo de realización por la velocidad de cálculo de los equipos.

4. Objetivos de la Propuesta

4.1. General

Implementar un modelo de Gestión que permita mejorar la gestión administrativa contable de la empresa Servicios Generales WARS SAC.

4.2. Específicos

Establecer los lineamientos que permita mejorar la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales WARS SAC.,

Establecer los lineamientos que permita mejorar la Gestión contable de la empresa Servicios Generales WARS SAC.,

Generalidades de la empresa Servicios Generales WARS SAC.

Breve Reseña Historia

La empresa “Servicios Generales WARS S.A.C.” , es una empresa dedicada a prestar servicios de Soldadura por electro fusión, termo fusión y a tope en polietileno y HDP, pruebas de hermeticidad, electricidad industrial, electricidad doméstica, gasfitería, pintura en inmuebles y estructuras metálicas, soldadura en sus diferentes modalidades, alquiler de equipos y herramientas para la industria de la construcción industria electromecánica, electrónica etc, inicia sus actividades en Abril del año 2015, en la ciudad de Lima, en su local ubicado en Mz L2 Lte 14 AA.HH. San Alberto – Los Olivos , siendo fundada por dos socios el señor Wilson Armando Ramírez Sandoval y la señora María Elizabeth Sandoval Paico.

La empresa “Servicios Generales WARS S.A.C.” se ha insertado en el mercado prestando el servicio de soldadura por electro fusión, termo fusión y a tope en polietileno y HDP, asimismo realizando las pruebas de hermeticidad, en el tendido de redes principales de conducción de gas natural para domicilios y empresas en la ciudad de lima y a nivel nacional. Teniendo como clientes principales a las empresas NAGASCO S.A.C., MECOR S.A.C., GAS TRAIN S.A.C., APROGAS S.A.C., CERCONTEC S.A.C., CME PERU S.A., ofreciéndoles un servicio de calidad y garantía por su personal altamente capacitado y certificado por los entes reguladores del mencionado rubro.

La empresa “Servicios Generales WARS S.A.C.” ha tenido buena aceptación por sus clientes, lo cual nos motiva a seguir trabajando, teniendo como misión principal convertirse en una empresa de renombre y competitiva en el mercado nacional.

5. Misión, Visión y Valores.

Misión (Propuesto):

Ser una empresa que trabaja para brindar a sus clientes la mayor diversidad en Servicios de Soldadura por electro fusión, termo fusión y a tope en polietileno y HDP, bajo premisas de precio, calidad y servicio acorde a las exigencias del mercado, comprometiéndonos con la capacitación constante de nuestro recurso humano, para que este sea altamente calificado, productivo y comprometido a mantener la preferencia y satisfacción de nuestros clientes; con la finalidad de generar un crecimiento rentable, en beneficio de todos que nos permita mantener y mejorar cada día la calidad y servicio prestado.

Visión (Propuesto):

Mantener un sólido posicionamiento y liderazgo comercial en cuanto al servicio de soldadura por electro fusión, termo fusión y a tope en polietileno y HDP, superando las perspectivas de calidad y servicio de nuestros clientes, gracias al apoyo incondicional de un comprometido equipo de trabajo, permitiéndonos así sostener un alto grado de responsabilidad social y comercial que nos garantice solidez financiera y crecimiento sostenible

Valores (Propuesto):

Ética. Nuestros colaboradores son responsables de la conducta, moralidad e integridad para un mejor clima organizacional.

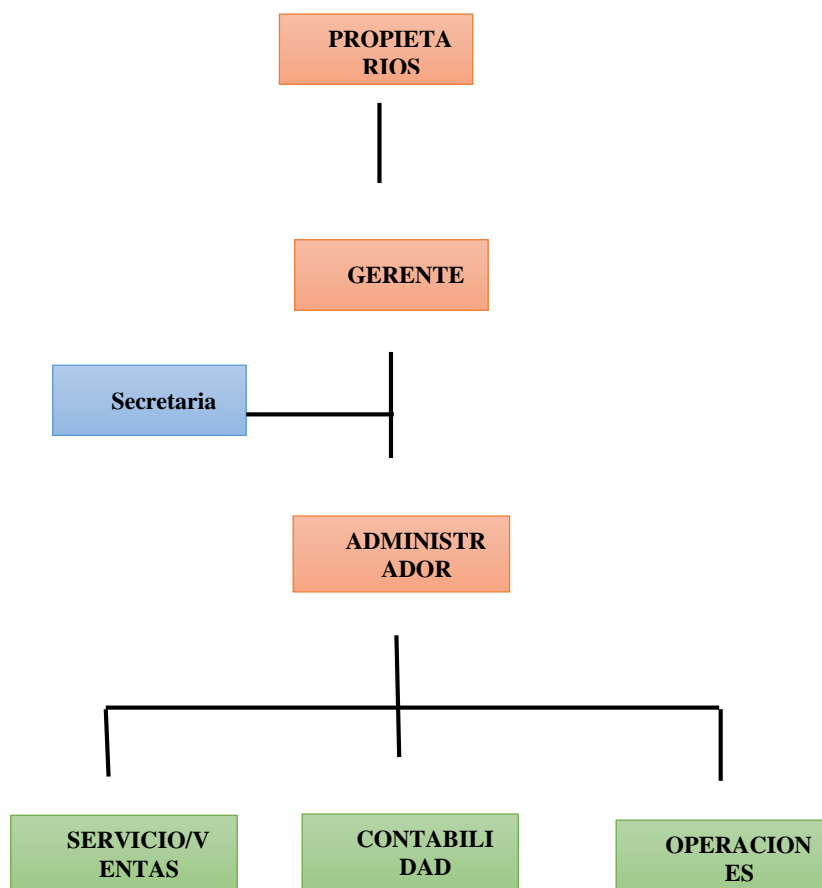
Confianza. Cada uno de nuestros colaboradores tiene la capacidad de responder por el resultado y metas de su proceso.

Compromiso. El testimonio y satisfacción de nuestros clientes es nuestro compromiso y mejor carta de presentación.

Trabajo en Equipo. El colaborador comparte responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos.

Mejora Continua. Creemos y confiamos en que a través del cumplimiento de objetivos, política de calidad, se logra una mejora en la eficacia y la satisfacción de los clientes.

Organigrama (Propuesto)



6. Descripción del Servicio:

Giro del Negocio:

Servicios de Soldadura por electro fusión, termo fusión y a tope en polietileno y HDP, pruebas de hermeticidad, electricidad industrial, electricidad doméstica, gasfitería, pintura en inmuebles y estructuras metálicas, soldadura en sus diferentes modalidades, alquiler de

equipos y herramientas para la industria de la construcción industria electromecánica, electrónica etc.

Servicios que Ofrece:

Dentro de los servicios que ofrece la empresa, podemos mencionar:

Soldaduras por Electro fusión comprende:

- Uniones de 160 mm.
- Codo de 90° de 160 mm.
- Transiciones de AC 6 Plg. a PE 160 mm.
- Puntos de purga para prueba de hermeticidad.
- Prueba de hermeticidad.
- Gasificación.

Construcción e Instalación de Acometidas Comprende:

- Corte, Demolición, Excavación, Relleno, Compactación y Resane.
- Tubería y accesorios con sus respectivos certificados de calidad.
- Tendido de tuberías y Soldadura por electro fusión

Servicio de pintado de tuberías metálicas de conducción de gas comprende:

- Pulido de las tuberías metálicas.
- Arenado de las partes metálicas.
- Pintura base anticorrosiva.
- Pintado final de acuerdo a los colores según normas establecidas.

Servicio de Alquiler de equipos para acometidas y soldadura en electro fusión comprende:

- Alquiler de compactadoras manuales
- Alquiler de martillos demoledor de concreto
- Máquinas y herramientas para soldadura en electro fusión, termo fusión y a tope, en polietileno y HDP.

7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

7.1 Gestión Administrativa

7.1.1 Políticas Administrativas

Políticas de Personal:

La empresa Servicios Generales WARS SAC requiere herramientas de gestión que le aseguren el uso adecuado de los recursos que posee la empresa, así como personal idóneo con conocimientos, para cumplir con las actividades necesarias y continuar con el giro del negocio, apoyando y motivándolos para su crecimiento personal y profesional a través de capacitaciones, de esta manera contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

Para ello es necesario cumplir con los siguientes lineamientos:

1. El personal administrativo tendrá una jornada laboral de 8 horas diarias que establece la ley.
2. El personal firmará un registro diario de entrada y salida.
3. Reconocerá las horas extras justas de trabajo.
4. Realizar reuniones semanales con el personal para dar a conocer metas planteadas, dar instrucciones de trabajo y poder conocer inquietudes o sugerencias de sus subordinados.
5. Mantener un buen clima laboral fomentando los valores en los trabajadores.
6. Incentivar al personal otorgando reconocimientos por su desempeño.
7. Mantener una comunicación efectiva entre la Administración y los trabajadores.

Políticas de Seguridad Social

Considerando que el sistema del seguro es un beneficio al que todo trabajador tiene derecho Servicios Generales WARS SAC en cumplimiento con la ley afiliará a su personal al seguro social desde el primer día de trabajo, y desde el momento en que firme el contrato de trabajo.

Para lo cual es necesario cumplir con los siguientes lineamientos:

1. El personal podrá obtener permisos para faltar al trabajo siempre y cuando lo haya anticipado, y tenga su justificativo.
2. La empresa se mantendrá al día con sus contribuciones al IESS.
3. Todo el personal deberá firmar un contrato de trabajo.
4. Se otorgará permisos justificando el mismo.

Políticas de Remuneraciones

Todo trabajo debe ser reconocido, otorgando una remuneración económica al trabajador cada fin de mes con sus respectivos beneficios y horas extras dependiendo del desempeño del personal, concediéndole un adelanto cada quincena.

Para cumplir con esto se requiere tomar en cuenta los siguientes lineamientos:

1. En la contratación de personal por primera vez se dará una remuneración igual al sueldo mínimo vigente (850.00), luego de haber cumplido su periodo de prueba se incrementará de acuerdo a su desempeño y habilidades.
2. Se entrega el valor de las horas extras de trabajo.
3. Cada mes se entregará una copia de boleta de pagos detallado los ingresos y egresos de cada trabajador.
4. El pago de los sueldos se lo hará el primer día laboral de cada mes.

7.2 Gestión Contable

En lo que respecta a la Gestión Contable, cabe señalar que la empresa tiene casi tres años en el mercado, por lo cual en un inicio y en la actualidad lleva contabilidad externa, pero como en el último año con el boom de la construcción, la demanda por sus servicios se ha incrementado se está implementando algunas áreas nuevas y dentro de las cuales se ha considerado el área contable y la cual estará conformada por un contador y un asistente contable.

7.2.1 Políticas Contables

La empresa Servicios Generales WARS SAC debe seguir las políticas que a continuación se propone para llevar un proceso contable adecuado, cumplir con obligaciones tributarias, así como también para presentar información financiera real y oportuna consiguiendo de esta manera resultados económicos y financieros para una acertada toma de decisiones.

Para conseguirlo debe seguir los siguientes lineamientos:

1. El departamento de Contabilidad debe cumplir con todas las obligaciones tributarias en las fechas oportunas.
2. El departamento de Contabilidad se encargará de desarrollar el proceso contable cumpliendo con todas las normas vigentes.
3. El departamento de Contabilidad se encargará elaborar adecuadamente los Estados de la empresa

7.2.2 Manejo de Caja Chica

La empresa Servicios Generales WARS SAC deberá contar con suficientes fondos efectivos para pagos diarios en la adquisición de los materiales necesarios para continuar con el giro del negocio.

Para ello de cumplir con los siguientes lineamientos:

1. Se establece un valor de S/.100, 00 como fondo de caja chica, valor que deberá permanecer disponible para ser utilizado ante cualquier imprevisto.
2. Los fondos de caja chica serán utilizados para realizar compras de materiales de aseo y limpieza, útiles de oficina, entre otros tipos de gastos que pueden ser necesarios, siempre y cuando no sobrepase los S/.100,00 y cuente con una autorización.
3. Todo compra que se realice con caja chica deberá contar con sus respectivos comprobantes. (Facturas, Boletas, órdenes de compra, etc.)
4. Se realizará la reposición de caja chica al agotarse el 80% de monto establecido.
5. Se realizará arquezos de caja sorpresivos, el Contador será el responsable.

7.2.3 Cuentas por Cobrar

La empresa Servicios Generales WARS SAC otorgará créditos previa autorización y con sus documentos de respaldo necesarios, estableciendo garantías y límites de pago.

Para cumplir con esto debe seguir los siguientes lineamientos:

1. Los créditos se realizaran previa autorización del Gerente, previa presentación de sus documentos personales y además firmaran un documento de respaldo como garantía.
2. Se otorgará créditos a clientes frecuentes quienes hayan demostrado fidelidad a la empresa.
3. Los límites de los créditos serán de acuerdo al monto de compra, de hasta 30 y 60 días plazo.
4. Llevar un registro detallado de los créditos otorgados.
5. Realizar la provisión correspondiente a cuentas por cobrar.

7.2.4 Cuentas por pagar

La empresa Servicios Generales WARS SAC debe mantener al día sus obligaciones tributarias, patronales y sobre todo con sus proveedores para adquirir un buen posicionamiento en el mercado.

Para cumplir con esto debe seguir los siguientes lineamientos:

1. Llevar un registro y control de todas las deudas que se debe cancelar con el valor y el límite de pago.
2. Todo pago a proveedores se lo realizará con cheque o deposito en cuenta, y en la fecha acordada.
3. Los pagos deben ser respaldados con documentos de soporte.
4. El pago sueldos se lo realizará los primeros días de cada mes.
5. Los impuestos a pagar se realizarán mediante débito de la cuenta corriente.

7.2.5 Ventas

La empresa Servicios Generales WARS SAC se brinda una excelente atención al cliente proporcionando información necesaria para promocionar la variedad y calidad que posee en sus productos y/o servicios.

Para ello debe cumplir los siguientes lineamientos:

1. Se realizará la factura correspondiente antes de la entrega de los productos vendidos.
2. Dependiendo del tipo de producto y/o servicios se otorgará garantías de hasta un año por posibles fallas o deficiencias en el producto y/o servicios.
3. Las ventas se realizaran con un 30% de margen de utilidad sobre el costo.
4. Servicios Generales WARS SAC hará un descuento en sus ventas de acuerdo a la frecuencia que el cliente compre, de acuerdo al monto de compra y de acuerdo a la temporada.

7.2.6 Compras

La empresa Servicios Generales WARS SAC debe mantener actualizado sus inventarios para conocer el momento en el que se necesiten adquirir más productos y poder entregarlos al cliente oportunamente.

Para cumplir con esto debe seguir los siguientes lineamientos:

1. Seleccionar estratégicamente a los proveedores para obtener y entregar productos de calidad a sus clientes.
2. Los aspectos a tomar en cuenta en las adquisiciones serán: Precios, Crédito, Plazo de entrega, Calidad, Marca y Garantía.
3. Emitir órdenes de compra autorizadas para cada proveedor.
4. Llevar un registro detallado de cada proveedor con los montos adeudados.
5. Antes de la compra debe estar autorizada por el Gerente.
6. Las adquisiciones se las realizarán a crédito con un plazo de 30 días.
7. Los pagos de la compra se realizaran previa autorización y en las fechas acordadas.

MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS CONTABLES

El presente es un documento escrito que establece en síntesis las cualidades mínimas para determinado puesto de trabajo, tales como formación académica y profesional, habilidades específicas, nivel de esfuerzo, responsabilidad y detalle de las tareas que debe cumplir. Este documento establece lo qué debe hacer cada funcionario. El cómo hacer, es propio del Manual de Procedimientos.

La descripción de puestos y funciones en una organización, facilita el trabajo de jefes, supervisores, coordinadores de proceso, líderes de sub procesos y en general todos los miembros de cada equipo.

Se ha creído conveniente el establecimiento de un manual de funciones administrativas contables debido a que sin lugar a dudas este conducirá a una racionalización de las actividades del personal involucrado porque con ello tendrá una guía de trabajo que en la actualidad no posee, por lo cual la situación se presenta bastante difusa en la concepción de las tareas a asignarse a cada funcionario.

El cambio.

Como es sabido todo proceso e cambio siempre representa ciertos inconvenientes y trae consigo cierta resistencia de personas que no se encuentran capaces de adaptarse, es en ese sentido que todo cambio debe de efectuarse de manera paulatina y debe de prepararse adecuadamente, ya que un cambio de manera sorpresiva, estamos condenados a sufrir un fracaso.

Es por ello que el cambio debe de estudiarse para saber qué es lo que se quiere cambiar, para luego establecer cuando finalmente establecer los procedimientos con los que se pretende establecer el cambio dentro de la empresa.

Kotler, P. (1999 Pág. 95). “Aquí es conveniente hacer expresamente una cita del gran estratega de Planificación Estratégica y de la Teoría del Cambio Philip Kotler: “Todo Cambio es un Proceso que debe concebirse, formularse, discutirse, perfeccionarse, implementarse, evaluarse y finalmente retroalimentarse (feed back) con la observación de la realidad”

Estructura del Manual de funciones

El presente documento está acotado y se limita a describir las funciones de la empresa, y del Proceso (Departamento) Administrativo Contable debido a que este es el primer Manual a elaborarse, aun no se han definido las cualidades mínimas que cada funcionario debe reunir, por lo cual este concepto se omite momentáneamente.

En el Manual de Funciones, que se presenta a continuación, se detallan las funciones del personal, todos de carácter administrativo.

Gerente

Administrador

Contador

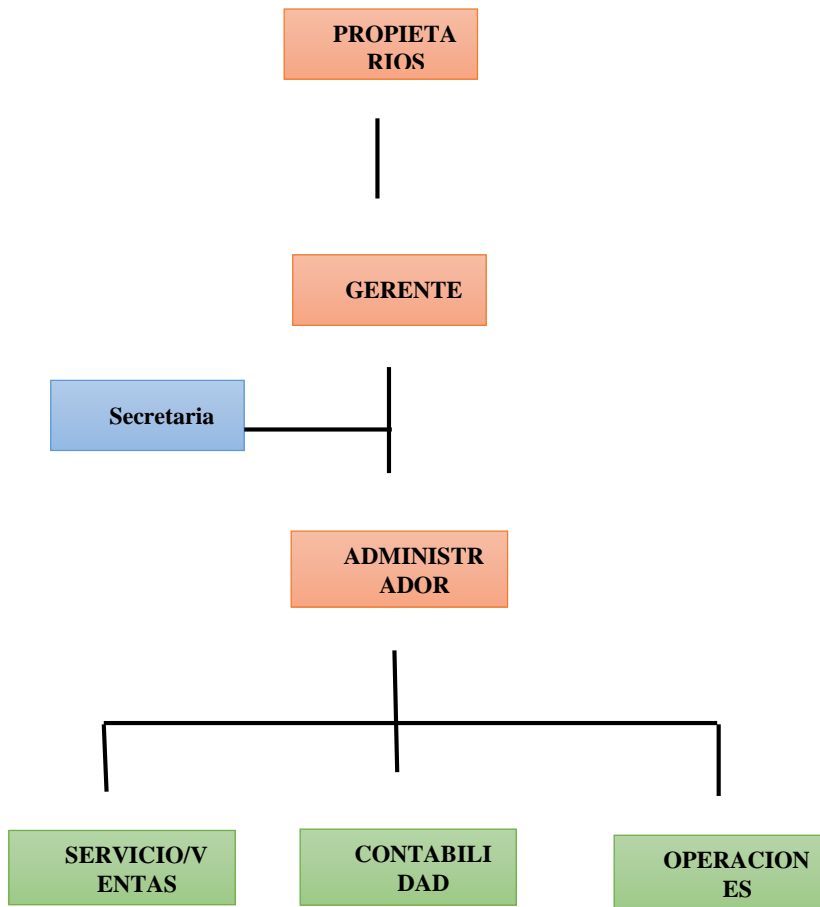
Auxiliar Contable

Jefe de Operaciones

Secretaria

Personal Operativo

Organigrama.



Descripción de la estructura orgánica.

Nivel Legislativo:

Constituye el órgano más alto de autoridad de la empresa y está representado por los dos Socios. Tiene capacidad legal para expedir reglamentos y manuales internos, y definir la política general de la empresa.

Está integrado por los dueños de la empresa que hacen la vez de Gerentes.

Nivel Ejecutivo:

Constituye el nivel de autoridad que orienta y ejecuta la política directriz del nivel legislativo. Representa a la empresa en todas las actuaciones de carácter legal, administrativo, financiero y técnico.

Está integrado por el Administrador de la empresa.

Nivel Medio:

Constituye el órgano que proporciona ayuda a los otros niveles de la empresa, facilitando el cumplimiento de sus funciones, sus servicios son generales y de carácter interno.

Este nivel está integrado por:

Contabilidad

Operaciones

Servicios y/o Ventas

Nivel Operativo:

Este nivel cumple directamente con los objetivos y finalidades de la empresa, ejecuta los planes y programas, proyectos y políticas de trabajo impartidos por el nivel ejecutivo.

Defunción de funciones específicas.

Gerente:

Objetivo:

Ejercer las funciones reguladoras y fiscalizadoras de la empresa Servicios Generales WARS SAC a fin de cumplir con los objetivos gerenciales propuestos en las juntas de socios cada año.

Funciones:

1. Establecer las políticas generales para alcanzar los objetivos de la Empresa.
2. Dictar las políticas de la Empresa.
3. Designar o remover al Gerente General
4. Controlar las actividades Administrativas y Económicas de la Empresa.

5. Dictar normas que aseguren la solvencia, la eficiencia administrativa y económica de la Empresa.
6. Aprobar cada año el presupuesto y planes de inversión.
7. Conocer y aprobar los estados financieros y balances.
8. Vigilar la óptima utilización de los recursos económicos

Administrador:

Objetivo:

Administrar, dirigir y orientar el desarrollo organizacional y funcional de todas las áreas de la empresa, tendiente a lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en base al empleo de herramientas técnicas como son la planificación estratégica a la gestión por procesos

Funciones:

1. Ejercer la representación legal de la empresa a nivel nacional.
2. Coordinar las acciones de las sucursales con la matriz.
3. Alinear las acciones reales con los objetivos estratégicos establecidos.
4. Establecer estándares de investigación y operación óptimos, verificando su cumplimiento con las acciones reales.
5. Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las actividades técnicas, operativas, administrativas y financieras del ámbito pertinente.
6. Presentar a la Junta de socios los balances anuales, los estados de pérdidas y ganancias, así como un informe relativo a su gestión, y a la marcha de la compañía, en el periodo correspondiente y la propuesta de distribución de beneficios y la de presupuesto.
7. Establecer metas individuales de trabajo para cada funcionario y grupo.
8. Propender la capacitación y motivación del personal que está bajo su responsabilidad.

Secretaria.

Objetivo:

Asistir y apoyar en todas las labores diarias del Gerente.

Funciones:

1. Mecanografiar y tomar dictados de oficios, memos, circulares, informes y enviarlos a sus destinatarios dentro y fuera de la empresa.
2. Redactar correspondencia de la empresa.
3. Mantener el archive organizado de documentos reservados y confidenciales enviados y recibidos.
4. Concertar citas con proveedores, clientes y personal de la empresa.
5. Organizar y mantener actualizada la información relacionada con las actividades de la empresa.
6. Atender y realizar llamadas telefónicas, dando información a las personas que solicitan los servicios.
7. Recepcionar los envíos de documentación interna y externa a la empresa, resepcionando con firma de responsabilidad, fecha y hora de recepción.
8. Entregar la correspondencia a cada proceso y sub proceso, con la respectiva firma de recepción.

Servicio y Ventas**Objetivo:**

Administrar el proceso de comercialización de la empresa a fin de maximizar los ingresos a través de la correcta aplicación del marketing como herramienta fundamental impulsora de las ventas y del servicio.

Funciones:

1. Realizar la planificación del mix de mercado en lo relacionado a producto, precio, plaza promoción.
2. Realizar las proyecciones de ventas.
3. Impulsar e elaborar investigaciones de mercado permanentes.
4. Diseñar y controlar el plan de mercadotecnia de la empresa.

Jefe de Operaciones**Objetivo:**

Realizar las actividades de compras de bienes de consumo que requiere la Compañía en base al modelo propuesto por la cadena de abastecimiento; además garantizar un

eficiente mantenimiento, cuidado y control de los inventarios disponibles en las bodegas de la compañía.

Funciones:

1. Establecer políticas y procedimientos en cuanto a compras de los productos, bienes y servicios que requiere la empresa.
2. Aplicar las medidas correspondientes a los proveedores para que sean entregados dentro del plazo convenido.
3. Elaborar informes mensuales de las actividades y resultados de su gestión.
4. Controlar el proceso de recepción, almacenamiento y custodia de los insumos, repuestos, materiales de consumo y demás bienes.
5. Suministrar a las unidades que así lo requieran, los bienes, materiales y demás bienes que le sean solicitados.
6. Establecer y mantener el control de existencias levantando inventarios en forma periódica.

Contador.

Objetivo:

Registrar la información contable en los Libros Auxiliares y Mayores, preparar informes financieros actuales y proyectados de la empresa Servicios Generales WARS SAC.

Funciones.

1. Llevar los Libros Mayores y Auxiliares.
2. Efectuar análisis de ingresos y egresos para determinar puntos de equilibrio económico.
3. Realizar asientos de diario y mayorizaciones, conforme al sistema contable.
4. Elaborar mensualmente informes financieros para decisión gerencial.
5. Informar quincenalmente los saldos de las principales cuentas.
6. Recomendar mejoras en los sistemas contables.
7. Realizar los presupuestos integrados de toda la organización y relacionarlos con las partidas presupuestarias correspondientes

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La empresa Servicios Generales WARS SAC. sigue funcionando gracias a la experiencia que posee el personal en sus operaciones, logrando obtener ventajas competitivas en el talento humano que le han ayudado a crecer en el mercado, sin embargo con la implementación de un Modelo de Gestión Administrativo y Contable logrará mejorar sus resultados administrativos, económicos y financieros.

De acuerdo con la investigación realizada en la empresa se logró conocer las principales falencias que se mantiene en sus operaciones y se ha llegado a las siguientes conclusiones:

En lo que respecta a la Gestión administrativa, podemos concluir que la empresa financieramente no se encuentra del todo bien, aunque los resultados no son los esperados pero les permite afrontar sus obligaciones con el personal así como con terceros, así mismo favorablemente la empresa cuenta y trabaja con capital propio, es decir no depende financieramente de terceros, en la parte operativa, la empresa cuenta con personal calificado y realizan sus labores de manera eficiente, cumpliendo con el trabajo encomendado, pero a su vez no todos se encuentran o se sienten identificados con la empresa, esto puede ser como producto de que la empresa no les da ningún tipo de reconocimiento o capacitación a manera de incentivo por el trabajo realizado.

En lo que respecta a la Gestión Contable, concluimos que en la empresa Servicios Generales WARS S.A.C., no se encuentran definidas adecuadamente las actividades propias del giro del negocio, así como también los procesos contables, nos hacen mención que el área contable solo funciona para efectos del pago de impuestos y que no se cuenta con un organigrama, esto como producto de que en el área contable solo laboran dos personas el contador y el asistente contable, es por ello que tampoco se han establecidos metas ni objetivos que orienten el destino de la empresa, lo anteriormente mencionado origina que no se realice un control adecuado de los procesos y procedimientos contables dentro de la empresa. Así mismo se ha podido evidenciar que el registro de las operaciones de la empresa se realiza de manera manual, que no cuentan con un software contable

4.2.Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C., elaborar una “Planificación Estratégica de la Empresa”, para disponer de un instrumento que permita orientar los horizontes de la empresa y donde se plasmen objetivos de corto y mediano plazo, así como las políticas y normas, las cuales deben elaborarse, y difundirlas adecuadamente a todo el personal para su cumplimiento. Por otro lado se recomienda incorporar programas de capacitación o especialización como una forma de incentivo o reconocimiento al trabajador que logra alcanzar o cumplir con sus objetivos o metas.

Se recomienda a la gerencia de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C., en cuanto le sea posible implementar el área contable dentro de la empresa, la cual deberá de contar con un manual de funciones administrativas Contables, con la finalidad de obtener y manejar mejor la información que se genera en la empresa, lo que servirá para el proceso de toma de decisiones. Esto es un primer paso para dar por comenzado el proceso de cambio, para luego extenderse a los demás procesos.

Se recomienda a la gerencia analizar la posibilidad de implementar el Modelo de Gestión propuesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aneloa, L. (2015) *Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable para la Empresa Electrical Center*. Quito.
- Accid. (2010). *Manual de Control de Gestión, incluye casos prácticos*. Profit. Barcelona.
- Bautista, B. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas envasadoras y comercializadoras de gas licuado de petróleo del departamento de Piura*. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Barba, F. (2012) *Determinación de los factores financieros en la gestión Contable-Administrativa en el Banco de Materiales en Lima Metropolitana*. Lima. UPSMP.
- Cano A, (2013) *Contabilidad Gerencial y presupuestaria*. 1º ed. Ediciones. Bogotá. Colombia de la U.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2002) *Administración: Proceso Administrativo*. 3era edición. México. Edit. Mc Graw Hill.
- Keith, D. y Werther, W. (2004) *Administración de personal y Recursos Humanos*. México. Edit. Mc Graw Hill.
- Garcés, J. (2013) *Plan De Mejoramiento De La Gestión Administrativa, Operativa y Contable Del Restaurante Y Comidas Rápidas 102 Perros*. Santiago de Cali.
- Gamboa, E. (2016) *Caracterización del control interno de la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso Minera Andina FOR SAC*. Trujillo.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de Administración*. Medellín. Fondo Editorial ITM.
- Muñiz, L. (2003). *Como Implantar un Sistema de Control de Gestión en la Práctica*. Barcelona. Gestión 2000 S.A.
- Paima, B. y Villalobos, M. (2013) *Influencia Del Sistema De Control Interno Del Área De Compras En La Rentabilidad De La Empresa Autonort Trujillo S.A. De La Ciudad De Trujillo*. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Reyes, D. & Salinas, A. (2015) *Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la Empresa de Transportes Turismo Días S.A*. Trujillo.
- Ruiz, A. (2006) *Contabilidad general*. Tercera edición. Guatemala. Ediciones ALENRO.
- Ruiz, A. (2005) *Diccionario de términos contables*. Tercera Edición. Guatemala. Ediciones ALENRO.

- Salazar, X. (2012). *Transición del control de la teoría clásica en administración al reciente control interno de las organizaciones*. Recuperado el 21 de junio del 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos93/transicion-del-control-teoria-29clasica-administracion/transicion-del-control-teoria-clasica-dministracion2.shtml>.
- Smith, J. (2012) *Diseño de sistema de gestión en el departamento de recursos humanos de la empresa construcciones técnicas C.A (CONTECA) Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda, Núcleo Punto Fijo*.
- Sosa, L. (2015) *El control interno y su influencia en la gestión contable de la Empresa Golden Amazon Group S.A.C. Lima*.
- Thompson Y Strickland. (2014) *Dirección y Administración Estratégica*, Mc Graw Hill Editores. México.
- Ventura, S. (2011). *Gestión.Org Revista Empresarial*. Obtenido de <http://www.gestion.org/economia-empresa/gestion-contable/3240/la-gestion-contable/>
- Veloz, O. (2014) *Propuesta para la mejora de los procedimientos administrativos y contables de las actividades de compras en el Instituto INCES, ubicado en el Municipio Valencia Estado Carabobo*. San Diego.
- Vidal, C. (2006) *Fundamentos de Gestión de Inventarios*. 4º Edición. México. Edit. Universidad del Valle– Facultad de Ingeniería.

ANEXOS

Anexo 01

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES WARS S.A.C

Objetivo: Analizar la Gestión Administrativa de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C

Capacidad Administrativa (Resultados Operativos y Financieros)

1. ¿Qué tiempo tiene laborando en la empresa?

Dos años seis meses

2. ¿Cómo se encuentra Financieramente la empresa?

Bueno podríamos decir que no se encuentra del todo bien

3. ¿Los resultados favorecen o no a la empresa?

Se puede decir que si, aunque no como nos gustaría pero por lómenos nos permite mantenernos en el mercado

4. ¿Financieramente dependen de terceros?

No, trabajamos con capital propio

5. ¿Cómo se encuentra la parte operativa de la empresa?

Operativamente la empresa cuenta con personal calificado y realizan sus labores de manera eficiente, cumpliendo con el trabajo encomendado

6. ¿Los trabajadores se encuentran identificados con la empresa?

No todos

7. ¿Se les brinda algún tipo de capacitación o incentivo a los trabajadores?

Actualmente no, pero se está pensando trabajar en eso más adelante

Niveles de Dirección y Mando (Estructura Orgánica y funcionamiento)

8. ¿La empresa cuenta con organigrama?

No

9. ¿Los cargos y puestos de trabajo se encuentran establecidos?

De manera verbal, más no en algun documento

10. ¿Cuentan con Manual de Organización y funciones?

No

11. ¿Hay participación entre la dirección y la parte operativa de la empresa?

Muy poca, debido a la falta de comunicación e integración entre ambas partes

12. ¿Todo el personal se encuentra identificado con la misión de la empresa?

Bueno nosotros como empresa sabemos lo que hacemos y lo que queremos pero no tenemos una misión o visión definida en algún documento o a la vista del personal.

13. ¿Considera usted que todo el personal de la empresa contribuye eficientemente al logro de los objetivos de la organización?

No siempre, debido a que no todos trabajan con el mismo esfuerzo y dedicación

Recursos (Planificación, objetivos y Metas)

14. ¿La empresa cuenta con los recursos económicos necesarios?

Así es

15. ¿La empresa cuenta con recursos tecnológicos necesarios?

En un 70%, ya que aún hay ciertos equipos que nos faltan implementar para poder realizar de manera eficiente nuestro trabajo en la parte administrativa como operativa.

16. ¿Los recursos humanos son suficientes y competentes?

En la actualidad no son suficientes, y en lo que respecta a si son competentes la gran mayoría de los que contamos en la empresa si lo son y realizan un buen trabajo.

17. ¿En la empresa se hace un trabajo planificado?

Generalmente no, nos dejamos llevar por la experiencia en el negocio, y no trabajamos con herramientas de gestión que permitan planificar de manera adecuada nuestras actividades.

18. ¿Manejan herramientas de gestión?

Como le mencionaba anteriormente no

19. ¿El trabajo desarrollado se realiza en base a objetivos y metas?

No

Anexo 02

ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES WARS S.A.C

Objetivo: Analizar la Gestión Contable de la empresa Servicios Generales WARS S.A.C

Procesos Contables

1. **¿Se encuentran establecidas adecuadamente las actividades de la empresa?**
No exactamente
2. **¿Se encuentran definidos los procesos contables dentro de la empresa?**
No, el trabajo contable solamente es realizado solamente para efectos del pago de impuestos
3. **¿Existe un Organigrama del área Contable de la empresa?**
No, ni en área contable, ni de toda la empresa en general
4. **¿Existe una adecuada estructura de cargos en el área Contable?**
No, debido a que solo laboran dos personas es decir el Contador y un asistente contable
5. **¿Cuáles son los objetivos del área contable y financiera de la empresa?**
Al igual que en toda la empresa no se han trazado objetivos ni metas
6. **¿Existe un control adecuado de los procesos y procedimientos del area contable?**
No precisamente
7. **¿Qué inconveniente se presentan en el proceso de la información contable?**
La contabilidad es manual, no cuenta con software contable

Registro e Informes Contables

8. **¿Se registran adecuadamente todas las operaciones de la empresa?**
Si
9. **¿El registro de las operaciones se realiza respetando las normas contables?**
Si
10. **¿Los registros contables se encuentran actualizados?**
Si
11. **¿Se utilizan medios informáticos para el procesamiento de la información contable?**
No, como se mencionó anteriormente la Contabilidad es manual

12. **¿Cuenta con las herramientas suficientes para realizar adecuadamente su trabajo?**

No

Anexo 03
Guía de Observación

Nombre de Negocio SERVICIOS GENERALES WARS S.A.C	Grado de instrucción:
	Zona: Lima
Nombre del Investigador:	Dirección:
Nombre del Administrador:	Fecha de aplicación:

INSTRUMENTO DE EVALUACION

Descripción: Guía de Observación **Código:** GO

N°01 SI siempre CS casi siempre N nunca

Desempeño a evaluar:

N°	Acciones a Evaluar	REGISTRO DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		SI	CS	N	
1	Cuenta con los recursos necesarios que garanticen un buen desempeño de los trabajadores (1)		X		
2	Las instalaciones son las apropiadas (1)			X	
3	Cuenta con los equipos y maquinaria necesaria.(1)		X		
4	En la empresa hacen uso de las TIC (2)			X	
5	Cuentan con equipos de cómputo modernos (2)			X	
6	Hacen uso de algún sistema computarizado (2)			X	
7	La infraestructura de la empresa es apropiada (1)		X		
8	Las instalaciones de la empresa son adecuadas (1)		X		
9	Cuentan con personal suficiente (1)		X		
10	El personal se encuentra debidamente capacitado (1)		X		
11	Se cuenta con un Manual de Organización y Funciones			X	
12	Se cuenta con organigrama			X	

Notas:

Los números entre paréntesis en los reactivos, señalan la ponderación que tiene cada ítem, respecto del instrumento.

El número después del nombre del instrumento señala el valor del cuestionario, en la calificación, en relación al total de instrumentos que se aplicó para evaluar esta unidad temática.

ANÁLISIS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN

En lo que respecta a la guía de observación, podemos apreciar que los trabajadores cuentan con los recursos suficientes que garantizan su buen desempeño, se pudo evidenciar también que no hacen uso de las tecnologías de la información y comunicación TICS, es decir no cuentan con equipos de cómputo modernos, es por ello que no hacen uso de algún tipo de sistema computarizado.

En lo que respecta a infraestructura e instalaciones, estas son regularmente apropiadas, como lo es también el personal que labora en la empresa, quienes no se encuentran debidamente capacitados. Así mismo se pudo evidenciar que no cuentan con herramientas de gestión, tales como manual de organización y funciones, plan estratégico, estructura orgánica, y demás instrumentos que aseguren una adecuada administración de los recursos de la empresa.

Anexo 04
Estados Financieros

SERVICIOS GENERALES WARS S.A.C.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
(del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016)
(expresado en soles)

(Comparativos)

	EN NUEVOS SOLES			EN NUEVOS SOLES	
	AÑO 2016	AÑO 2015		AÑO 2016	AÑO 2015
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE					
Caja y Bancos	10,805	6,121			
Clientes	-		PASIVO CORRIENTE	-	
Cuentas por Cob.Accionistas y Personal	-		Sobregiros bancarios	-	
Cuentas por Cob.Diversas	19,947	15,289	Tributos por Pagar	3,695	365
Gastos Pagados por Anticipado	-		Remuneraciones por Pagar	-	
Mercaderias	-		Proveedores	9,250	6,343
Suministros diversos	160,363.00	157,384	Cuentas por Pagar Diversas	-	
Existencias por recibir	-			-	
Provision Fluctuacion de Existencias	-		Total Pasivo Corriente	12,945	6,708
	-			-	

Total Activo Corriente	191,115	178,794	PASIVO NO CORRIENTE	-	
	-		Beneficios Sociales de los Trabajadores	-	-
	-		Provisiones Diversas	-	-
ACTIVO NO CORRIENTE	-			-	-
Inmuebles, maquinarias y equipo	26,137	22,478	Total Pasivo No Corriente	-	-
Depreciación y amortización acumulada	-9,227	-9,495			
			PATRIMONIO		
Total Activo No Corriente	16,910	12,983	Capital Social	45,820	43,820
	-		Capital adicional	-	
OTROS ACTIVOS	-		Participacion Patrimonial del Trabajo	-	
Diferidos(Impuestos)	6,604	4,972	Reservas	5,049	5,049
Intereses por Devengar	-	3,184	Resultados Acumulados	139,881	130,765
	-		Resultados del Ejercicio	10,935	13,593
	-			-	
	-		Total Patrimonio	201,685	193,226
	-			-	
TOTAL ACTIVO	<u>214,629</u>	<u>199,934</u>	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>214,629</u>	<u>199,934</u>

SERVICIOS GENERALES WARS S.A.C.
ESTADO DE RESULTADOS
(Del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2016)
(Expresados en soles)

	EN NUEVOS SOLES	
	AÑO 2016	AÑO 2015
Ventas Netas	894,272	1,362,996
Costo de ventas	(821,158)	(1,338,562)
	-	-
UTILIDAD BRUTA	73,114	24,434
	-	-
Gastos de Administración	(83,282)	(72,095)
Gastos de Ventas	(6,079)	(9,460)
	-	-
RESULTADO DE OPERACION	(16,247)	(57,121)
	-	-
Ingresos Financieros	-	-
Gastos Financieros	-	-
	-	-
Otros Ingresos	27,659	72,044
Ingresos Extraordinarios	-	-
Gastos Extraordinarios	(477)	(1,330)
	-	-
UTILIDAD ANTES PARTICIPACION E IMPUESTOS	10,935	13,593

Anexo 05 Validación de Expertos

FORMATO 1

VALIDACIÓN CRITERIO DE EXPERTO

Estimado CPC.

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre el instrumento de la Tesis: **“Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable para la Empresa de Servicios Generales Wars SAC, periodo 2017.”**

Para alcanzar este objetivo se ha seleccionado como experto en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

I. DATOS DEL EXPERTO

NOMBRE: Tuñoque Paico Wilmer Alberto
 GRADO ACADEMICO: Contador Público Colegiado
 CATEGORIA DOCENTE:
 TIEMPO DE EXPERIENCIA EN LA DOCENCIA:
 CARGO ACTUAL: Representante del Estudio Contable, “ Tuñoque Paico.”

II. DATOS DEL TESISTA

NOMBRES: Santisteban Villegas Roxana Magali

III. INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN: INSTRUMENTO PARA DETERMINAR
INSTRUCCIONES

MA : Muy adecuado

BA : Bastante adecuado

A : Adecuado

PA : Poco adecuado

NA : No adecuado

Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada,	X				
Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X				
Describe en forma clara y precisa la realidad problemática tratada	X				
El problema se ha definido según estándares internacionales de la investigación científica	X				
Existió coherencia entre los objetivos generales con la aplicación en el sistema de gestión.		X			
Tienen relación directa con la solución del problema		X			

Las actividades tienen significatividad con respecto a lo establecido en el sistema de gestión		X			
Presenta instrumentos apropiados para recolectar datos	X				
Los ítems son propios de la investigación cuantitativa	X				
Proporciona antecedentes relevantes a la investigación, como producto de la revisión de la bibliografía referida al sistema de gestión	X				
Proporciona ítems basados a la solución del problema		X			
El sistema de gestión propuesto es coherente, pertinente y trascendente	X				
El sistema de gestión propuesto es factible de aplicarse a otras organizaciones o instituciones. A poblaciones homogéneas	X				

Mucho le voy agradecer cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquier de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Se sugiere que al término del desarrollo de la presente tesis el investigador plasme todos los elementos y conocimientos necesarios requeridos, para que en lo futuro la empresa de servicios WARS SAC, lo pueda aplicar.

Validado por el CPC.

Especializado: Tributación y auditoría

Categoría Docente:

Tiempo de experiencia en Docencia Universitaria:

Cargo actual: Representante del Estudio Contable, "Tuñoque Paico."

Lima, 05 de Julio de 2017.





FORMATO 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: **“Propuesta de un modelo de gestión para el mejoramiento administrativo y contable para la Empresa de Servicios Generales Wars SAC, periodo 2017.”**

Nombre del estudiante: Santisteban Villegas Roxana Magali.

Experto: C.P. Canchan Zúñiga Ana María.

Instrucciones: Determinar si el instrumento de medición, reúne los indicadores mencionados y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa(X) en el casillero correspondiente.

N°	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades	X				
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.	X				
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.	X				
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones	X				
5	Confiabilidad	El instrumento es confiables porque se aplico el test-retest (piloto)		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.	X				
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.	X				
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado	X				

Observaciones:Ninguna.....

En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Lima, 07 de Julio de 2017.


 C.P. CANCHAN ZUÑIGA ANA MARIA
 DNI: 09692776