



**FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES**

**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN TORTAS MIA S.A.C. SURQUILLO, 2023**

**Línea de investigación:  
Desarrollo empresarial**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

**Autora**

Fernández Lucas, Paulina Lida

**Asesor**

Minaya Cuba, Manuel

ORCID: 0000-0001-6821-5057

**Jurado**

Yong Castañeda, Cristian Alberto

Peña Velásquez, Graciela

Espinoza Veillet, Salvador Ernesto

**Lima – Perú**

**2025**

# TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TORTAS MIA S.A.C. SURQUILLO, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional Federico  
Villarreal

Trabajo del estudiante

5%

2

[hdl.handle.net](https://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

3

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

4

[www.coursehero.com](https://www.coursehero.com)

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad Nacional Abierta y a  
Distancia, UNAD, UNAD

Trabajo del estudiante

1%

6

[repositorio.uap.edu.pe](https://repositorio.uap.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

7

[www.ineaf.es](https://www.ineaf.es)

Fuente de Internet

1%

8

[repositorio.upci.edu.pe](https://repositorio.upci.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

9

[elblogdelcontador.com](https://elblogdelcontador.com)

Fuente de Internet

1%

10

[www.ceupe.com](https://www.ceupe.com)

Fuente de Internet

1%

11

[ciencialatina.org](https://ciencialatina.org)

Fuente de Internet

1%



**FACULTAD DE CIENCIAS FINANCIERAS Y CONTABLES**  
**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y GESTIÓN**  
**ADMINISTRATIVA EN TORTAS MIA S.A.C. SURQUILLO, 2023**

Línea de investigación:

Desarrollo empresarial

**Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público**

**Autora**

Fernández Lucas, Paulina Lida

**Asesor**

Minaya Cuba, Manuel

ORCID: 0000-0001-6821-5057

**Jurado**

Yong Castañeda, Cristian Alberto

Peña Velásquez, Graciela

Espinoza Veillet, Salvador Ernesto

**Lima – Perú**

**2025**

## ÍNDICE

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| Resumen.....                                                       | ix        |
| Abstract.....                                                      | x         |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                                        | <b>11</b> |
| 1.1. Descripción y formulación del problema.....                   | 12        |
| <i>1.1.1. Descripción del problema.....</i>                        | <i>12</i> |
| <i>1.1.2. Formulación del problema .....</i>                       | <i>12</i> |
| 1.2. Antecedentes .....                                            | 13        |
| <i>1.2.1. Antecedentes nacionales .....</i>                        | <i>13</i> |
| <i>1.2.2. Antecedentes internacionales .....</i>                   | <i>15</i> |
| 1.3. Objetivos.....                                                | 18        |
| <i>1.3.1. Objetivo general .....</i>                               | <i>18</i> |
| <i>1.3.2. Objetivos específicos .....</i>                          | <i>18</i> |
| 1.4. Justificación .....                                           | 18        |
| <i>1.4.1. Justificación práctica .....</i>                         | <i>18</i> |
| <i>1.4.2. Justificación teórica .....</i>                          | <i>19</i> |
| <i>1.4.3. Justificación metodológica.....</i>                      | <i>19</i> |
| 1.5. Hipótesis .....                                               | 19        |
| <i>1.5.1. Hipótesis general.....</i>                               | <i>19</i> |
| <i>1.5.2. Hipótesis específicas .....</i>                          | <i>19</i> |
| <b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>                                     | <b>21</b> |
| 2.1. Bases teóricas relacionadas con el tema de investigación..... | 21        |
| <i>2.1.1. Tratamiento contable .....</i>                           | <i>21</i> |
| <i>2.1.2. Gestión administrativa .....</i>                         | <i>27</i> |
| <b>III. MÉTODO.....</b>                                            | <b>35</b> |

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.1. Tipo de investigación.....                          | 35        |
| 3.2. Ámbito temporal y especial .....                    | 35        |
| 3.3. Variables.....                                      | 36        |
| 3.4. Población y muestra.....                            | 36        |
| 3.5. Instrumentos.....                                   | 37        |
| 3.6. Procedimientos.....                                 | 37        |
| 3.7. Análisis de datos .....                             | 38        |
| 3.8. Consideraciones éticas.....                         | 38        |
| <b>IV. RESULTADOS .....</b>                              | <b>39</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>                  | <b>65</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES .....</b>                            | <b>68</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>                         | <b>69</b> |
| <b>VIII. REFERENCIAS .....</b>                           | <b>70</b> |
| <b>IX. ANEXOS.....</b>                                   | <b>74</b> |
| Anexo A: Matriz de consistencia .....                    | 74        |
| Anexo B. Matriz de operacionalización de variables ..... | 75        |
| Anexo C. Instrumento de encuesta .....                   | 76        |
| Anexo D: Validación del instrumento.....                 | 80        |
| Anexo G. Definición de términos .....                    | 83        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Fiabilidad del tratamiento contable .....                 | 39 |
| Tabla 2. Fiabilidad de gestión administrativa .....                | 39 |
| Tabla 3. Emisión de comprobante de pago .....                      | 40 |
| Tabla 4. Contabilización de tarjetas de crédito .....              | 41 |
| Tabla 5. Voucher del depósito .....                                | 42 |
| Tabla 6. Obtener extractos bancarios .....                         | 43 |
| Tabla 7. Conciliar los ingresos .....                              | 44 |
| Tabla 8. Gestión del flujo de efectivo .....                       | 45 |
| Tabla 9. Apertura de caja.....                                     | 46 |
| Tabla 10. Errores de cobro .....                                   | 47 |
| Tabla 11. Objetivos .....                                          | 48 |
| Tabla 12. Estrategias .....                                        | 49 |
| Tabla 13. Políticas .....                                          | 50 |
| Tabla 14. Recursos Tecnológicos.....                               | 51 |
| Tabla 15. Toma de decisiones .....                                 | 52 |
| Tabla 16. Integración .....                                        | 53 |
| Tabla 17. Motivación .....                                         | 54 |
| Tabla 18. Liderazgo y Supervisión .....                            | 55 |
| Tabla 19. Ambiente de control .....                                | 56 |
| Tabla 20. Evaluación de riesgos.....                               | 57 |
| Tabla 21. Información y comunicación.....                          | 58 |
| Tabla 22. Supervisión y Seguimiento .....                          | 59 |
| Tabla 23. Prueba de correlación de la hipótesis general .....      | 61 |
| Tabla 24. Prueba de correlación de la hipótesis específica 1 ..... | 62 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 25. Prueba de correlación de la hipótesis específica 2 ..... | 63 |
| Tabla 26. Prueba de correlación de la hipótesis específica 3 ..... | 64 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Emisión de comprobante de pago.....         | 40 |
| Figura 2. Contabilización de tarjetas de crédito..... | 41 |
| Figura 3. Voucher del depósito .....                  | 42 |
| Figura 4. Obtener extractos bancarios .....           | 43 |
| Figura 5. Conciliar los ingresos .....                | 44 |
| Figura 6. Gestión del flujo de efectivo.....          | 45 |
| Figura 7. Apertura de caja.....                       | 46 |
| Figura 8. Errores de cobro .....                      | 47 |
| Figura 9. Objetivos.....                              | 48 |
| Figura 10. Estrategias.....                           | 49 |
| Figura 11. Políticas .....                            | 50 |
| Figura 12. Recursos Tecnológicos .....                | 51 |
| Figura 13. Toma de decisiones.....                    | 52 |
| Figura 14. Integración.....                           | 53 |
| Figura 15. Motivación.....                            | 54 |
| Figura 16. Liderazgo y Supervisión.....               | 55 |
| Figura 17. Ámbito de control.....                     | 56 |
| Figura 18. Evaluación de riesgos .....                | 57 |
| Figura 19. Información y comunicación.....            | 58 |
| Figura 20. Supervisión y Seguimiento.....             | 59 |

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre el tratamiento contable de las tarjetas de crédito con la gestión administrativa, considerando que la investigación se desarrolló por la problemática detectada en la empresa. La metodología empleada en la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental-transversal, de enfoque cuantitativo, población constituida de 23 personas y la muestra representada por 15 trabajadores de la empresa; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para obtener los resultados de la investigación que han favorecido el modelo desarrollado. En conclusión, se ha determinado una relación significativa entre el tratamiento contable de las tarjetas de crédito y la gestión administrativa de la empresa objeto del estudio.

*Palabra clave:* Tratamiento contable, tarjetas de crédito, gestión administrativa.

## ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the accounting treatment of credit cards and administrative management, given that the research was developed due to a problem identified within the company. The methodology employed was applied, with a non-experimental, cross-sectional design and a quantitative approach. The population consisted of 23 individuals, and the sample comprised 15 employees of the company. The data collection technique was a survey, and the instrument used was a questionnaire to obtain the research results, which have supported the developed model. In conclusion, a significant relationship was found between the accounting treatment of credit cards and the administrative management of the company under study.

*Keywords:* Accounting treatment, credit cards, administrative management

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las transacciones económicas de los negocios a nivel mundial se realizan principalmente mediante el uso de las tarjetas de crédito, es un uso que se ha difundido a partir del avance tecnológico y se está aplicando con mucho énfasis en los negocios porque brindan agilidad en los procedimientos de compra y venta.

La siguiente investigación es con el fin de realizar un buen análisis para el Tratamiento Contable de las Tarjetas de Créditos en la empresa “Tortas Mia S.A.C.” ya que en la actualidad la compra y venta mediante tarjetas de créditos es una operación comercial frecuente a nivel local y que está adquiriendo un gran crecimiento en el Perú; siendo muchas Instituciones Financieras que ofrecen ese producto y operan en el mercado interno.

Respecto al punto anterior, el objetivo primordial de la Tesis es el Tratamiento Contable del párrafo 8 de la NIC 18 “Ingresos de Actividades Ordinarias” donde afirma que los ingresos recibidos ó por recibir en efectivo es del resultado de las transacciones de venta; que toda transacción realizada mediante tarjetas de crédito y/o débito emitidas por Bancos e Instituciones Financieras Crediticias, domiciliados o no en el país, las empresas deberán emitir el comprobante de pago respectivo de acuerdo a las indicaciones de la SUNAT para la declaración y pago del IGV

Asimismo, para la elaboración de un correcto registro contable es necesario que la Gestión Administrativa pueda llevar un buen manejo de los comprobantes y el plan de control de las transacciones en base a un adecuado cruce de información y “Arqueo de Caja” adjuntando los documentos impresos del resumen de las transacciones para que el personal de Contabilidad pueda realizar un buen cálculo de los ingresos considerando la documentación existente.

## 1.1 Descripción y formulación del problema

### 1.1.1. Descripción del problema

Los problemas de la empresa “Tortas Mia S.A.C.” se pueden describir de la siguiente manera:

En el area de contabilidad no se aplica correctamente el tratamiento contable de las ventas realizadas por las cobranzas de las tarjetas de crédito el cual también surgen problemas en las conciliaciones bancarias porque en la Gestión Administrativa no hay un manejo adecuado para el cruce físico de los cobros por cada comprobantes de pago y llenado en el “Arqueo de Caja” cuyos problemas ocasionan un retraso en la presentación de los EEFF.

### 1.1.2. Formulación del problema

**1.1.2.1. Problema general.** Enlaza las variables del siguiente modo:

¿De qué manera el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito se relaciona con la Gestión Administrativa de Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023?

**1.1.2.1. Problemas específicos.** En la las dimensiones de la investigación:

- ¿De qué manera las cuentas por cobrar se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo 2023?
- ¿De qué manera las conciliación bancaria se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo 2023?
- ¿De qué manera el arqueo de caja se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo 2023?

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1. Antecedentes nacionales

Comeca (2019), planteó como objetivo general definir la gestión administrativa y contable en el área de tesorería en la municipalidad de Lonya Grande-Amazonas, 2017. La

metodología empleada en esta investigación fue de tipo descriptiva y diseño no experimental, la población esta conformada por 3 personas, el cuál aplicaron la encuesta y el instrumento que utilizaron es el cuestionario, se recopiló y se analizó a través del estadístico SPSS v.24 y el programa Excel. En Conclusión, el nivel de la gestión administrativa y contable en el área de tesorería pretende conseguir buenos resultados a través del control para comprobar la coordinación en el momento de entregar los recursos económicos encargados de la gestión y obtener el resultado óptimo es necesario tener una coordinación con el jefe de cada área para tener los objetivos institucionales.

García (2021), planteó como objetivo general realizar las conciliaciones de las operaciones bancarias y del POS que se registra en la contabilidad, verificar minuciosamente cada comprobante el cual debe contener adjuntado el medio de pago con el cual ha sido cancelado, para ello; se debe de verificar los importes que la entidad bancaria suministra a través de los abonos, asimismo revisar que cada factura, boleta, nota de crédito de venta este bien correctamente emitidas y enviadas a la portal de SUNAT, finalizando el periodo se debe de generar los reportes de pre-liquidaciones y conciliaciones bancarias. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo para la importancia de la obtención y gestión de datos a tiempo para la gestión contable y administrativa a fin de llevar una labor eficiente. En Conclusión, las conciliaciones del POS y la conciliación bancaria en Dermabelle S.A.C es fundamental la Gestión Administrativa, dado que se puede comparar de los registros contables y las cuentas por cobrar con los movimientos de los POS con las cuentas bancarias para corregir con anticipación los errores puntuales en la contabilidad.

Hurtado (2021), planteó como objetivo general determinar la relación entre las conciliaciones bancarias y las decisiones financieras de la Empresa EPS SEDA Huánuco S.A., 2021. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo y será de un nivel correlacional; tiene la finalidad de demostrar el grado de relación o dependencia entre las variables de estudio,

tendrá un diseño no experimental – transaccional. En Conclusión, se sostiene que para la optimización de los procesos de gestión de tesorería en la Gerencia de Finanzas conseguiría eficiencia dentro de la coordinación, motivo el cual; se utilizaría correctamente la actualización de cuentas por clientes y se reduciría el tiempo, no habría duplicidad de datos y de esfuerzos dentro de los procesos que se ejecutan.

Giraldo (2020), planteó como objetivo general plantear el plan de mejora en la gestión administrativa para fomentar la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Perú. La metodología utiliza el diseño metodológico no experimental –transversal de tipo descriptivo con relación a los aspectos y características que concluyen las variables del estudio “Gestión administrativa y eficiencia operativa”, con una población de 100 trabajadores de la Marina de la Provincia de Piura, mediante un cuestionario y una guía de entrevista a los trabajadores de la Marina. En Conclusión, en la Gestión Administrativa de una empresa es fundamental para que dependa del éxito y el cumplimiento de los propósitos establecidos, para ello es necesario el planeamiento, organización, dirección y el control el cual desempeña con trazar los objetivos. Al hacer estos pasos, podemos aumentar la eficiencia operativa al identificar los problemas y brindando soluciones para no tener retrasos en los procesos.

Lezama y Ramirez (2018), plantearon como objetivo general, la determinación del IGV mensual con el uso de tarjetas de crédito personales en la compra de suministros de la empresa OLMEN SAC- Periodo 2017. La metodología utilizado fue descriptivo- correlacional, tipo de diseño es no experimental y de enfoque cuantitativo, como población fueron las compras de suministros realizadas en la empresa Olmen SAC de Enero a Diciembre del periodo 2017. Las técnicas que se tomaron fue la entrevista y análisis documental aplicado en la empresa. Los investigadores llegaron a la conclusión que es necesario que cada vez que se realice un compra o venta con las tarjetas de crédito solicitar el comprobante de pago ya que los emisores del Banco de las tarjetas envían a la Sunat un reporte de los movimientos de su cuenta para trazar

la información con los ingresos que ingresarán a la cuenta corriente de la empresa; aduciendo, omisión por comprobante si dicha venta no es emitida y declarada para el pago del IGV y Renta de 3era.

### ***1.2.1. Antecedentes internacionales***

Mendoza y Rosales (2024), plantearon como objetivo general estudiar de qué manera el control tributario puede detectar y sancionar la elusión de impuestos, ofreciendo respaldo y guía a los pequeños y medianos negocios para garantizar su cumplimiento fiscal, se trata de analizar las estrategias de control tributario existentes y proponer medidas eficaces que no solo inhiban la evasión fiscal, La metodología empleada es de enfoque explicativo-cualitativo respaldado por teorías relevantes y aplicación de técnicas específicas de recolección de datos y un muestreo estratégico para una comprensión integral de la problemática. En conclusión, la evasión fiscal es por la falta de conocimiento en la cultura tributaria el cuál se emerge una problemática para la población porque afecta el cobro de los ingresos y la estabilidad económica, para evitar este problema es necesario realizar una participación estrecha con las autoridades y ciudadanos para suprimir la corrupción y fomentar de esa manera la importancia del pago de nuestros impuestos.

Puglla (2023), planteó como objetivo general la elaboración del manual de los procedimientos administrativos y contables el cuál establecieron políticas, procedimientos, formatos, que ayudarán a cumplir con las operaciones, reduciendo errores y proteger los recursos. Por medio de la entrevista aplicada se realizó un diagnóstico sobre la realidad actual en la que se desarrolla las actividades. La metodología científica fue empleada en la investigación para la realización de los referentes teóricos, el cuál se estableció los asuntos relacionados de un manual de métodos con el uso de libros, artículos, revistas y etc., el método deductivo que permitirá que la observación, la interpretación y comprensión siga partiendo de las ideas, principios, normas, y el método inductivo que contribuyó en la revisión, y

exploración que permitió conocer el proceso de las operaciones para determinar los procedimientos administrativos y contables. En conclusión el manual de funciones es eficiente para la organización con el fin de determinar responsabilidades y las funciones de los empleados para que acaten de manera correcta los procedimientos establecidos evitando errores futuros. Dadas estas normas se pudo establecer los procesos que ayudarán a los planes de acción para el buen desempeño logrando la eficiencia y confiabilidad de los reportes financieros, acatando las normas de la Gestión administrativa y contable para una adecuada toma de decisiones.

Álvarez et al. (2018), planteó como objetivo general, el uso de las tarjetas de crédito para conocer el comportamiento de los universitarios. La metodología empleada en la investigación se desarrolló en un análisis factorial exploratorio, con enfoque cuantitativo y de alcance exploratorio-descriptivo, para el análisis de datos se midieron los niveles de asociación entre los modelos conceptuales en la intención de uso con las tarjetas de crédito. En conclusión, se determina que el uso de las tarjetas de crédito en los jóvenes universitarios se abordan desde el punto de vista del análisis de las entidades financieras, considerando que, hay factores que afectan en su uso asociados por la conducta del consumidor.

Ramírez (2022), planteó como objetivo general, diagnosticar el resultado que obtuvo el sistema de información por fuente de terceros mejoran el cumplimiento tributario y facturación electrónica en Ecuador: la evaluación de impacto. La metodología empleada en la investigación fue la técnica DID es un plan cuasiexperimental que asume el supuesto de exogeneidad condicional sobre las variables observables del modelo. En conclusión, se observa que el sistema de facturador electrónico es implementado en el año 2013 en Ecuador fue un resultado óptimo que va de la mano con las fiscalizaciones que ejecute la administración tributaria para que el porcentaje de contribuyentes se alinearán para el cumplimiento tributario de sus comprobantes electrónicos.

De la Torre et al. (2019), plantearon como objetivo general observar la importancia de la implementación de la cultura tributaria en Colombia. La metodología empleada fue la cualitativa el cual se utilizó para el análisis la información recolectada a través del método utilizado para el levantamiento de la información; la verificación literaria y las encuestas obtenidas de los contribuyentes. En conclusión, la cultura tributaria busca que el ciudadano comprenda la importancia que se tiene con el crecimiento de la sociedad, el fortalecimiento de la economía y el crecimiento de la calidad de vida de la población a través de la educación tributaria.

### **1.3 Objetivos**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre el tratamiento contable de las tarjetas de crédito con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Determinar, la relación entre las cuentas por cobrar con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.
- Determinar, la relación entre la conciliación bancaria con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.
- Determinar, la relación entre el arqueo de caja con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

### **1.4 Justificación**

#### ***1.4.1. Justificación práctica***

La investigación se justificó porque se pondrá en práctica las variables estudiadas para enfocarlo en la empresa Tortas Mia S.A.C. el cual ayudará a cómo realizar un adecuado tratamiento contable y una buena Gestión Administrativa para el beneficio de la empresa.

#### ***1.4.1. justificación teórica***

La investigación se justificó de manera teorica porque se desarrolló una teoría que actuó como sustento en los conceptos ampliará el conocimiento sobre el significado del Tratamiento contable y Gestión Administrativa el cual pueda servir a otros usuarios y apoyo para investigaciones similares posteriores.

#### ***1.4.3. Justificación metodológica***

La presente investigación se justificó porque se empleó el método aplicada de la investigación en el desarrollo que contempla el origen del estudio en la observación y la formulación de hipótesis que luego serán contrastadas mediante la estadística y la verificación de los resultados y conclusiones.

### **1.5 Hipótesis**

#### ***1.5.1. Hipotesis principal***

Existe relación entre el tratamiento contable de las tarjetas de crédito con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

#### ***1.5.2. Hipotesis secundarias***

- Existe relación entre las cuentas por cobrar con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.
- Existe relación entre la Conciliación bancaria con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.
- Existe relación entre el arqueo de caja con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

#### 2.1.1. *Tratamiento contable*

Martínez (2024), señala que el tratamiento contable es registrar, ordenar y clasificar la información financiera y verás, esto es muy importante para la captura e ingreso de una fehaciente información financiera en los registros para asegurar el cumplimiento de las normas tributarias y de contabilidad. Un correcto tratamiento de la documentación contable es esencial para mantener una contabilidad precisa y fiable, para el cumplimiento con las obligaciones fiscales y regulatorias de la empresa. Sabemos que una de las principales funciones del área de contabilidad es entregar la información financiera y económica de una empresa para la presentación de estados financieros para quién lo requiera. Por ello, el tratamiento de la información contable pretende registrar la documentación financiera de una empresa para que la contabilidad pueda hacer su función. Es un proceso que va desde la captura de los datos, anotación de la información en registros contables, verificación y validación asegurándose de que se cumplen las normas contables. Asimismo, es importante resaltar que el tratamiento de la información contable es recopilar, registrar y generar datos financieros certeros para la empresa que será de mayor utilidad para la toma de decisiones. Por ello, se ejercerá un mejor control sobre el tratamiento contable para alcanzar una mayor eficiencia en la empresa y un posible crecimiento de una forma más rápida.

Andrade (2015), señala que el tratamiento contable es la manera en que las compañías realizan la contabilización de operaciones diarias con sus respectivos anexos para una buena provisión contable; como es el caso del asiento contable donde se realiza los apuntes de los registros que se reflejan en el libro diario de la contabilidad con el fin de anotar un hecho económico que genera la modificación cuantitativa o cualitativa del capital de la empresa. Asimismo, en el sistema de partida doble se basa en 03 principios: principio de dualidad,

equilibrio y continuidad, por cuanto en el asiento contable siempre hay un deudor, y un acreedor por el mismo importe que revelan los movimientos inversos, y afectan al activo o al pasivo y se fundamentan por el hecho de que todo apunte afecta al menos dos cuentas y cada movimiento tiene una contrapartida. Los aspectos generales que debe contener un asiento contable es el nombre del negocio, la fecha de la anotación, número de comprobante diario que hace el asiento a lo largo del ejercicio, cuentas contables (código y denominación), los importes señalando si son debe o haber con su respectiva glosa de la descripción del asiento.

Panta (2018), señala que el tratamiento contable de las operaciones con las tarjetas de crédito es muy frecuente en las operaciones comerciales ya que esto ayuda para que los clientes realicen sus compras sin preocupaciones al no contar con efectivo necesario, por ello, los documentos tienen que estar ordenado para que el área de contabilidad detalle la realidad de los movimientos bancarios día a día. A continuación, se detallará como es el procedimiento contable de las ventas de tarjetas.

Torres (2022), señala que el tratamiento contable de un anticipo de cliente es la cantidad que la empresa cobra de manera adelantada por la compra y/o servicios. Hoy en día las empresas suelen realizar este tipo de prácticas muy frecuentemente para la financiación de la compra de la mercadería que van a vender.; por tal motivo, la Sunat nos indica que del numeral 1° y 4° del reglamento de comprobante de pago que “toda transferencia de bienes y/o servicios, en el momento que se entregue el bien y/o servicios o que se efectué el pago, lo que ocurra primero” se deberá de emitir el comprobante de pago para el impuesto del IGV. Asimismo, el pago del impuesto a la renta se realizará en cuanto se reconozca el ingreso. Para entenderlo; detallamos el asiento contable a realizar.

Villarreal (2023), indica que los registros contables es una serie de información que están contabilizados minuciosamente abocándose a los principios de la contabilidad de un buen tratamiento contable para que las empresas puedan tener un control financiero y preciso para

la toma de decisiones que son pieza clave para mantener la salud financiera, por ello; toda empresa maneja un sistema contable incorporado para cada departamento de las áreas designadas y así poder observar en tiempo real la situación financiera. Los asientos contables son relevantes ya que son información clave que se utiliza en la preparación, verificación y auditoría de los estados financieros porque ayudaran a dar un seguimiento del progreso del negocio, elaboración de estados financieros, identificación de los ingresos, seguimiento de los gastos y costos deducibles, presentación de declaraciones de impuestos, para ello; tenemos pasos a seguir para un buen registro contable. Identificar la transacción financiera:

Villarreal (2023), indica que antes de registrar un documento tenemos que estar claros de qué es lo que se va a registrar que puede ser: un ingreso, un egreso, salario, un préstamo, etc. Determinar las cuentas afectadas: Después de la identificación del registro es tener claros qué cuentas contables afectarán a la transacción. Ejemplo, si se trata de una venta, se afectarán las cuentas de ingresos y cuentas por cobrar. Seleccionar el método de registro contable: El método del asiento contable que se utilizan es el de la partida doble porque es más seguro. Registra la transacción financiera: Una vez reunido los documentos se debe de registrar la fecha e importe. Comprobar la exactitud de los registros contables: Luego de realizar la transacción financiera, se debe de verificar los registros contables Vs las facturas físicas para la corroboración de la información. Generar informes financieros: Cuando se registró y se realizó la verificación de todas las transacciones realizadas, el siguiente paso es elaborar los estados financieros para que el área de Gerencia pueda tomar las decisiones oportunamente.

Méndez (2023), indica que las cuentas pendientes de cobro son activos a corto plazo que representan las deudas que dichos clientes mantienen con la empresa, esto suele pasar porque las ventas que se manejan a consumidores finales son del 80% que cancelan con tarjeta de crédito, dicho proceso contable se verá reflejado en el estado de situación financiera como un activo circulante, el cual se convertirá en efectivo en un periodo relativo. Por ello; es muy

importante las cuentas por cobrar para que el área de Gerencia este actualizado e identifique los pendientes de sus cuentas. Para no afectar el flujo de caja son importantes los resultados de los estados financieros donde indicará si las cuentas por cobrar están dentro del porcentaje que maneja la empresa o estamos excediendo el porcentaje indicado de las cobranzas.

Méndez (2023), indica que para reconocer una cuenta por cobrar se tendrá en cuenta determinados criterios porque es fundamental realizar un seguimiento a los pendientes de cobros para la identificación de los problemas en la cobranza y así buscar las soluciones del tema a tiempo.; La venta de bienes o servicios ha sido completada. Existe un acuerdo entre la empresa y el cliente sobre los términos de pago; es probable que la empresa reciba el pago en el futuro; el monto de la deuda puede ser estimado con fiabilidad. Las características de las cuentas por cobrar figuran en la factura que detalla n el plazo de cobro (vencimiento), monto de la deuda, método de pago y los datos del cliente. Para ello, es necesario considerar procesos contables de las cuentas por cobrar: Preparar, enviar facturas a los clientes; Controlar que las facturas se hayan cancelado; Hacer un seguimiento de las facturas pendientes y Conciliación de facturas. Para la gestión financiera son fundamentales las cuentas por cobrar que expresan el dinero que los clientes nos deben por la venta de bienes y/o servicios al crédito, las cuentas por cobrar son importantes para que la empresa mantenga un buen flujo de liquidez y minimizar el riesgo de incobrables.

Calvo (2024), indica que la conciliación bancaria es un proceso de verificación para contrastar la información de libros contables y los estados de cuenta coincidan por cada ingreso que un cliente cancela sus facturas que estará registrado en los extractos bancarios como en los libros contables para cumplir con sus obligaciones fiscales. ¿Cuál es la finalidad de la conciliación bancaria? Es tener un buen control de ingresos y gastos para comparar con el área de contabilidad del extracto bancario, el objetivo principal es no tener ninguna irregularidad por ingreso y/o salida de los movimientos bancarios que realiza la empresa para prever los

fraudes o faltantes de dinero. La conciliación hace tener una visión clara y precisa de la situación financiera de la compañía para la toma de decisiones y saber qué gastos e inversiones se puede anticipar a necesidades futuras. Son pasos que se indica a continuación: Elaborar el extracto bancario del periodo a conciliar; Organizar y comparar los asientos contables; Verificar los saldos iniciales en ambos lados; Comparar las diferencias encontradas y corregir los errores; Calcular el saldo final para hacer cuadre de caja.

Calvo (2024), indica que son pasos para una conciliación bancaria: Es necesario recopilar los movimientos de cobros y pagos que han originado dentro del periodo para visualizar las fechas e importes para corroborar con la documentación enviada por el área de Tesorería. Extraer apuntes de los libros contables: Existen 03 documentos importantes, el libro diario, donde se visualiza todas las transacciones en orden cronológico, el libro de ventas e ingresos donde se refleja las facturas emitidas por orden consecutivo y el libro de compras que recoge los comprobantes por gastos para de la empresa. Segregar por periodos: Para simplificar el proceso de conciliación bancaria, por el volumen de transacciones es necesario ir viéndolo en forma semanal los movimientos para verificar qué está pendiente. Verificar las fechas y movimientos de ingresos: Observar la información del libro diario y del libro de registro de ventas si todas las operaciones que se visualiza en el “Haber” estén registrados en la cuenta. Comparación de fechas y movimientos de gastos: Verificaremos del libro diario y del registro de compras para contrastar los movimientos del “Debe” que están registrados en la cuenta bancaria. Sumar las cantidades: Debemos sumar las cantidades de los movimientos del banco para verificar las diferencias, realizando la suma de todas las operaciones para asegurar una conciliación bancaria sin errores. En conclusión, la conciliación bancaria es un proceso para tener una buena contabilidad de la empresa el cual es necesario verificar los movimientos semanalmente para no aglomerar los desajustes que puedan descuadrar las partidas conciliatorias.

Méndez (2023), que el arqueo de caja es un procedimiento eficaz para un control interno el cual se contrasta la información contable con la suma total del importe obtenido de los ingresos (efectivo, tarjetas, cheques, etc.) para garantizar una correcta conciliación con el efectivo real. Tiene varios propósitos y beneficios: Control de los flujos de efectivo: Esto nos ayuda a tener un seguimiento diario de los ingresos para poder identificar las discrepancias de los registros contables y el efectivo físico, ello nos va permitir verificar posibles errores o robos el cual nos va brindar la información de las preferencias de pago de los clientes para saber que estrategias tomar. Detección de irregularidades: Es un control interno que permite detectar problemas de flujo de efectivo, si hubiera discrepancias entre los registros y el efectivo real se puede solicitar una auditoria para investigar y corregir los errores o acciones fraudulentas, para mantener la confianza y transparencia de la empresa. Cumplimiento fiscal: Se genera los informes financieros reales para la presentación de impuestos mensuales a la Sunat de una manera adecuada sin obviar ningún documento pendiente para evitar problemas legales y sanciones relacionadas con errores en la contabilidad de la empresa.

Méndez (2023), consideran que es necesario contabilizar todo el ingreso del dinero que se encuentra en la caja registradora incluyendo billetes y monedas donde encontraremos: Apertura de Caja, dinero en efectivo y cobro con tarjetas de crédito de manera diario el cual tiene que contener la firma del cajero y del supervisor de la tienda para contrastar con el depósito en el banco. Si existiera descuadres en algunas de las transacciones, por lo general; son por 3 motivos: Robos (internos y externos), pérdidas de justificantes, fallos al cobrar o pagar.

### ***2.1.2. Gestión administrativa***

Sánchez (2024), señala que la gestión administrativa es el área que se compromete a cuidar de la organización y administrar de forma eficaz y eficiente para alcanzar las metas propuestas que planea la dirección de la empresa, para así identificar los procesos que se están

realizando para la mejora continua, a continuación, indicamos que para una buena gestión permite lo siguientes puntos: Reducción de los costos y agilización de los desarrollos. Agilizar el informe a través de la digitalización. Dar cumplimiento a las metas trazadas desde el inicio de año. Elevar la productividad a través de la mejora de los procesos. Mejoras de la toma de decisiones. La gestión administrativa conlleva que se organicen y planifiquen el área de trabajo de la empresa tengan los alcances para dar una buena gestión el cual se contemplan 04 elementos principales: La organización, Planificación, Control y Dirección. Para que sea más eficiente es necesario seguir los siguientes pasos que se detalla a continuación. Digitación de los procesos: Contar con las nuevas herramientas de trabajo ayudará a optimizar tiempos para realizar el trabajo con más agilidad y que la información este más clara. Formación del personal: Es esencial contar con personal idóneo para realizar las capacitaciones constantes para que recursos humanos pueda dar el seguimiento oportuno ante cualquier consulta o dificultad que tengan en el camino y así el equipo será más versátil y completo. Análisis contante: Siempre habrá mejoras que realizar con respecto al sistema por ello es necesario evaluar para conocer las fortalezas y debilidades del sistema para ir mejorando.

Quiroga (2020), considera que la gestión administrativa es un conjunto de actividades que se organizan para agilizar de manera óptima los recursos que posee la empresa, para trazar los objetivos con buenos resultados. Por ello; se emplea las técnicas y diferentes métodos para darle un mejor uso a los recursos de la empresa. Asimismo, la gestión administrativa tiene la responsabilidad de utilizar de manera coordinada y efectivamente los recursos, por eso las funciones se ordenan para dirigir e inspeccionar los procedimientos de la planificación, organización, dirección, coordinación y el control. Los beneficios para el uso correcto de la gestión administrativa: Los puntos más resaltantes son los siguientes puntos. El aumento de la productividad: Emplear de manera correcta los procesos son más sencillos para optimizar el funcionamiento de las funciones de la empresa que genera un aumento en la productividad.

Centrarse en el logro de las metas: Realizar una correcta planificación se logrará dirigir las tareas y actividades hacia un solo objetivo. Maximizar los recursos: Al tener bien identificados las metas, estrategias y tener buenos elementos de trabajo de manera coordinada se ahorra todo tipo de recursos. Son los siguientes principios. Planificación: Realizar la planificación adecuada donde estén delimitados los objetivos que pretenden alcanzar en la empresa y con las acciones que contribuyan a alcanzar estos objetivos propuestos anteriormente. Coherencia: Asignar trabajos y responsabilidades de manera que los trabajadores puedan cumplir con el trabajo encomendado en los tiempos. Disciplina y orden: Seguir las reglas que deben establecer de forma sistemática y organizada.

Sánchez (2024), establece que los procedimientos de gestión administrativa son el conjunto de actividades de una manera sistemática que ayudarán a lograr los objetivos de una empresa, eso quiere decir; que el esqueleto que va sostener las operaciones de la empresa. Los tipos de procesos de la Gestión Administrativa: diversos tipos de procesos de la gestión administrativa los cuales son: Procesos operativos: Son actividades diarias que mantienen en marcha a la empresa, los cuales son los cuadros de inventarios, servicio al cliente y la ejecución del servicio. Procesos tácticos: Conlleva una buena proyección a mediano plazo para la expansión del negocio adoptando las tecnologías y estrategias de marketing. Procesos estratégicos: Disponer que la visión, misión y metas generales del negocio es importante bajo este tipo de proceso. Existen diversos tipos de procesos de gestión administrativa que son: Mecánicos o de estructura: Esto incluye la estructura jerárquica, asignación de las funciones y las responsabilidades que tienen el trabajador como los procedimientos y guías de cómo elaborar el trabajo a realizar. Operativos: Se trata de las acciones y decisiones que toman dentro de la estructura mecánica, es la manera de cómo va manejar los procesos que incluyen con la toma de decisiones, la organización y comunicación dentro de la empresa. Producción: Son los recursos tangibles que se encargan en la elaboración de los productos y/o servicios como son

los gastos de operación, que comprenden de materias primas, la tecnología y el equipo usados en la producción. Humanos: Es un recurso muy valioso para toda empresa ya que incluye el talento, habilidades y cultura organizacional, es relevante velar por una adecuada motivación y comunicación para hacer frente a las dificultades que se pudiera tener.

Ibarra (2024), que la gestión administrativa se encarga de planificar los recursos materiales y humanos a través de una correcta organización, y coordinación para la toma de decisiones acertadas que va favorecer los objetivos de la empresa. Son las funciones del área administrativa: Establecer objetivos: El área administrativa es el encargado de establecer los objetivos principales para las necesidades de la empresa, que, a su vez, puedan generar un negocio rentable. Planear y organizar: Luego de tener en cuenta los objetivos previamente trazados, la gestión administrativa elabora los planes precisos que permitirán alcanzar sus metas y propósitos a corto tiempo. Controlar recursos y procesos: La gestión administrativa y financiera van de la mano, para evaluar qué disponibilidad y posibilidades económicas tiene la empresa. Coordinar y dirigir: Se encarga de coordinar la ejecución de los proyectos trazados por cada departamento asegurando de que ninguna actividad interfiera con la otra y dirige a todas las personas involucradas para obtener resultados favorables.

Sánchez (2024), indica que la historia de la administración es un proceso que planifica, organiza los recursos y las actividades de las organizaciones privadas o públicas, la historia de la gestión contemporánea surge a partir del siglo XX, como consecuencia del período de la Revolución Industrial que tuvo lugar entre los siglos XVIII y XIX.

Sánchez (2024), establece en el marco de la evolución de la administración las teorías de gestión administrativa permiten controlar y coordinar las acciones y las distintas funciones que se desempeña en una organización. Algunas de las principales teorías administrativas son: La teoría científica (Estados Unidos, 1903): Frederick Winslow Taylor logró optimizar el trabajo del personal para una mayor eficiencia en la producción industrial mediante la planeación de

procedimientos por el rendimiento de cada trabajador y aumentar su capacidad productiva. La teoría de la burocracia (Alemania, 1905): Max Weber implementó un procedimiento centralizado en una jerarquía, dando responsabilidades según la especialización que tenga cada trabajador para que las normas sean respetadas por el jefe y el resto de los integrantes. La teoría clásica (Francia, 1916): Henry Fayol propuso un enfoque sistemático integral, eso quiere decir; que en toda organización deben estar controlados y coordinados con las funciones administrativas. La teoría humanista (Estados Unidos, 1932). Elton Mayo propuso una nueva filosofía empresarial para neutralizar a los duros métodos científicos que discriminan al obrero, destacando la importancia de superación y las buenas prácticas de las relaciones interpersonales para tener un mejor proceso y eficiencia.

Rojas (2024), considera que la planificación administrativa de la empresa sea íntegra y apropiada a las necesidades internas y externas. Te explicamos cada una de ella que los elementos de la planificación administrativa son las siguientes: Objetivos: Se trata de metas específicas y generales basadas en la misión y visión que tiene la empresa en corto o largo plazo. Estrategias: Estos son los pasos de los métodos comerciales y administrativos que nos permitirán lograr los objetivos establecidos. Políticas: ¿Qué normas y reglamentos deben de cumplirse en los procedimientos de tu empresa? Es importante la planeación administrativa, es realizar las actividades solicitadas conforme con los estándares legales, fiscales y de seguridad. Recursos: Aprovecha todos los recursos que tiene la empresa para que puedan registrarse en tu plan para sacarles el máximo provecho. La importancia es la planificación administrativa ya que es una herramienta principal e importante, que ayuda a los trabajadores para que sus ideas de negocios tengan un triunfo para mejores continuas.

Sánchez (2024), considera que la dirección administrativa es de mucha responsabilidad y de una labor complicada que se encarga los jefes para el liderazgo que tiene como labor importante garantizar que los objetivos trazados se cumplan y la corrección del funcionamiento

de la organización con la toma de decisiones estratégicas. Por ello, la gestión está estrechamente relacionada con el control, la retroalimentación en los procesos administrativos el cual podrán tomar decisiones en base a la información sustentada que tengan una mayor probabilidad de éxito. Etapas de la Dirección Administrativa son las siguientes: Toma de Decisiones: Hay una necesidad que la toma de decisiones sea eficiente, que pase por distintas etapas: Definir el problema: Tener que entender la situación, los desafíos que han surgido y los objetivos que se persiguen nos darán una orientación inicial sobre cómo lidiar con el problema. Evaluar alternativas: Puede verse desde distintos puntos de vista para resolver y enfrentar la situación de una manera paciente antes de decidirse por alguno se debe hacer un estudio detallado para revisar todas las posibilidades. Toma de decisión: Por último, debemos tomar una alternativa y poder aplicarlo de manera precisa. La integración: Se trata de proporcionar los recursos necesarios para seguir adelante con la decisión adoptada anteriormente, tal como están. Reclutamiento: Búsqueda del personal idóneo para la realización de los deberes que acarrea el trabajo. Capacitación: Proporcionar al personal las herramientas teóricas, conceptuales y prácticas para realizar el trabajo. Renovación: Compras de nuevos materiales, maquinarias modernas para llevar un buen proceso productivo.

En el mismo contexto de tiene a la Motivación: Tener motivamos al personal que forman parte de la empresa es fundamental para lograr los propósitos y concretar el plan estratégico, así que el área de Gerencia tendrá que verificar que se cumpla las dinámicas motivacionales a los trabajadores. También la comunicación siendo importante tanto a lo interna como externamente, siempre debería ir acompañada de las decisiones iniciales adoptadas para que cada segmento del negocio tenga claro lo que se espera de él y que cada cliente sepa lo que puede esperar del negocio. Liderazgo y supervisión: No sólo es necesario adoptar y aplicar decisiones, sino también un canal de retroalimentación y control abierto para

evaluar la eficacia de los cambios introducidos donde podremos identificar que complicaciones puede haber detectado amenazas y oportunidades derivadas del cambio.

Obando (2024), indica que el objetivo del control interno es importante para colocar orden por área y actividades que forman parte de la empresa para que funcione adecuadamente para cuidar los recursos de la organización y prevenir pérdida o faltas que afectan la rentabilidad. Con el control interno podrás evitar los siguientes puntos: Riesgos estratégicos. Riesgos operativos. Fraudes internos / externos. Dependencia de personal en áreas específicas. Fuga de información sensible. Riesgos técnicos o legales. Riesgos estratégicos. Riesgos operativos. Existen 3 objetivos de control interno empresarial Objetivo operacional: Es la efectividad de las operaciones que se relacionan directamente con la productividad y rentabilidad de la empresa. Objetivo financiero: Mantener el ordenamiento de los Estados Financieros para un buen equilibrio financiero y evitar fraudes. Objetivo de cumplimiento: Se enfocan en el área legal, es decir; normas, leyes y regulaciones que la empresa deberá de cumplir.

El sistema de control interno es primordial para certificar seguridad de los procesos estables y fiables, para evitar errores y fraudes que afecten económicamente a la empresa. Entre otras funciones indicamos líneas abajo. Implementación de políticas internas que respeten las leyes actuales de su país. Mantener la efectividad de los empleados con las responsabilidades establecidas. Continuar el orden en las cuentas contables para que los resultados de los estados financieros sean correctos y confiables. Proteger los bienes comerciales contra el robo o de la mala administración de los recursos. Garantizar el cumplimiento de las políticas comerciales y la legislación del país. Evaluación del desempeño de los empleados y funcionario para incrementar la eficiencia en las operaciones.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El trabajo corresponde a la investigación aplicada Llamada también como práctica o empírica porque se planteó soluciones al área de Gestión Administrativa para definir estrategias para un adecuado uso del tratamiento contable. La investigación aplicada está basada en la aplicación o aprovechamiento de los conocimientos adquiridos a través de la experiencia, dicho método trata de dar una opción de solución a los problemas que enfrenta la empresa para una mejora continua y definir las estrategias de una buena solución. (Huaire, 2019).

En el trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal, porque se estudió la problemática de un año específico sin vulnerar los resultados de las variables.

El diseño no experimental - transversal, es de tipo observacional el cual su objetivo principal es analizar los problemas de una población en un solo momento temporal, y el método no experimental se refiere que los resultados de las variables no se manipulan. (Zendesk, 2023).

El trabajo es de enfoque cuantitativo, porque recolectaron los datos necesarios para corroborar la hipótesis. El enfoque cuantitativo, es analizar una realidad objetiva para medir análisis estadísticos para determinar el problema planteado, dicho enfoque es el recolectar datos para comprobar la hipótesis (Hernández, 2006).

#### **3.2 Ambito temporal y espacial**

El trabajo de investigación se tomó del año 2023 el cual se desarrolló en la empresa Industrial Tortas Mia S.A.C., ubicado en el distrito Surquillo, provincia y departamento de Lima.

#### **3.3 Variables**

##### **V1. Tratamiento Contable**

Dimensiones

D1. Cuentas por cobrar

D2. Conciliación bancaria

D3. Arqueo de caja

## **V2. Gestión Administrativa**

Dimensiones

D1. Planificación

D2. Dirección

D3. Control

### **3.4 Población y muestra**

La presente investigación se trabajó con una población conformada por 23 trabajadores del área de contabilidad, tesorería y administrativos de tiendas de la empresa Tortas Mia S.A.C., del distrito de Surquillo. Lima.

Según el autor López y Fachell (2015), la población es el conjunto total de un interés analítico para extraer conclusiones sobre un comportamiento social de índole estadística.

La presente investigación, la muestra será 14 trabajadores que laboran en la empresa Tortas Mia S.A.C., el muestreo será no probabilístico, y la muestra se seleccionará por conveniencia.

Según Ortega (2023), la muestra por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico donde solo se seleccionan las muestras de la población que están disponibles para el investigador, porque son sencillos de reclutar y porque el investigador no consideró escoger una muestra que represente a toda la población.

### **3.5 Instrumentos**

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario para abordar la problemática y poder recabar evidencia con los temas relacionados con el tratamiento contable la Gestión Administrativa, el cuestionario será del formato según escala de Likert con 5 niveles de respuestas para la recopilación que será válida y confiable el cual tiene 20 preguntas.

Según Salas (2020), plantea que el investigador debería diseñar un instrumento de medición de las variables conceptualizadas cuando plantea su problema de investigación. El instrumento es del cuestionario; donde las variables están operacionalizadas como preguntas de encuestas. La escala de valores del instrumento es como indica líneas abajo: Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5).

### **3.6 Procedimientos**

En la investigación se utilizó el procedimiento de la encuesta que serán dirigidas a los trabajadores de la empresa Tortas Mia S.A.C. Los procedimientos que se utilizó serán las siguientes: Obtención de datos a través de los resultados de la aplicación del cuestionario, se tabuló los datos con el uso del Excel y se sistematizará la información a través del uso del SSPSS

### **3.7 Análisis de datos**

Para el estudio de los datos de investigación se verificó los resultados de la aplicación del cuestionario. Con la revisión de la información obtenida de la investigación procedieron a la tabulación de los datos del programa de estadística SSPSS, para que sean procesados a la contrastación de la hipótesis con el estadístico.

### **3.8 Consideraciones éticas**

El estudio de investigación que se presenta cumple con respetar la ética profesional, el conjunto de normas morales que rigen la conducta adecuada y por consiguiente respeto por los valores. Asimismo, respeto las opiniones de los autores escogidos en la investigación porque guardan estrecha relación con las variables de estudio, citados como tal en los antecedentes de la investigación. Los datos que se tomaron en cuenta al elaborar el trabajo de investigación son reales, con el fin de no cometer faltas éticas, como el plagio, usurpación de datos, y de no citar fuentes bibliográficas.

#### IV. RESULTADOS

##### Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

El coeficiente  $\alpha$  es el promedio de las correlaciones entre los ítems que son parte de un instrumento, por medio de análisis del perfil de las respuestas.

##### Variable 1: Tratamiento contable

Como se indicó anteriormente, se utilizó para el proceso de validación la técnica de Alfa de Cronbach mediante el estadístico SPSS versión 25. Con un instrumento de 8 ítems el cual se tomó el 20% para la validación de confiabilidad con una muestra de 4 personas.

**Tabla 1**

*Fiabilidad del tratamiento contable*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,612             | 8              |

##### Variable 2: Gestión administrativa

De la misma manera, se utilizó para el proceso de validación la técnica de Alfa de Cronbach mediante el estadístico SPSS versión 25. Con 12 ítems el cual se tomará el 20% para la validación de confiabilidad con una muestra de 4 personas.

**Tabla 2**

*Fiabilidad de gestión administrativa*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,938             | 12             |

## Análisis descriptivo

### Cuentas por cobrar

1. ¿Considera usted necesario la emisión de comprobantes de pagos por cada venta realizada de los clientes?

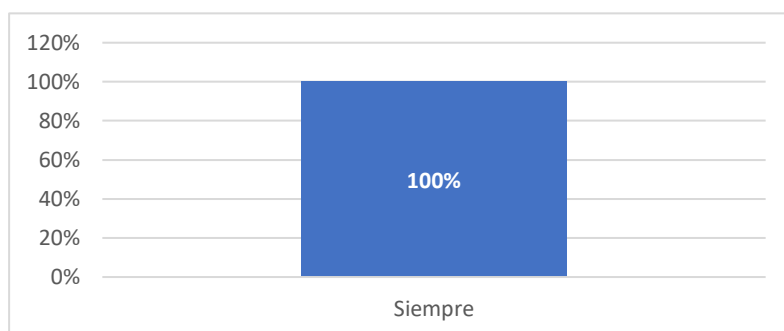
**Tabla 3**

*Emisión de comprobante de pago*

| Nivel   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Siempre | 15         | 100%       | 100%              | 100%                 |
| Total   | 15         | 100%       | 100%              |                      |

**Figura 1**

*Emisión de comprobante de pago*



*Nota.* El 100% respondieron que es necesario la emisión de comprobante de pago por cada venta realizada. Resultado que nos permite afirmar que 15 de los encuestados respondieron que siempre es necesario la emisión de comprobante de pago por cada venta realizada porque sirve como evidencia de una transacción financiera entre dos partes.

**2. ¿Considera usted importante llevar un control adecuado para la contabilización de tarjetas de crédito de las cobranzas que se emite por el cliente?**

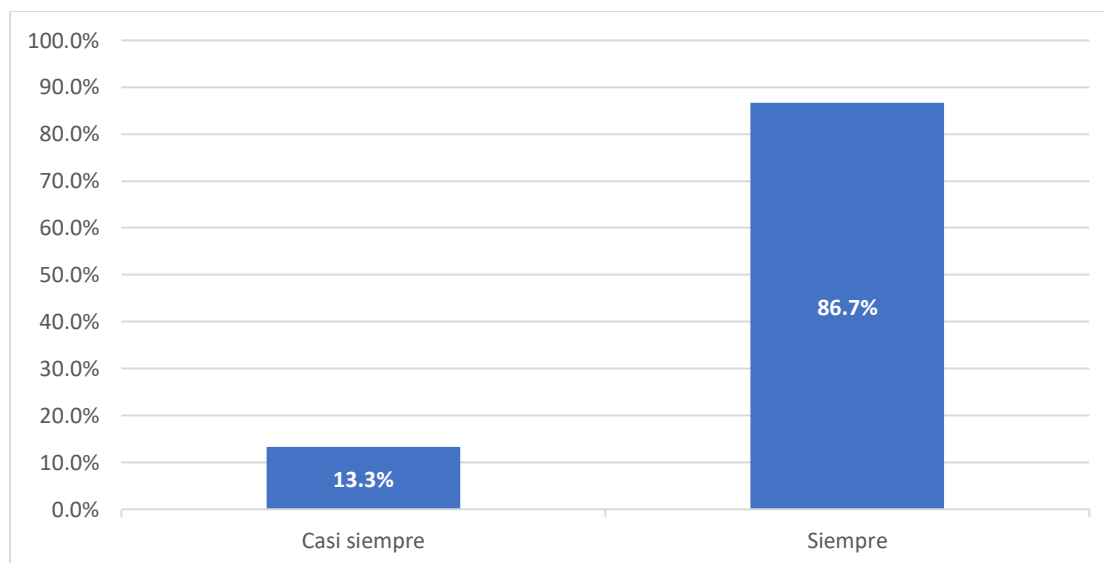
**Tabla 4**

*Contabilización de tarjetas de crédito*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 2          | 13.3%      | 13.3%             | 13.3%                |
| Siempre      | 13         | 86.7%      | 86.7%             | 100%                 |
| Total        | 15         | 100%       | 100%              |                      |

**Figura 2**

*Contabilización de tarjetas de crédito*



*Nota.* El 86.7% respondieron que siempre es importante llevar un control para la contabilización de tarjetas de crédito; mientras que el 13.3% manifestaron que casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que es importante llevar un control adecuado para la contabilización de tarjetas de crédito de las cobranzas que se emite por el cliente para la identificación de pagos por los productos vendidos.

**3. ¿Cree usted indispensable adjuntar el voucher del depósito por cada cobranza y/o depósito a la cuenta corriente?**

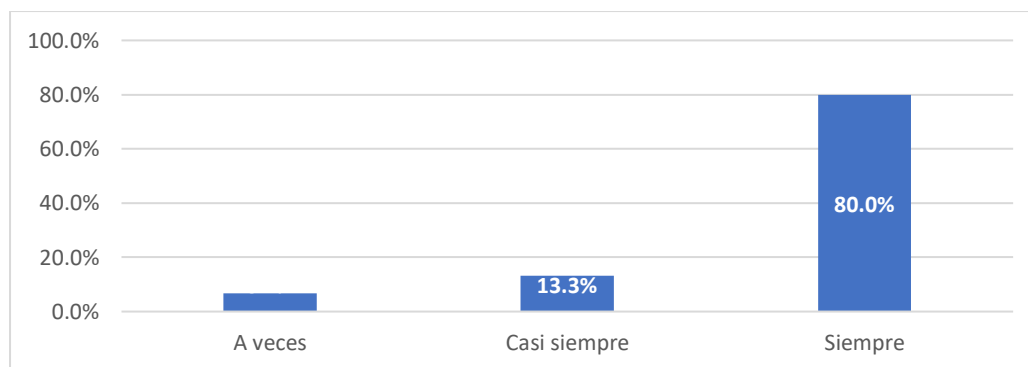
**Tabla 5**

*Voucher del depósito*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 6.7%                 |
| Casi siempre | 2          | 13.3%      | 13.3%             | 20.0%                |
| Siempre      | 12         | 80.0%      | 80.0%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100%       | 100%              |                      |

**Figura 3**

*Voucher del depósito*



*Nota.* El 80.0% respondieron que siempre es indispensable adjuntar el voucher del depósito por cada cobranza; mientras que el 13.3% manifestaron que casi siempre; y por último el 6.7% respondieron a veces. Resultado que nos permite afirmar que es indispensable adjuntar el voucher del depósito por cada cobranza y/o depósito a la cuenta corriente para el sustento de las cuentas por cobrar en la presentación de los Estados Financieros.

## Conciliación bancaria

### 4. ¿Conoce usted la importancia del extracto bancario que el banco envía a la empresa por los depósitos realizados a su cuenta corriente?

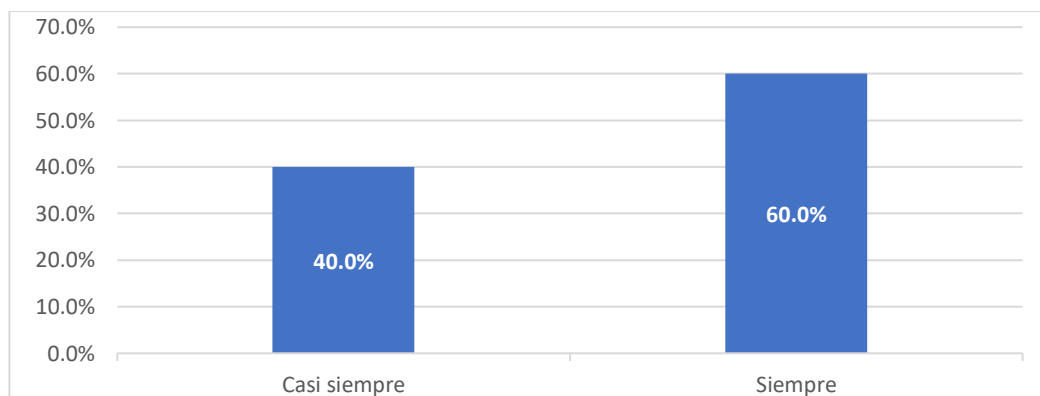
**Tabla 6**

*Obtener extractos bancarios*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 6          | 40.0%      | 40.0%             | 40.0%                |
| Siempre      | 9          | 60.0%      | 60.0%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 4**

*Obtener extractos bancarios*



*Nota.* El 60.0% respondieron que siempre es importante el extracto bancario que el banco envía a la empresa por los depósitos; mientras que el 40.0% manifestaron que casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores conocen de la importancia del extracto bancario que el banco envía a la empresa por los depósitos realizados a su cuenta corriente para la identificación de las transacciones financieras.

**5. ¿Cree usted, que es necesario la conciliación de cada ingreso de dinero por cobranza del cliente?**

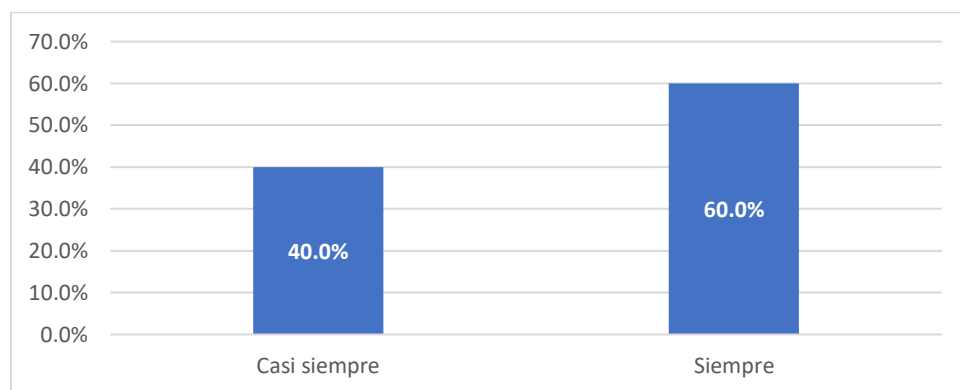
**Tabla 7**

*Conciliar los ingresos*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
|              |            |            | válido     | acumulado  |
| Casi siempre | 6          | 40.0%      | 40.0%      | 40.0%      |
| Siempre      | 9          | 60.0%      | 60.0%      | 100.0%     |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%     |            |

**Figura 5**

*Conciliar los ingresos*



*Nota.* El 60.0% respondieron que siempre es necesario la conciliación de cada ingreso de dinero por cobranza del cliente; mientras que el 40% casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores conocen que es necesario la conciliación de cada ingreso de dinero por cobranza del cliente para que no quede ninguna observación dudosa en el extracto bancario.

**6. ¿Sabía usted, que para mantener un buen flujo de efectivo es imprescindible que todos los movimientos de dinero que ingresa por la venta estén detallados?**

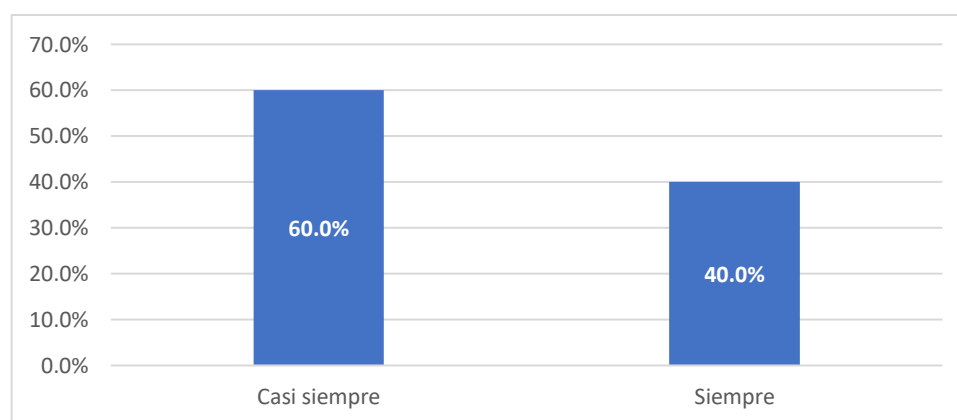
**Tabla 8**

*Gestión del flujo de efectivo*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 9          | 60.0%      | 60.0%             | 60.0%                |
| Siempre      | 6          | 40.0%      | 40.0%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 6**

*Gestión del flujo de efectivo*



*Nota.* El 60.0% respondieron que casi siempre es imprescindible que todos los movimientos de dinero que ingresa por la venta estén detallados; mientras que el 40.0% manifestaron que siempre. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores conocen que para mantener un buen flujo de efectivo es imprescindible que todos los movimientos de dinero que ingresa por la venta estén detallados para que el área de tesorería pueda realizar las conciliaciones bancarias sin imprevistos.

## Arqueo de caja

### 7. ¿En el momento de la apertura de caja, considera usted importante digitar la cantidad asignada para iniciar las ventas?

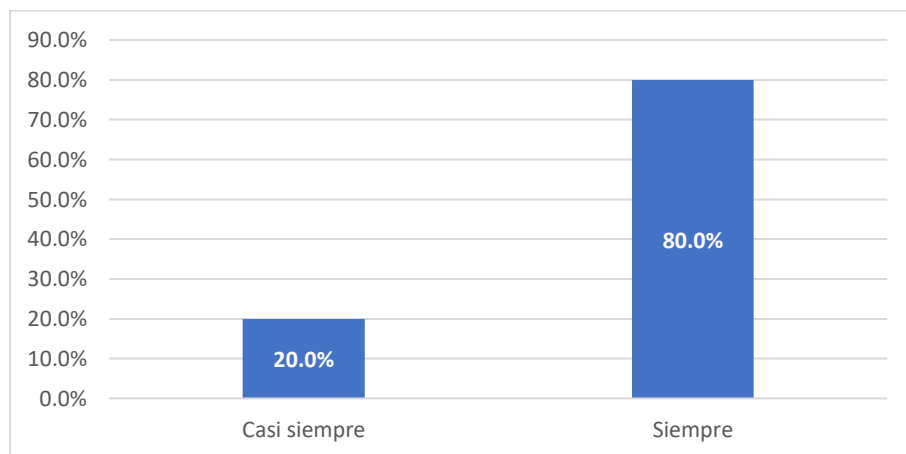
**Tabla 9**

*Apertura de caja*

|              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi siempre | 3          | 20.0%      | 20.0%                | 20.0%                   |
| Siempre      | 12         | 80.0%      | 80.0%                | 100.0%                  |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%               |                         |

**Figura 7**

*Apertura de caja*



*Nota.* El 80.0% respondieron que siempre en el momento de la apertura de caja consideran que es importante digitar la cantidad asignada para iniciar las ventas; mientras que el 20.0% manifestaron que casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores conocen que para aperturar la caja es importante digitar la cantidad asignada para iniciar las ventas.

**8. ¿Para no tener errores de cobro del cliente, cree usted que es necesario indicar en el sistema la forma de pago por cada transacción realizada?**

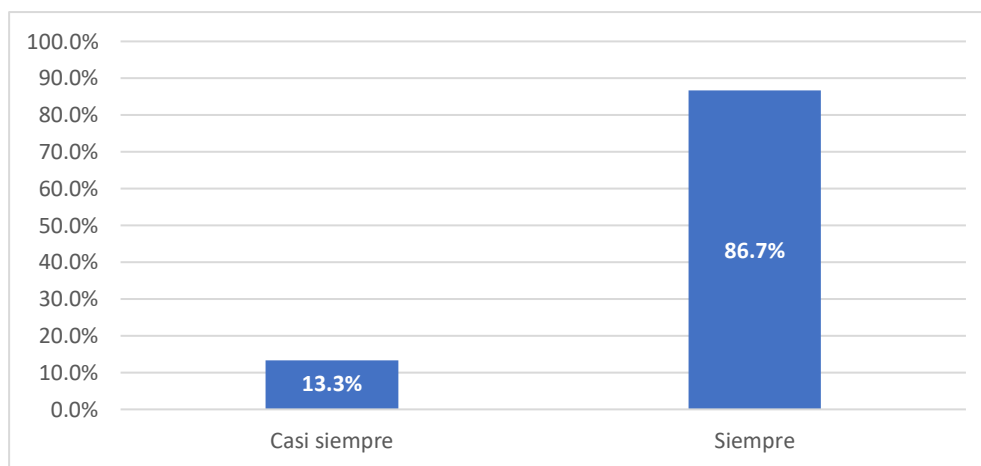
**Tabla 10**

*Errores de cobro*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi siempre | 2          | 13.3%      | 13.3%             | 13.3%                |
| Siempre      | 13         | 86.7%      | 86.7%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 8**

*Errores de cobro*



*Nota.* El 86.7% respondieron que siempre es necesario indicar en el sistema la forma de pago por cada transacción realizada; y el 13.3% casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que para los trabajadores es necesario indicar en el sistema la forma de pago por cada transacción realizada.

## Planificación

### 9. ¿Considera usted que la empresa ha cumplido con sus objetivos previstos durante el periodo?

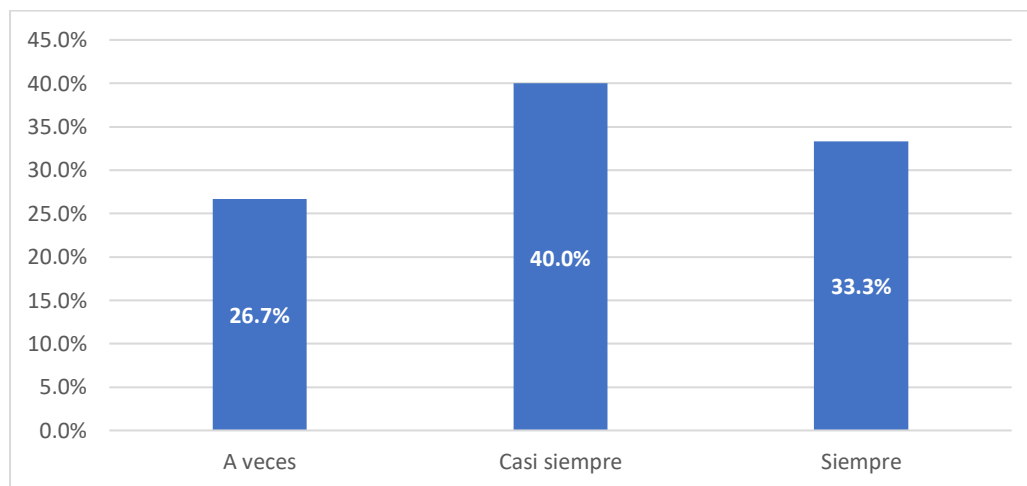
**Tabla 11**

*Objetivos*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 4          | 26.7%      | 26.7%             | 26.7%                |
| Casi siempre | 6          | 40.0%      | 40.0%             | 66.7%                |
| Siempre      | 5          | 33.3%      | 33.3%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 9**

*Objetivos*



*Nota.* El 40.0% respondieron que casi siempre la empresa ha cumplido con sus objetivos previstos durante el periodo; mientras el 33.3% siempre; y el 26.7% a veces. Resultado que nos permite afirmar que a veces los trabajadores consideran que la empresa ha cumplido con sus objetivos previstos durante el periodo.

**10. ¿Cree usted, que parte de las estrategias de la empresa es brindar un servicio de alta calidad en sus productos que reforzará el aumento de las ventas?**

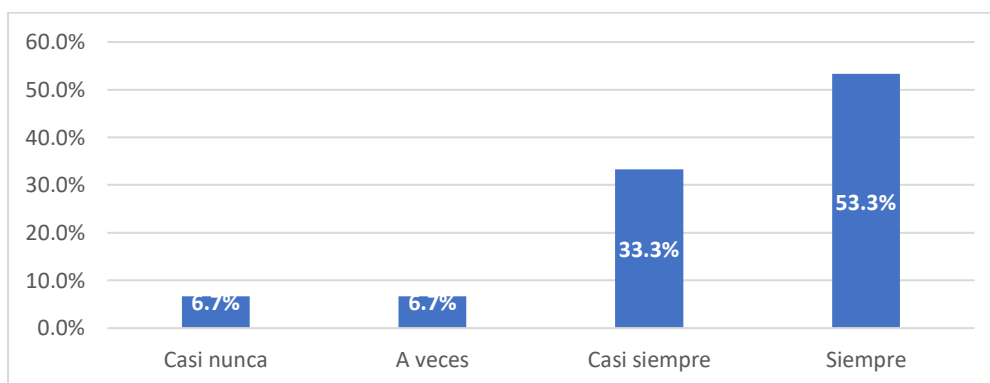
**Tabla 12**

*Estrategias*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca   | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 6.7%                 |
| A veces      | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 13.3%                |
| Casi siempre | 5          | 33.3%      | 33.3%             | 46.7%                |
| Siempre      | 8          | 53.3%      | 53.3%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 10**

*Estrategias*



*Nota.* El 53.3% respondieron que siempre es parte de las estrategias de la empresa en brindar un servicio de alta calidad que reforzará el aumento de las ventas; mientras que el 33.3% manifestaron que casi siempre; el 6.7% a veces; y por último el 6.7% respondieron casi nunca. Resultado que nos permite afirmar que parte de las estrategias de la empresa es brindar un servicio de alta calidad en sus productos que reforzará el aumento de las ventas.

**11. ¿Tiene conocimiento que los productos que llegan a la tienda se verifica la fecha de vencimiento, como parte de la política para la seguridad de los consumidores?**

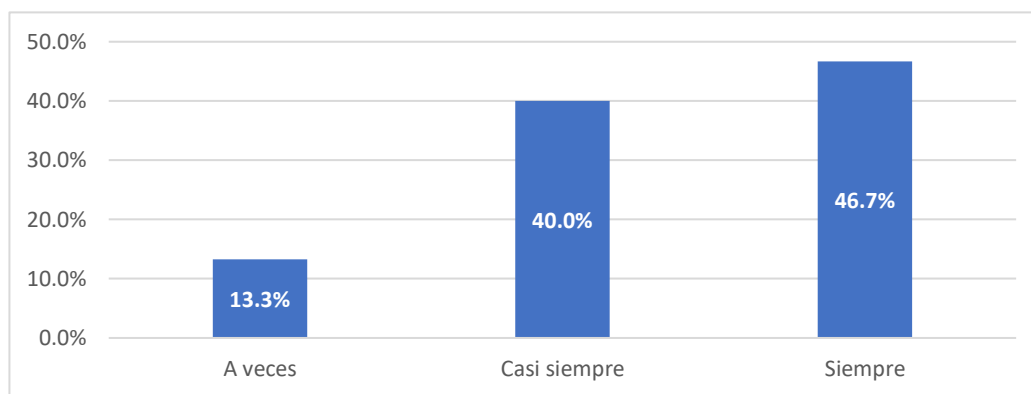
**Tabla 13**

*Políticas*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 2          | 13.3%      | 13.3%             | 13.3%                |
| Casi siempre | 6          | 40.0%      | 40.0%             | 53.3%                |
| Siempre      | 7          | 46.7%      | 46.7%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 11**

*Políticas*



*Nota.* El 46.7% respondieron que siempre tiene conocimiento que los productos que llegan a la tienda se verifica la fecha de vencimiento como parte de la política para la seguridad de los consumidores; mientras que el 40.0% manifestaron que casi siempre; y el 13.3% a veces. Resultado que nos permite afirmar que tiene conocimiento que los productos que llegan a la tienda se verifica la fecha de vencimiento.

**12. ¿Conoce usted los recursos tecnológicos que implementa a empresa para que se realice un buen arqueo de caja?**

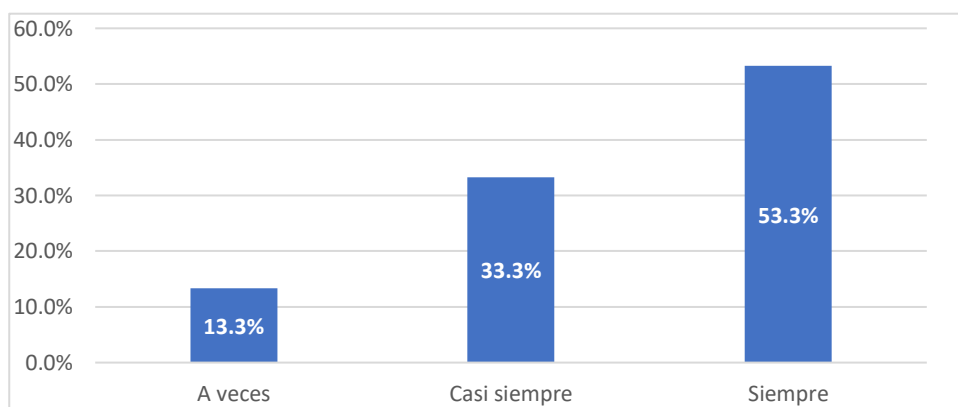
**Tabla 14**

*Recursos Tecnológicos*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| A veces      | 2          | 13.3%      | 13.3%                | 13.3%                   |
| Casi siempre | 5          | 33.3%      | 33.3%                | 46.7%                   |
| Siempre      | 8          | 53.3%      | 53.3%                | 100.0%                  |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%               |                         |

**Figura 12**

*Recursos Tecnológicos*



*Nota.* El 53.3% respondieron que siempre conocen de los recursos tecnológicos que implementa la empresa para que se realice un buen arqueo de caja; mientras que el 33.3% manifestaron casi siempre; y el 13.3% a veces. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores conocen de los recursos tecnológicos que implementa la empresa para que se realice un buen arqueo de caja.

## Dirección

### 13. ¿Cree usted, que la toma de decisiones que realiza el supervisor de tienda es vital para el crecimiento de la empresa?

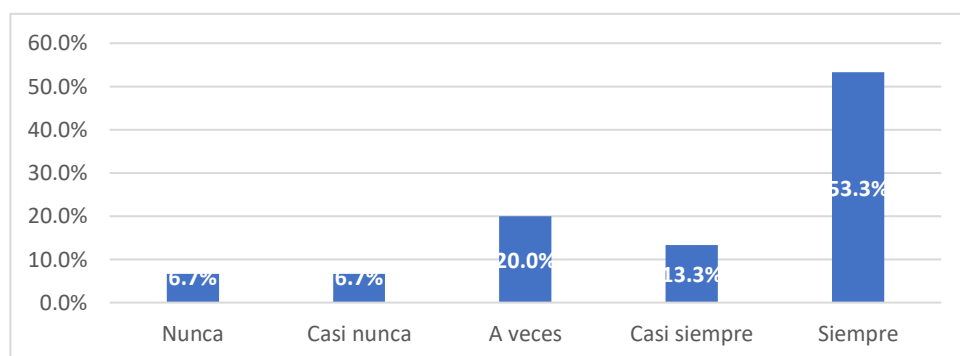
**Tabla 15**

*Toma de decisiones*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Nunca        | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 6.7%                 |
| Casi nunca   | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 13.3%                |
| A veces      | 3          | 20.0%      | 20.0%             | 33.3%                |
| Casi siempre | 2          | 13.3%      | 13.3%             | 46.7%                |
| Siempre      | 8          | 53.3%      | 53.3%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 13**

*Toma de decisiones*



*Nota.* El 53.3% respondieron que siempre es necesario que la toma de decisiones que realiza el supervisor de tienda es vital para el crecimiento de la empresa; mientras que el 13.3% manifestaron a veces; el 20.0% a veces; mientras que 6.7% casi nunca; y, por último, el 6.7% nunca. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores conocen que la toma de decisiones que realiza el supervisor de tienda es vital para el crecimiento de la empresa.

**14. ¿Considera usted, que la integración del personal es importante para el reforzamiento y capacitación al personal de tienda?**

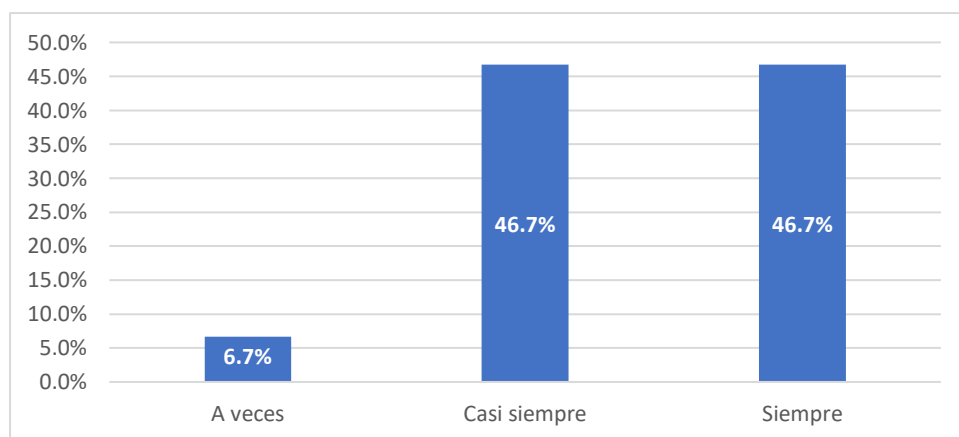
**Tabla 16**

*Integración*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 6.7%                 |
| Casi siempre | 7          | 46.7%      | 46.7%             | 53.3%                |
| Siempre      | 7          | 46.7%      | 46.7%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 14**

*Integración*

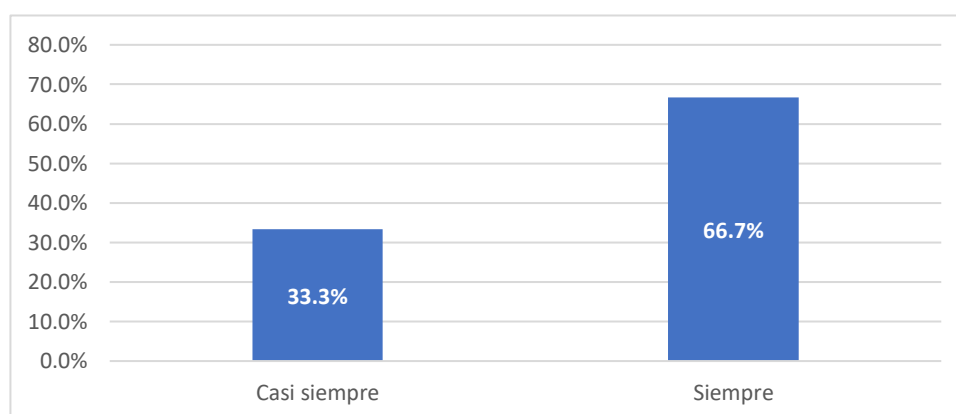


*Nota.* El 46.7% respondieron que siempre es importante la integración para el reforzamiento y capacitación al personal de tienda; mientras que el 46.7% manifestaron que casi siempre; y el 6.7% a veces. Resultado que nos permite afirmar que siempre es importante la integración del personal para el reforzamiento y capacitación al personal de tienda.

**15. ¿Los supervisores de la tienda realizan la motivación a los trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones?**

**Tabla 17***Motivación*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi siempre | 5          | 33.3%      | 33.3%                | 33.3%                   |
| Siempre      | 10         | 66.7%      | 66.7%                | 100.0%                  |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%               |                         |

**Figura 15***Motivación*

*Nota.* El 66.7% respondieron que siempre los supervisores de la tienda realizan la motivación a los trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones; mientras que el 33.3% manifestaron que casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que los supervisores de la tienda realizan la motivación a los trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones.

**16. Considera usted, ¿que el liderazgo y supervisión es importante para el cumplimiento de las funciones del personal de tienda?**

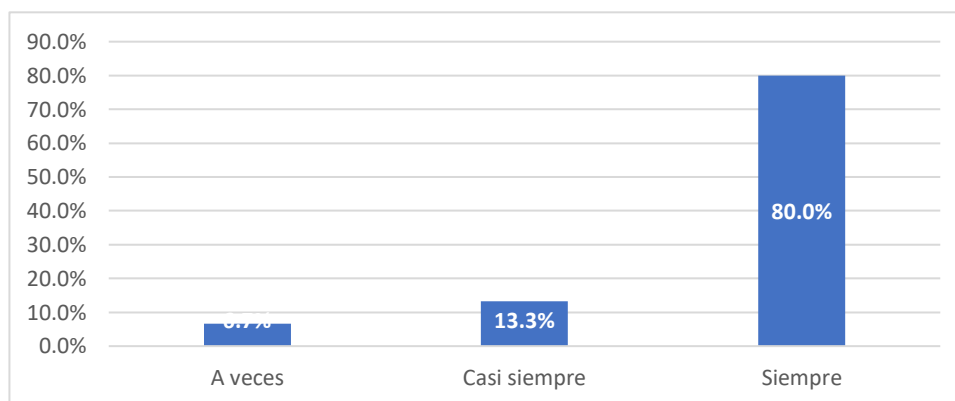
**Tabla 18**

*Liderazgo y Supervisión*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
|              |            |            | válido     | acumulado  |
| A veces      | 1          | 6.7%       | 6.7%       | 6.7%       |
| Casi siempre | 2          | 13.3%      | 13.3%      | 20.0%      |
| Siempre      | 12         | 80.0%      | 80.0%      | 100.0%     |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%     |            |

**Figura 16**

*Liderazgo y Supervisión*



*Nota.* El 80.0% respondieron que siempre el liderazgo y supervisión es importante para el cumplimiento de las funciones del personal de tienda; mientras que el 13.3% manifestaron que casi siempre; y el 6.7% a veces. Resultado que nos permite afirmar que el liderazgo y supervisión es importante para el cumplimiento de las funciones del personal de tienda.

## Control

### 17. ¿Cree usted que tenemos un buen ambiente de control respecto a la integridad y valores éticos?

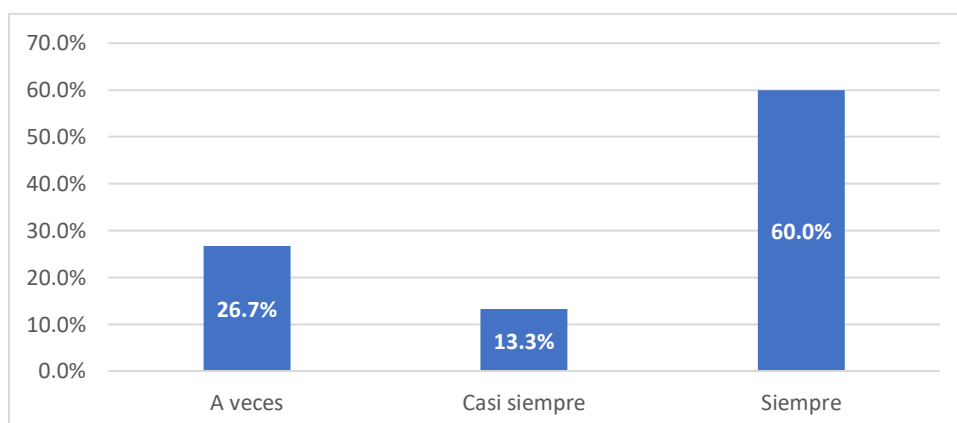
**Tabla 19**

*Ambiente de control*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 4          | 26.7%      | 26.7%             | 26.7%                |
| Casi siempre | 2          | 13.3%      | 13.3%             | 40.0%                |
| Siempre      | 9          | 60.0%      | 60.0%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 17**

*Ámbito de control*



*Nota.* El 60.0% respondieron que siempre tenemos un buen ambiente de control respecto a la integridad y valores éticos; mientras que el 26.7% manifestaron a veces; y el 13.3% casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que tenemos un buen ambiente de control respecto a la integridad y valores éticos.

**18. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de riesgos inesperados?**

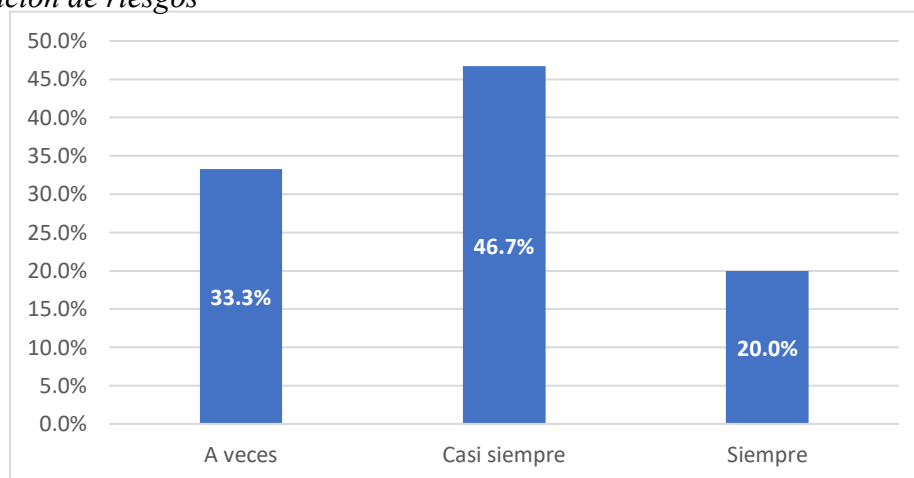
**Tabla 20**

*Evaluación de riesgos*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| A veces      | 5          | 33.3%      | 33.3%             | 33.3%                |
| Casi siempre | 7          | 46.7%      | 46.7%             | 80.0%                |
| Siempre      | 3          | 20.0%      | 20.0%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 18**

*Evaluación de riesgos*



*Nota.* El 46.7% respondieron casi siempre que el plan de contingencia para hacer frente a situaciones de riesgos inesperados; mientras que el 33.3% manifestaron a veces; y el 20.0% siempre. Resultado que nos permite afirmar que casi siempre un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de riesgos inesperados.

**19. ¿Considera usted que las actividades de control ayudan a mejorar el control de las mercaderías de ingresos y salidas del almacén?**

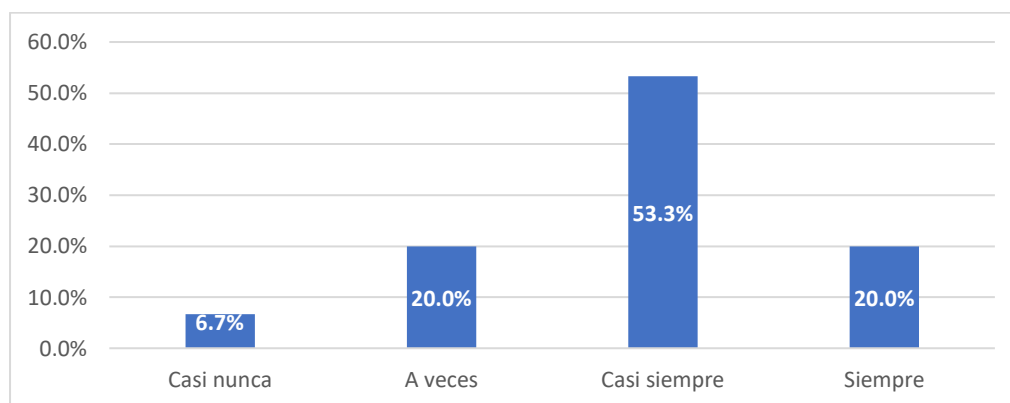
**Tabla 21**

*Información y comunicación*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca   | 1          | 6.7%       | 6.7%              | 6.7%                 |
| A veces      | 3          | 20.0%      | 20.0%             | 26.7%                |
| Casi siempre | 8          | 53.3%      | 53.3%             | 80.0%                |
| Siempre      | 3          | 20.0%      | 20.0%             | 100.0%               |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%            |                      |

**Figura 19**

*Información y comunicación*



*Nota.* El 53.3% respondieron casi siempre las actividades de control ayudan a mejorar el control de las mercaderías de ingresos y salidas de almacén; mientras que el 20.0% manifestaron siempre; el 20.0% a veces; mientras que 6.7% casi nunca. Resultado que nos permite afirmar que los trabajadores no conocen de las actividades de control de las mercaderías de ingresos y salidas del almacén.

**20. ¿La empresa promueve constante supervisión y seguimiento al desempeño de sus funciones del personal para asegurar que las operaciones se realicen adecuadamente?**

**Tabla 22**

*Supervisión y Seguimiento*

| Nivel        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Casi siempre | 3          | 20.0%      | 20.0%                | 20.0%                   |
| Siempre      | 12         | 80.0%      | 80.0%                | 100.0%                  |
| Total        | 15         | 100.0%     | 100.0%               |                         |

**Figura 20**

*Supervisión y Seguimiento*



*Nota.* El 80.0% respondieron que siempre la empresa promueve constantes supervisión y seguimiento al desempeño de sus funciones de personal para asegurar que las operaciones se realicen adecuadamente; y el 20.0% casi siempre. Resultado que nos permite afirmar que la empresa promueve constantes supervisión y seguimiento al desempeño de sus funciones del personal para asegurar que las operaciones se realicen adecuadamente.

## **Análisis inferencial**

### **Contrastación de las hipótesis**

Posteriormente se analizan los rangos de correlación de Spearman:

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 = Correlación negativa considerable
- 0.50 = Correlación negativa media
- 0.25 = Correlación negativa débil
- 0.10 = Correlación negativa muy débil
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- 0.10 = Correlación positiva muy débil
- 0.25 = Correlación positiva débil
- 0.50 = Correlación positiva media
- 0.75 = Correlación positiva considerable
- 0.90 = Correlación positiva muy fuerte
- 1.00 = Correlación positiva perfecta

### **Hipótesis general**

#### **Regla de decisión:**

H0: La variable V1 no existe relación con la variable V2

H1: La variable V1 si existe relación con la variable V2

#### **Criterio:**

Si la Sig  $\leq$  0,05 se rechaza la hipótesis nula H0.

Si la Sig  $\geq$  0,05 se acepta la hipótesis alterna H1.

#### **Prueba de hipótesis general:**

H1: Existe relación entre el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

H0: No Existe relación entre el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mía S.A.C. Surquillo, 2023.

**Tabla 23**

*Prueba de correlación de la hipótesis general*

|                 |                           |                             | Tratamiento<br>contable | Gestión<br>administrativa |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Tratamiento<br>contable   | Coefficiente de correlación | 1,000                   | ,798**                    |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                       | ,000                      |
|                 |                           | N                           | 15                      | 15                        |
|                 | Gestión<br>administrativa | Coefficiente de correlación | ,798**                  | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,000                    | .                         |
|                 |                           | N                           | 15                      | 15                        |

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

*Nota.* Como se muestra en la tabla, la variable del tratamiento contable está relacionada directamente con la variable Gestión administrativa según la correlación de Spearman de 0,798 que representa el resultado como correlación positiva considerable con una (sig.) estadística de  $p = 0,000 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0

### Prueba de Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre las cuentas por cobrar con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

H0: No existe relación entre las cuentas por cobrar con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

**Tabla 24**

*Prueba de correlación de la hipótesis específica 1*

|                 |                           |                             | Cuentas<br>por cobrar | Gestión<br>administrativa |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Cuentas por<br>cobrar     | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,544*                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | .                     | ,036                      |
|                 |                           | N                           | 15                    | 15                        |
|                 | Gestión<br>administrativa | Coefficiente de correlación | ,544*                 | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)            | ,036                  | .                         |
|                 |                           | N                           | 15                    | 15                        |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Como se muestra en la tabla, la variable cuentas por cobrar está relacionada directamente con la variable Gestión administrativa según la correlación de Spearman de 0,544 que representa el resultado como correlación positiva media con una (sig.) estadística de  $p = 0,036 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0

### Prueba de Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre la Conciliación bancaria con la Gestión Administrativa en la empresa

Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023

H0: No Existe relación entre la Conciliación bancaria con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

**Tabla 25**

*Prueba de correlación de la hipótesis específica 2*

|                 |                           |                            | Conciliación<br>bancaria | Gestión<br>administrativa |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Conciliación<br>bancaria  | Coeficiente de correlación | 1,000                    | ,572*                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)           | .                        | ,026                      |
|                 |                           | N                          | 15                       | 15                        |
|                 | Gestión<br>administrativa | Coeficiente de correlación | ,572*                    | 1,000                     |
|                 |                           | Sig. (bilateral)           | ,026                     | .                         |
|                 |                           | N                          | 15                       | 15                        |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Como se muestra en la tabla la variable conciliación bancaria está relacionada directamente con la variable Gestión administrativa según la correlación de Spearman de 0,572 que representa el resultado como correlación positiva media con una (sig.) estadística de  $p=0,026 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0

### Prueba de Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre el arqueo de caja con la Gestión Administrativa en la empresa

Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

H0: No Existe relación entre el arqueo de caja con la Gestión Administrativa en la empresa

Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.

**Tabla 26**

*Prueba de correlación de la hipótesis específica 3*

|                 |                               |                             | Arqueo de<br>caja | Gestión<br>administrativa |
|-----------------|-------------------------------|-----------------------------|-------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Arqueo de<br>caja             | Coefficiente de correlación | 1,000             | ,542*                     |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | .                 | ,037                      |
|                 |                               | N                           | 15                | 15                        |
|                 | Gestión<br>administrati<br>va | Coefficiente de correlación | ,542*             | 1,000                     |
|                 |                               | Sig. (bilateral)            | ,037              | .                         |
|                 |                               | N                           | 15                | 15                        |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Como se muestra en la tabla la variable arqueo de caja está relacionada directamente con la variable Gestión administrativa según la correlación de Spearman de 0,542 que representa el resultado como correlación positiva media con una (sig.) estadística de  $p = 0,037 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 y se rechaza la hipótesis nula H0inistrativa

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados que obtuvieron en la investigación ayudarán a elaborar las discusiones e interpretaciones correspondientes al tema.

- El propósito principal del estudio realizado es determinar la relación entre el tratamiento contable de las tarjetas de crédito con la gestión administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C, surquillo, 2023.
- La prueba de comprobación de la herramienta que se utilizó fue mediante el método estadística Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad en donde se usó el programa estadístico SPSS V25; teniendo un valor de 0,612 para el Tratamiento Contable y 0,938 para la Gestión administrativa.
- Asimismo, se utilizó las tablas de frecuencia las cuales se pudieron tener el resultado necesario para poder validar la veracidad de la hipótesis propuesta, por tanto; los resultados serán puesto en comparación con aquellos antecedentes que sirvieron como base para la siguiente investigación con la finalidad de la validación.
- Con los resultados que se obtuvieron si el Tratamiento contable se relaciona con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C, Surquillo, 2023. Al respecto, la presente investigación se consideró como objetivo principal Determinar la relación entre el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023. La correlación de Spearman es de 0,798 que representa el resultado como correlación positiva considerable con una (sig.) estadística de  $p=0,000 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1, el resultado se puede afirmar con la investigación de Comeca (2019), que la metodología empleada fue de tipo descriptiva, diseño no experimental y que se aplicó una encuesta y analizó mediante el estadístico SPSS V.24 y programa Excel 2016 dando como resultado que el 33% mencionan que si tienen una gestión administrativa y contable en el área de

tesorería para obtener buenos resultados realizando un mejor control para verificar q se tenga una coordinación al momento de entregar los recursos.

- Existe relación entre las cuentas por cobrar con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023, la correlación de Spearman de 0,544 que representa el resultado como correlación positiva media con una (sig.) estadística de  $p = 0,036 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1, resultado que se puede afirmar con la investigación de García (2021) que la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo para dar la importancia que tiene las cobranzas del movimiento del POS tanto contable como administrativa para recabar una información fehaciente y realizar a tiempo las cobranzas.
- Existe relación entre la Conciliación bancaria con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023 la correlación de Spearman de 0,572 que representa el resultado como correlación positiva media con una (sig.) estadística de  $p = 0,026 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1, resultado que se puede afirmar con la investigación de Giraldo (2020) su metodología utilizado como diseño metodológico no experimental-transversal y de tipo descriptivo donde indica que el 66.7% tienen conocimiento que la información del libro banco debe ser concordante con el extracto bancario, por ello; es muy favorable.
- Existe relación entre el arqueo de caja con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023 la correlación de Spearman de 0,542 que representa el resultado como correlación positiva media con una (sig.) estadística de  $p = 0,037 < 0.05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H1 resultado que se puede afirmar con la investigación de Hurtado (2021) que la metodología empleada es de enfoque cuantitativo y de nivel correccional para demostrar el grado de relación o dependencia

que se sostiene los procesos de gestión del arqueo de caja con el área administrativa para tomar decisiones financieras.

## VI. CONCLUSIONES

- Existe relación entre el Tratamiento Contable con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023, porque ambas áreas están interrelacionadas ya que establecer los procedimientos en la gestión administrativa va mejorar los procesos contables para el uso correcto del tratamiento contable que se va elaborar para los Estados Financieros, información que se proporciona a los Gerentes de la empresa para la toma de decisiones futuras.
- Existe relación entre las cuentas por cobrar con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023, porque los cobros que se realizan a los clientes finales son del 80% a través de las tarjetas de crédito y es indispensable seguir los procesos que indica la gestión administrativa de las cuentas por cobrar para la identificación oportuna de cada cobro con el informe que nos brindará el sistema POS.
- Existe relación entre la conciliación bancaria con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023, porque la conciliación bancaria es el proceso que consiste en comparar los registros detallados con los informes emitidos por las entidades bancarias con el detalle que nos proporcionará el área administrativa con los documentos adjuntos con la identificación de los cobros para la diferenciación de los cobros en efectivo y tarjeta de crédito.
- Existe relación entre el arqueo de caja con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023 porque el arqueo de caja es un documento donde se muestra la correcta gestión del efectivo que se visualizará el resumen de las ventas más el voucher del sistema que coincida con el físico del dinero y resumen de IZIPAY.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al área administrativa que realice auditorias inopinadas de inventarios a la empresa Tortas Mia S.A.C. distrito de Surquillo, para garantizar la exactitud, fiabilidad y la integridad de los productos.
- Que el área administrativa redacte un acta de visita mediante un informe claro y detallado que incluya las discrepancias encontradas, las áreas de mejora y las recomendaciones para fortalecer los controles internos.
- El área de gerencia debe de intervenir para el seguimiento post-auditoría para dar veracidad que estan realizando las recomendaciones de la auditoría para verificar los cambios propuestos.
- Que el área de administrativa verifique que los productos que estan recibiendo en las tiendas se contemple la fecha de producción y vencimiento mediante el calendario juliano para que el área de ventas y las encargadas de tienda verifiquen el tiempo de vida de los productos para distribuir al consumidor.
- Que la encargada de tienda verifique que el arqueo de caja esta claro y legible con la contrastación del efectivo y tarjetas de crédito donde se detalle los cobros realizados por el consumidor final.

## VIII. REFERENCIAS

- Álvarez, L., Bermeo-Giraldo, M. C., Ospina-Rúa, M. I., Acevedo-Correa, Y., & Montoya-Restrepo, I. A. (2018). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 5(9), 77-96.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10212814>
- Calvo, J. (2024). *Conciliación bancaria: Qué es, cómo hacerla + ejemplos*. Holded.  
<https://www.holded.com/es/blog/conciliacion-bancaria-como-hacerla-ejemplos>
- Comeca, S. (2019). *Gestión Administrativa y contable en el area de tesoreria en la municipalidad de Lonya Grande Amazonas 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional USS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5646>
- De la Torre, I., Maiguel, R., & Padilla, L. (2019). *La importancia de la implementación de la cultura tributaria en Colombia*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC.  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/995118b7-83f4-49d0-be85-c41350639cb5/content>.
- Francisco, A. (2015). *Tratamiento contable* [Presentación de diapositivas]. Slideshare.  
<https://es.slideshare.net/slideshow/tratamiento-contable-44179216/44179216>.
- Garcia, Y. (2021). *Implementación del POS en la conciliación de las cuentas por cobrar en la empresa Dermabelle*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28220/trabajo%20suficiencia.p  
df?sequence=2&isallowed=](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28220/trabajo%20suficiencia.pdf?sequence=2&isallowed=).

- Giraldo, E. (2020). *Plan de mejora en la gestión administrativa para promover la eficiencia operativa en la Marina de Guerra del Peru sede Piura - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44788/giraldo\\_rem-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44788/giraldo_rem-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y).
- Hernández, S. (2006). *Enfoque cualitativo y cuantitativo*. WordPress. <https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>.
- Huaire, E. (2019). *Método de investigación* [Material de clase]. Acta Académica. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>
- Hurtado, Y. (2021). *Las conciliaciones bancarias y las decisiones Financieras de la empresa EPS Sede Huanuco S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP. [https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/12021/1/Tesis\\_conciliaciones\\_bancarias\\_decisiones\\_financieras\\_empresa\\_EPS\\_Seda%20Hu%c3%a1nuco%20S.A..pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/12021/1/Tesis_conciliaciones_bancarias_decisiones_financieras_empresa_EPS_Seda%20Hu%c3%a1nuco%20S.A..pdf).
- Ibarra, L. (2024). *Gestión Administrativa: Qué es y para qué sirven*. Nubox. <https://blog.nubox.com/empresas/gestion-administrativa>.
- Lezama, D. y Ramirez, J. (2018). *Uso de tarjetas de credito personales en las compras de suministros y su influencia en la determinación del IGV mensual de la empresa Olmen S. A. C., periodo 2017 – Chimbote*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29689/Lezama\\_RDA-Ramirez\\_AJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29689/Lezama_RDA-Ramirez_AJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- López, P. y Fachell, S. (2015). *Metodología de la Investigación social*. Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Martínez, A. (2024). *Tratamiento de la información contable el antes y el después*. INEAF. <https://www.ineaf.es/tribuna/tratamiento-de-la-informacion-contable/>
- Mendez, D. (2023). *Cuentas por cobrar: qué son y tipos*. Ceupe European Business School. <https://www.ceupe.com/blog/cuentas-por-cobrar-que-son-y-tipos.html>
- Mendoza, J. y Rosales L. (2024). Control Tributario de impuestos para los pequeños y medianos negocios de portoviejo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 2951-2966. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9629/14236>
- Obando, R. (2024). *Control interno empresarial: elementos y objetivos*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Ortega, C. (2023). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. QuestionPro.. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Panta, O. (2018). Tratamiento Contable de las ventas con tarjeta de crédito. *El Blog del Contador.pe*. <https://elblogdelcontador.com/tratamiento-contable-de-las-ventas-con-tarjeta-de-credito/>.
- Puglla, Y. (2023). *Diseño de un manual de procedimientos administrativos y contables para la empresa Movilenta Servicios General Compañía Limitada. de la ciudad de Loja – Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio UNL. [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26685/1/gabrielaelizabeth\\_%20puglla medina.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26685/1/gabrielaelizabeth_%20puglla%20medina.pdf)
- Quiroa, M. (2020). Gestión Administrativa. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>.

- Ramirez, J, (2022). Cumplimiento tributario y facturación electrónica en ecuador: evaluación de impacto. *Revista Latinoamericana de Economía*, 53(208), 97-123.  
<https://probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/69712>
- Rojas, E. (2024). *Conoce cómo aplicar la Planeación Administrativa*. Corposuite.  
<https://corposuite.com/2022/09/08/como-aplicar-la-planeacion-administrativa/>
- Sanchez, A. (2024). *Que es la Gestión Administrativa*. Deusto Formación.  
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>.
- Salas, D. (2020). *La encuesta y el cuestionario*. Investigalia.  
<https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>.
- Torres, M. (2022). *Asiento contable, Anticipo de Clientes*. Noticiero Contable.  
<https://noticierocontable.com/asiento-contable-cuenta-122-anticipo-de-clientes/>.
- Villarreal, J. (2023). *Como se debe hacer un registro contable*. Dora. <https://www.dora.pe/blog-dora/c%C3%B3mo-se-debe-hacer-un-registro-contable>.

## IX. ANEXOS

## ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TORTAS MIA S.A.C.  
SURQUILLO, 2023**

| PROBLEMA                                                                                                                                           | OBJETIVO                                                                                                                                                      | HIPOTESIS                                                                                                                                               | VARIABLES            | DIMENSIONES               | INDICADORES                    | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                              |                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| ¿De qué manera el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito se relaciona con la Gestión Administrativa de Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023? | Determinar la relación entre el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023 | Existe relación entre el Tratamiento Contable de las tarjetas de crédito con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023. | Tratamiento Contable | Cuentas por cobrar        | Emisión de comprobante de pago | Tipo: Aplicada .<br>Enfoque: Cuantitativo.<br><br>Diseño: No experimental - transversal<br><br>Población: 23 trabajadores<br><br>Muestra: 15 trabajadores<br><br>Técnica: Encuestas<br><br>Instrumentos: 01 cuestionario |                                        |
| PE1:<br>¿De qué manera las cuentas por cobrar se relacionan con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo 2023?          | OE1:<br>Determinar la relación entre las cuentas por cobrar con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.                    | HE1:<br>Existe relación entre las cuentas por cobrar con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.                     |                      |                           | Conciliación Bancaria          |                                                                                                                                                                                                                          | Contabilización de tarjetas de crédito |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           |                                |                                                                                                                                                                                                                          | Voucher del deposito                   |
| PE2:<br>¿De qué manera la conciliación bancaria se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo 2023?         | OE2:<br>Determinar la relación entre la conciliación bancaria con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.                  | HE2:<br>Existe relación entre la Conciliación bancaria con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.                   |                      | Arqueo de Caja            | Obtener extractos bancarios    |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Conciliar los ingresos         |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
| PE3:<br>¿De qué manera el arqueo de caja se relaciona con la Gestión Administrativa de la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo 2023?                | OE3:<br>Determinar la relación entre el arqueo de caja con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.                         | HE3:<br>Existe relación entre el arqueo de caja con la Gestión Administrativa en la empresa Tortas Mia S.A.C. Surquillo, 2023.                          |                      | Gestión Administrativa    | Gestión del flujo de efectivo  |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Apertura de caja               |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Errores de cobro               |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           |                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      | Planificación             | Objetivos                      |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Estrategias                    |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Dirección                      | Políticas                                                                                                                                                                                                                |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      | Recursos tecnológicos     |                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      | Control                   |                                | Toma de decisiones                                                                                                                                                                                                       |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Integración                    |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           |                                | Motivación                                                                                                                                                                                                               |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      | Liderazgo y Supervisión   |                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           |                                | Ambiente de control                                                                                                                                                                                                      |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           | Evaluación de riesgos          |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      |                           |                                | Actividades de control                                                                                                                                                                                                   |                                        |
|                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                      | Supervisión y seguimiento |                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                        |

## ANEXO B: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS TARJETAS DE CREDITO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TORTAS MIA S.A.C. SURQUILLO, 2023

| VARIABLES                     | DEFINICION CONCEPTUAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | DEFINICION OPERACIONAL                                                                                                       | DIMENSIONES           | INDICADORES                            | Escala de Medición | escala valorativa                                                         |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tratamiento Contable</b>   | El tratamiento contable es registrar, ordenar y clasificar la información financiera y veraz el cual es necesario realizar el adecuado registro contable para las tarjetas de crédito y de esa manera asegurar el cumplimiento de las normas tributarias y de contabilidad. Un correcto tratamiento de la documentación contable es esencial para mantener una contabilidad precisa y fiable, para el cumplimiento con las obligaciones fiscales y regulatorias de la empresa. Panta (2018)                                                                                                                                                                             | La variable será analizada a partir de tres dimensiones como las cuentas por cobrar, conciliación bancaria, y arqueo de caja | Cuentas por cobrar    | Emisión de comprobante de pago         | Ordinal            | 1= Nunca<br>2=Casi nunca<br>3= A veces<br>4 = Casi siempre<br>5 = Siempre |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Contabilización de tarjetas de crédito |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Voucher del deposito                   |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              | Conciliación Bancaria | Obtener extractos bancarios            |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Conciliar los ingresos                 |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Gestión del flujo de efectivo          |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              | Arqueo de Caja        | Apertura de caja                       |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Errores de cobro                       |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       |                                        |                    |                                                                           |
| <b>Gestión Administrativa</b> | La gestión administrativa es el área de una organización que busca emplear y beneficiar los recursos que mantiene la empresa de la manera más eficiente posible. Esto, con el fin de generar más ingresos, asegurando la rentabilidad, promover la resiliencia y garantizar el crecimiento. Las funciones más importantes que tiene está es la planificación y organización de las tareas de trabajo, así como del factor humano que se encarga de ejecutar y dirigir las tareas asignadas. Asimismo; busca incrementar la digitalización de los procesos, gestionar los horarios de trabajo, y fomentar una comunicación asertiva entre los trabajadores. Rojas (2024) | La variable será analizada a partir de tres dimensiones como la planificación, Dirección y control.                          | Planificación         | Objetivos                              | Ordinal            | 1= Nunca<br>2=Casi nunca<br>3= A veces<br>4 = Casi siempre<br>5 = Siempre |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Estrategias                            |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Políticas                              |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Recursos Tecnológicos                  |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              | Dirección             | Toma de decisiones                     |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Integración                            |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Motivación                             |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Liderazgo y supervisión                |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              | Control               | Ambiente de control                    |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Evaluación de riesgos                  |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Información y comunicación             |                    |                                                                           |
|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                              |                       | Supervisión y seguimiento              |                    |                                                                           |

### ANEXO C: INSTRUMENTO DE ENCUESTA 1

Estimados (as):

Este formulario busca obtener información sobre el tratamiento contable. Esta información nos ayudará a establecer la relación entre el Tratamiento Contable y la Gestión Administrativa de una empresa del sector industrial. Los datos son confidenciales, anónimos y solo se usarán para este estudio; por eso le pedimos que por favor sus respuestas sean veraces y objetivas:

Revise cada una de las preguntas y elija una de las opciones que considere que refleja mejor su opinión, marcando la respuesta que eligió con una “X” en la siguiente escala de valores:

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| ITEMS                                                                                                                                                  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                        | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>TRATAMIENTO CONTABLE</b>                                                                                                                            |            |   |   |   |   |
| <b>Cuentas por cobrar</b>                                                                                                                              |            |   |   |   |   |
| 1. ¿Considera usted necesario la emisión de comprobantes de pagos por cada venta realizada de los clientes?                                            |            |   |   |   |   |
| 2. ¿Considera usted importante llevar un control adecuado para la contabilización de tarjetas de crédito de las cobranzas que se emite por el cliente? |            |   |   |   |   |
| 3. ¿Cree usted indispensable adjuntar el voucher del depósito por cada cobranza y/o depósito a la cuenta corriente?                                    |            |   |   |   |   |
| <b>Conciliación Bancaria</b>                                                                                                                           |            |   |   |   |   |
| 4. ¿Conoce usted la importancia del extracto bancario que el banco envía a la empresa por los depósitos realizados a su cuenta corriente?              |            |   |   |   |   |

|                                                                                                                                                               |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 5. ¿Cree usted, que es necesario la conciliación de cada ingreso de dinero por cobranza del cliente?                                                          |  |  |  |  |  |
| 6. ¿Sabía usted, que para mantener un buen flujo de efectivo es imprescindible que todos los movimientos de dinero que ingresa por la venta estén detallados? |  |  |  |  |  |
| <b>Arqueo de Caja</b>                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |
| 7. ¿En el momento de la apertura de caja, considera usted importante digitar la cantidad asignada para iniciar las ventas?                                    |  |  |  |  |  |
| 8. ¿Para no tener errores de cobro del cliente, cree usted que es necesario indicar en el sistema la forma de pago por cada transacción realizada?            |  |  |  |  |  |

## INSTRUMENTO DE ENCUESTA 2

Estimados (as):

Este formulario busca obtener información sobre la Gestión Administrativa. Esta información nos ayudará a establecer la relación entre el Tratamiento Contable y la Gestión Administrativa de una empresa del sector industrial. Los datos son confidenciales, anónimos y solo se usarán para este estudio; por eso le pedimos que por favor sus respuestas sean veraces y objetivas:

Revise cada una de las preguntas y elija una de las opciones que considere que refleja mejor su opinión, marcando la respuesta que eligió con una “X” en la siguiente escala de valores:

|       |            |         |              |         |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | siempre |
| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |

| ITEMS                                                                                                                                                                  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---|---|---|---|
|                                                                                                                                                                        | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>                                                                                                                                          |            |   |   |   |   |
| <b>Planificación</b>                                                                                                                                                   |            |   |   |   |   |
| 9. ¿Considera usted que la empresa ha cumplido con sus objetivos previstos durante el periodo?                                                                         |            |   |   |   |   |
| 10. ¿Cree usted que parte de las estrategias de la empresa es brindar un servicio de alta calidad en sus productos que reforzará el aumento de las ventas?             |            |   |   |   |   |
| 11. ¿Tiene conocimiento que los productos que llegan a la tienda se verifica la fecha de vencimiento, como parte de la política para la seguridad de los consumidores? |            |   |   |   |   |
| 12. ¿Conoce usted los recursos tecnológicos que implementa la empresa para que se realice un buen arqueo de caja?                                                      |            |   |   |   |   |

|                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| <b>Dirección</b>                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| 13. ¿Cree usted que la toma de decisiones que realiza el supervisor de tienda es vital para el crecimiento de la empresa?                                             |  |  |  |  |  |
| 14. ¿Considera usted que la integración del personal es importante para el reforzamiento y capacitación al personal de tienda?                                        |  |  |  |  |  |
| 15. ¿Los supervisores de la tienda realizan la motivación a los trabajadores para mejorar el desempeño de sus funciones?                                              |  |  |  |  |  |
| 16. ¿Considera usted que el liderazgo y supervisión es importante para el cumplimiento de las funciones del personal de tienda?                                       |  |  |  |  |  |
| <b>Control</b>                                                                                                                                                        |  |  |  |  |  |
| 17. ¿Cree usted que tenemos un buen ambiente de control respecto a la integridad y valores éticos?                                                                    |  |  |  |  |  |
| 18. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de riesgos inesperados?                                                            |  |  |  |  |  |
| 19. ¿Considera usted que las actividades de control ayudan a mejorar el control de las mercaderías de ingresos y salidas del almacén?                                 |  |  |  |  |  |
| 20. ¿La empresa promueve constantes supervisión y seguimiento al desempeño de sus funciones del personal para asegurar que las operaciones se realicen adecuadamente? |  |  |  |  |  |

## ANEXO D:

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



#### UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

#### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

##### I. DATOS GENERALES

1. Apellidos y Nombres: Patricio Aparicio Santiago Saturnino
2. Grado académico: Doctor
3. Cargo e institución donde labora: Docente FCFC.UNFV
4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: "Cuestionario sobre Tratamiento Contable y Gestión Administrativa"
5. Autor(a) del instrumento: Fernandez Lucas Paulina Lida
6. Tiempo de servicio:
  - a) De 0 a 10 años ( )
  - b) De 11 a 20 años ( )
  - c) De 20 a más años ( )
7. Criterios de aplicabilidad:
  - a. Deficiente (01-09)
  - b. Regular (10-12)
  - c. Bueno (13-15)
  - d. Muy bueno (16-17)
  - e. Excelente (18-20)

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CANTITATIVOS                                                                                | Deficiente (01-09) | Regular (10-12) | Bueno (13-15) | Muy bueno (16-17) | Excelente (18-20) |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
|                                           |                                                                                                                    | 1                  | 2               | 3             | 4                 | 5                 |
| 1. CLARIDAD                               | Está formulado con lenguaje comprensible.                                                                          |                    |                 |               |                   | X                 |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Está adecuado a las leyes y principios científicos.                                                                |                    |                 |               |                   | X                 |
| 3. ACTUALIDAD                             | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.                                        |                    |                 |               |                   | X                 |
| 4. ORGANIZACIÓN                           | Existe una organización lógica.                                                                                    |                    |                 |               |                   | X                 |
| 5. SUFICIENCIA                            | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.                                                              |                    |                 |               |                   | X                 |
| 6. INTENCIONALIDAD                        | Es adecuado para valorar las variables de la hipótesis.                                                            |                    |                 |               |                   | X                 |
| 7. CONSISTENCIA                           | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.                                                               |                    |                 |               |                   | X                 |
| 8. COHERENCIA                             | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.                              |                    |                 |               |                   | X                 |
| 9. METODOLOGÍA                            | La estrategia responde a una metodología y diseño para lograr probar las hipótesis.                                |                    |                 |               |                   | X                 |
| 10. PERTINENCIA                           | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |                    |                 |               |                   | X                 |
| TOTAL                                     |                                                                                                                    |                    |                 |               | 18                |                   |

VALORACIÓN CUANTITATIVA: \_\_\_ Dieciocho \_\_\_

VALORACIÓN CUALITATIVA: \_\_\_ excelente \_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: \_\_\_ es Aplicable \_\_\_

DNI N°: \_\_\_ 10271379 \_\_\_ Teléfono: \_\_\_ 945549900 \_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Fecha: \_\_\_ 02 / diciembre \_\_\_ 2024 \_\_\_

F  
V



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

1. Apellidos y Nombres: Walter Gregorio Ibarra Fretell
2. Grado académico: Doctor
3. Cargo e institución donde labora: Docente FCFC.UNFV
4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: "Cuestionario sobre Tratamiento Contable y Gestión Administrativa"
5. Autor(a) del instrumento: Fernandez Lucas Paulina Lida
6. Tiempo de servicio:
  - a) De 0 a 10 años ( )
  - b) De 11 a 20 años ( )
  - c) De 20 a más años ( )
7. Criterios de aplicabilidad:
  - a. Deficiente (01-09)
  - b. Regular (10-12)
  - c. Bueno (13-15)
  - d. Muy bueno (16-17)
  - e. Excelente (18-20)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS                                                                               | Deficiente (01-09) | Regular (10-12) | Bueno (13-15) | Muy bueno (16-17) | Excelente (18-20) |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
|                                           |                                                                                                                    | 1                  | 2               | 3             | 4                 | 5                 |
| 1. CLARIDAD                               | Está formulado con lenguaje comprensible.                                                                          |                    |                 |               | 16                |                   |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Está adecuado a las leyes y principios científicos.                                                                |                    |                 |               | 17                |                   |
| 3. ACTUALIDAD                             | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.                                        |                    |                 |               | 17                |                   |
| 4. ORGANIZACIÓN                           | Existe una organización lógica.                                                                                    |                    |                 |               | 17                |                   |
| 5. SUFICIENCIA                            | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.                                                              |                    |                 |               | 16                |                   |
| 6. INTENCIONALIDAD                        | Es adecuado para valorar las variables de la hipótesis.                                                            |                    |                 |               | 17                |                   |
| 7. CONSISTENCIA                           | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.                                                               |                    |                 |               | 17                |                   |
| 8. COHERENCIA                             | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.                              |                    |                 |               | 17                |                   |
| 9. METODOLOGÍA                            | La estrategia responde a una metodología y diseño para lograr probar las hipótesis.                                |                    |                 |               | 17                |                   |
| 10. PERTINENCIA                           | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |                    |                 |               | 17                |                   |
| TOTAL                                     |                                                                                                                    |                    |                 |               | 17                |                   |

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 17

VALORACIÓN CUALITATIVA: muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

DNI N°: 06098355      Teléfono: 998995685

**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

Fecha: 08 / 12 / 2024



**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

1. Apellidos y Nombres: Paredes Iparraguirre Javier Eduardo
2. Grado académico: Magister
3. Cargo e institución donde labora: Docente FCFC.UNFV
4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: "Cuestionario sobre Tratamiento Contable y Gestión Administrativa"
5. Autor(a) del instrumento: Fernandez Lucas Paulina Lida
6. Tiempo de servicio:
  - a) De 0 a 10 años ( )
  - b) De 11 a 20 años (✓)
  - c) De 20 a más años ( )
7. Criterios de aplicabilidad:
  - a. Deficiente (01-09)
  - b. Regular (10-12)
  - c. Bueno (13-15)
  - d. Muy bueno (16-17)
  - e. Excelente (18-20)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

| INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO | CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS                                                                               | Deficiente (01-09) | Regular (10-12) | Bueno (13-15) | Muy bueno (16-17) | Excelente (18-20) |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|---------------|-------------------|-------------------|
|                                           |                                                                                                                    | 1                  | 2               | 3             | 4                 | 5                 |
| 1. CLARIDAD                               | Está formulado con lenguaje comprensible.                                                                          |                    |                 |               |                   | X                 |
| 2. OBJETIVIDAD                            | Está adecuado a las leyes y principios científicos.                                                                |                    |                 |               |                   | X                 |
| 3. ACTUALIDAD                             | Está adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.                                        |                    |                 |               |                   | X                 |
| 4. ORGANIZACIÓN                           | Existe una organización lógica.                                                                                    |                    |                 |               |                   | X                 |
| 5. SUFICIENCIA                            | Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.                                                              |                    |                 |               |                   | X                 |
| 6. INTENCIONALIDAD                        | Es adecuado para valorar las variables de la hipótesis.                                                            |                    |                 |               |                   | X                 |
| 7. CONSISTENCIA                           | Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.                                                               |                    |                 |               |                   | X                 |
| 8. COHERENCIA                             | Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables e indicadores.                              |                    |                 |               |                   | X                 |
| 9. METODOLOGÍA                            | La estrategia responde a una metodología y diseño para lograr probar las hipótesis.                                |                    |                 |               |                   | X                 |
| 10. PERTINENCIA                           | El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico. |                    |                 |               |                   | X                 |
| TOTAL                                     |                                                                                                                    |                    |                 |               |                   | 18                |

VALORACIÓN CUANTITATIVA: \_\_\_\_\_ Dieciocho \_\_\_\_\_

VALORACIÓN CUALITATIVA: \_\_\_\_\_ Excelente \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: \_\_\_\_\_ Es aplicable \_\_\_\_\_

DNI N°: 09393091 Teléfono: 963 762 075

**FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE**

Fecha: 11/12/2024

## ANEXO E

### DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Términos de tarjetas de crédito de empresas comerciales

Tarjeta de crédito: Instrumento de pago emitido por una empresa comercial que otorga un crédito preaprobado para consumo exclusivo en sus establecimientos o aliados.

Línea de crédito: Monto máximo de dinero que la empresa pone a disposición del cliente para realizar compras.

Crédito revolvente: Tipo de crédito donde el cliente puede utilizar el cupo disponible a medida que realiza pagos, sin necesidad de solicitar una nueva aprobación.

Estado de cuenta: Documento detalla do que resume las transacciones, saldos, intereses y fechas de pago del cliente durante un periodo.

Fecha de facturación: Día del mes en que la empresa comercial cierra el ciclo de compras y emite el estado de cuenta.

Fecha de vencimiento: Plazo límite otorgado al cliente para cancelar el pago mínimo o total de su deuda sin generar intereses moratorios.

Tasa de costo efectivo anual (TCEA): Porcentaje que incluye la tasa de interés y otros cargos administrativos, permitiendo comparar el costo real del crédito.

Interés compensatorio: Costo generado por el uso del financiamiento otorgado a través de la tarjeta.

Interés moratorio: Recargo aplicado a la deuda cuando el cliente incumple con la fecha de pago acordada.

Cuota: Porcentaje o monto fijo en que se divide el pago de una compra financiada a plazos.

Pago mínimo: Cantidad más baja requerida por la empresa para que el crédito se mantenga vigente y evitar reportes negativos.

Comisión por membresía: Cobro anual o semestral por el derecho a usar y mantener activa la tarjeta de crédito comercial.

Seguro de desgravamen: Protección que cancela la deuda del cliente en caso de fallecimiento o invalidez permanente.

Programa de lealtad: Esquema de incentivos (puntos o millas) otorgado al cliente por el uso recurrente de la tarjeta.

Refinanciamiento: Acuerdos para modificar las condiciones de pago de una deuda vencida o difícil de cobrar.

Cliente de riesgo: Usuario cuyo historial crediticio o comportamiento de pago presenta una alta probabilidad de incumplimiento.

Sobregiro: Exceso en el uso de la línea de crédito más allá del límite autorizado originalmente.

Ciclo de facturación: Periodo de tiempo comprendido entre dos fechas de corte consecutivas.

Crédito directo: Modalidad donde la tienda asume el riesgo crediticio sin intermediarios financieros externos.

Crédito indirecto: Modalidad donde la empresa comercial se alía con un banco para emitir la tarjeta, delegando la gestión de riesgo.

Cuota compra: Opción de diferir el pago de un producto en varias mensualidades con un costo financiero asociado.

Cargos administrativos: Costos extras por servicios como envío de estado de cuenta físico o reposición de tarjeta.

Bloqueo de tarjeta: Medida de seguridad que suspende el uso de la tarjeta ante reporte de pérdida, robo o fraude.

Historial crediticio: Registro detallado de los pagos y comportamientos previos del cliente ante sus obligaciones.

Score crediticio: Calificación numérica que mide la solvencia y confiabilidad del cliente.

Central de riesgos: Institución que consolida la información de las deudas de todos los usuarios del sistema.

Compras en cuotas: Modalidad que permite dividir el precio de un bien en pagos mensuales, usualmente con intereses.

Compras al contado: Operación realizada con tarjeta donde el cliente elige pagar todo en el siguiente ciclo sin generar intereses.

Disposición de efectivo: Servicio que permite retirar dinero físico a través de la tarjeta, generalmente con tasas más altas.

Descuento exclusivo: Beneficio promocional aplicado únicamente al pagar con la tarjeta de la propia empresa.

Venta a plazos: Contrato donde la propiedad se transfiere, pero el pago se difiere en el tiempo.

Solicitud de crédito: Formulario que llena el cliente con información personal y financiera para obtener la tarjeta.

Evaluación crediticia: Proceso técnico para analizar la capacidad de pago del solicitante.

Tarjetahabiente: Persona física o jurídica titular del derecho a utilizar la tarjeta.

Franquicia: Marca internacional que permite el uso de la tarjeta en establecimientos fuera de la cadena comercial.

Cierre de línea: Cancelación definitiva del cupo de crédito por falta de pago o decisión unilateral.

Consumo diferido: Posibilidad de postergar el pago de las compras realizadas.

Diferimiento: Acción de mover la obligación de pago a un periodo posterior.

Bonificaciones: Recompensas económicas o descuentos aplicados al saldo del cliente.

Gastos de cobranza: Cargos adicionales que la empresa traslada al cliente por los costos de gestionar una deuda vencida.

Pagaré: Título valor que garantiza la deuda asumida por el cliente al adquirir el crédito.

Contrato de adhesión: Documento con condiciones preestablecidas que el cliente acepta sin negociación al recibir la tarjeta.

Verificación de identidad: Proceso para asegurar que quien usa la tarjeta es el titular autorizado.

Token de seguridad: Dispositivo o código dinámico para autorizar transacciones de forma segura.

Portabilidad de crédito: Opción de trasladar una deuda de una entidad a otra bajo mejores condiciones.

Autorización: Aprobación en tiempo real de una transacción específica.

Saldos: Monto total que el cliente debe a la empresa en un momento determinado.

Crédito pre-aprobado: Oferta de crédito realizada por la empresa al cliente sin que este lo haya solicitado expresamente.

Campana comercial: Actividades promocionales dirigidas a incrementar el uso de la tarjeta.

Usuario adicional: Persona autorizada por el titular principal para realizar consumos con una tarjeta secundaria.

### **Términos de tratamiento contable de las tarjetas de crédito**

Cuentas por cobrar comerciales: Activo que representa el derecho de la empresa a cobrar el dinero de las ventas realizadas a crédito.

Ingreso por intereses: Rendimiento financiero generado por el cobro de intereses a los clientes sobre los saldos financiados.

Provisión de cobranza dudosa: Gasto estimado por la empresa ante la posibilidad de que algunos clientes no cumplan sus pagos.

Asiento contable: Registro formal de una transacción en los libros de contabilidad mediante el método de partida doble.

Devengado: Principio contable que exige registrar los ingresos y gastos en el momento en que se generan, independientemente del flujo de caja.

Pasivo corriente: Obligaciones de la empresa que deben cumplirse en el corto plazo.

Activo corriente: Bienes y derechos de la empresa que se convertirán en dinero en menos de un año.

Conciliación de tarjetas: Proceso de verificación entre los saldos reportados por el sistema comercial y el registro contable.

Cuentas incobrables: Saldos de clientes que han sido declarados como imposibles de recuperar tras agotar las instancias de cobranza.

Deterioro de activos financieros: Reducción en el valor de las cuentas por cobrar debido a eventos de crédito.

IGV: Impuesto General a las Ventas aplicado al precio de los bienes vendidos, que debe segregarse contablemente.

Ingresos financieros: Resultados positivos derivados del cobro de intereses, comisiones y recargos por crédito.

Costos de transacción: Gastos directamente atribuibles a la gestión del otorgamiento del crédito.

Libro de ventas: Registro auxiliar donde se detallan todas las facturas emitidas por operaciones al crédito o contado.

Estado de resultados: Informe que muestra la rentabilidad, detallando ingresos por ventas e ingresos por intereses financieros.

Balance general: Estado financiero que muestra la posición de los activos y pasivos (incluyendo la cartera de créditos).

Caja y bancos: Cuenta donde se refleja el ingreso real del dinero recaudado por las cobranzas.

Cuentas de orden: Registros informativos para controlar contingencias o avales, sin afectar directamente el balance.

Análisis de antigüedad de saldos: Técnica para clasificar las cuentas por cobrar según el tiempo de atraso en el pago.

Reconocimiento de ingresos: Momento en que la empresa contabiliza la venta realizada mediante tarjeta.

Comisiones bancarias: Gastos pagados a entidades externas cuando la tarjeta es gestionada por un banco.

Gastos administrativos: Costos operativos relacionados con la gestión de la cartera de clientes.

Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF): Impuesto aplicado a los movimientos de dinero en las cuentas bancarias.

Políticas contables: Normas y métodos específicos adoptados por la empresa para registrar sus operaciones.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF): Estándares globales que rigen cómo deben reconocerse los activos financieros.

Valor razonable: Importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo.

Amortización: Proceso de extinguir gradualmente una deuda o un activo intangible.

Base imponible: Valor sobre el cual se calculan los impuestos antes de aplicar las tasas legales.

Nota de crédito: Documento contable que reduce el saldo de la cuenta por cobrar de un cliente (por devolución o anulación).

Nota de débito: Documento que incrementa el saldo de la cuenta por cobrar de un cliente (por intereses moratorios).

Control interno: Medidas contables para proteger la cartera de clientes de errores o fraudes.

Auditoría de cuentas: Revisión independiente de los estados financieros para verificar su veracidad.

Retención de impuestos: Acciones de impuestos que la empresa debe realizar sobre ciertos ingresos financieros.

Cuentas de control: Cuentas maestras que resumen los saldos de los registros auxiliares de los clientes.

Registro de compras: Donde se contabilizan los gastos relacionados con la emisión de tarjetas.

Ajuste contable: Asiento realizado al final del periodo para corregir saldos antes de cerrar estados financieros.

Capital de trabajo: Recursos necesarios para operar, afectados directamente por la liquidez de las cuentas por cobrar.

Costo de oportunidad: Beneficio perdido por tener dinero "atrapado" en créditos a clientes en lugar de invertido.

Cobranza coactiva: Procedimiento legal para recuperar deudas, que genera asientos de costos legales.

Flujo de caja: Informe de entradas y salidas de dinero real, fundamental para gestionar la liquidez.

Reclasificación de deuda: Cambio de una cuenta de "corriente" a "vencida" en el sistema contable.

Provisiones por intereses: Registro mensual de los intereses ganados por la empresa, aunque aún no se cobren.

Efecto multiplicador: Impacto de las ventas a crédito en el incremento de los activos de la empresa.

Libro diario: Registro cronológico de todas las operaciones de crédito y cobranza.

Libro mayor: Clasificación de las operaciones según el tipo de cuenta contable afectada.

Solvencia: Capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones con sus activos totales.

Liquidez: Disponibilidad de dinero en efectivo para cumplir compromisos inmediatos.

Patrimonio: Interés residual sobre los activos después de deducir pasivos.

Cierre contable: Proceso anual donde se consolidan las ganancias o pérdidas netas de la gestión de créditos.

Dictamen del auditor: Opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros presentados.

**Términos de gestión administrativa de empresa comercial**

**Planificación estratégica:** Proceso de definir los objetivos a largo plazo de la empresa y los caminos para alcanzarlos.

**Organización:** Estructuración de los recursos, tareas y autoridades dentro de la empresa comercial.

**Dirección:** Función de guiar y motivar al personal para alcanzar los objetivos operativos y de venta.

**Control:** Medición del desempeño frente a los estándares planificados para corregir desviaciones.

**Gestión de inventarios:** Administración eficiente de las existencias para evitar desabastecimiento o sobre costos.

**Cadena de suministro:** Conjunto de actividades desde el proveedor hasta el cliente final.

**Administración de personal:** Gestión del talento humano, incluyendo contratación, nómina y capacitación.

**Presupuesto operativo:** Plan financiero que proyecta ingresos y gastos de la actividad principal.

**Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias y normas compartidas por los trabajadores.

**Clima laboral:** Percepción de los empleados sobre el ambiente en el que trabajan.

**Servicio al cliente:** Acciones orientadas a satisfacer las necesidades de los compradores y fidelizarlos.

**Marketing operativo:** Acciones tácticas para promover productos y atraer clientes al establecimiento.

**Logística:** Gestión del flujo de productos desde los almacenes hasta el piso de venta.

**Toma de decisiones:** Proceso de elegir la mejor alternativa para resolver problemas o aprovechar oportunidades.

**KPI (Indicador Clave de Desempeño):** Medida cuantitativa que evalúa el éxito de un proceso específico.

Optimización de procesos: Mejora continua de las actividades para reducir desperdicios y tiempos.

Gestión de compras: Proceso de adquirir bienes y servicios al mejor precio y calidad.

Negociación con proveedores: Habilidad para conseguir condiciones comerciales favorables.

Calidad total: Enfoque administrativo que busca la excelencia en todos los productos y procesos.

Liderazgo: Capacidad de influir en otros para alcanzar metas comunes.

Comunicación interna: Flujo de información dentro de la empresa para coordinar tareas.

Resolución de conflictos: Gestión de disputas entre miembros del personal o con clientes.

Seguridad y salud laboral: Medidas administrativas para prevenir riesgos en el lugar de trabajo.

Gestión de calidad: Aseguramiento de que el servicio cumpla con los estándares definidos.

Análisis FODA: Evaluación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Productividad: Relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados.

Estructura jerárquica: Definición de los niveles de autoridad en la empresa.

Outsourcing: Externalización de funciones no críticas para la empresa (ej. limpieza o seguridad).

Delegación: Transferencia de autoridad y responsabilidad a subordinados.

Gestión del tiempo: Técnica para priorizar tareas y cumplir cronogramas comerciales.

Manual de procedimientos: Documento que detalla los pasos para realizar tareas administrativas.

Gobierno corporativo: Sistema por el cual las empresas son dirigidas y controladas.

Responsabilidad Social: Acciones de la empresa que impactan positivamente en su comunidad.

Benchmarking: Comparación de los procesos de la empresa con los líderes del sector.

Gestión del cambio: Estrategia para facilitar la transición ante nuevas situaciones.

Presupuesto de capital: Inversiones en activos fijos (locales, mobiliario, sistemas).

Cumplimiento legal: Asegurar que la empresa opere dentro de las leyes laborales, tributarias y comerciales.

Gestión de crisis: Plan de respuesta ante situaciones inesperadas (ej. pandemia, desastres).

Innovación: Introducción de nuevas ideas o métodos en el negocio comercial.

Visión: Declaración sobre lo que la empresa quiere llegar a ser en el futuro.

Misión: Declaración sobre el propósito actual y la razón de ser de la empresa.

Gestión de datos: Uso de información para tomar decisiones fundamentadas (Business Intelligence).

Eficiencia: Lograr objetivos con el mínimo de recursos posibles.

Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos propuestos.

Gestión de quejas: Protocolo administrativo para resolver insatisfacciones de los clientes.

Capacitación: Formación continua para mejorar las competencias del personal.

Coordinación: Acción de sincronizar los esfuerzos de diferentes departamentos.

Gestión de activos: Cuidado de los bienes materiales de la empresa.

Auditoría administrativa: Examen crítico de la estructura y gestión para mejorar su eficiencia.

Reingeniería: Diseño radical de procesos para lograr mejoras significativas en costos y calidad.