

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión



Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

Tesis

**Habilidades comunicacionales del Contador y la gestión integral en las
empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura**

Presentado por el Bachiller:

ELENA MADELEYNE, PORLES MOREYRA

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Asesor:

Dr.CPCC. JULIO CARBAJAL ROMERO

HUACHO - PERÚ

2019

NOMBRE DEL AUTOR

ELENA MADELEYNE, PORLES MOREYRA

Asesor:

Dr.CPCC. JULIO CARBAJAL ROMERO




Dr. CPCC. JULIO CARBAJAL ROMERO

Asesor

Tesis

Habilidades comunicacionales del Contador y la gestión integral en las empresas de
distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura

JURADO EVALUADOR



Mg.CPCC. NIDIA ELENA ROMERO HERBOZO

Presidente



Dr.CPCC. TEODORICO ÁNGEL VILLANUEVA RODRIGUEZ

Secretario



Mg.CPCC. SILVIA MARIANEELA ESPINOZA DE SÁNCHEZ

Vocal

DEDICATORIA:

Esta tesis va dedicada a mi ángel guardián que me forjó siempre principios y valores, a mis padres, hermanos y sobrinos, que me brindaron su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por darme la oportunidad de estudiar y convertirme en profesional, darme su soporte y aliento a cada momento de mi vida. Especialmente a mis padres por el esfuerzo puesto en mi realización como profesional. Y a cada una de las personas que me acompañaron en esta etapa.

INDICE GENERAL

	Página
CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	
RESUMEN	
INTRODUCCION	
Capítulo I:	
Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación de Problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivo de la Investigación	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.5. Delimitación del estudio	5
1.6. Viabilidad del Estudio	5

Capítulo II:**Marco teórico**

2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.2. Bases teóricas	6
2.2.1. Habilidades Comunicacionales	6
2.2.2 Gestión Integral	11
2.3. Definiciones conceptuales	15
2.4. Formulación de hipótesis	16
2.4.1. Hipótesis general	16
2.4.2. Hipótesis específicas	16

Capítulo III:**Metodología**

3.1. Diseño metodológico	17
3.1.1. Tipo de investigación	17
3.1.2. Nivel de investigación	17
3.1.3. Diseño	17
3.1.4. Enfoque	17
3.2. Población y Muestra	18
3.2.1. Población	18
3.2.2. Muestra	18
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	19
3.4. Técnicas de recolección de datos	20
3.4.1. Técnicas empleadas	20
3.4.2. Descripción de los instrumentos	20

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	20
---	----

Capítulo IV:

Resultados

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones	21
--	----

Capítulo V:

Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusiones	35
5.2. Conclusiones	39
5.3. Recomendaciones	39

Capítulo VI:

Fuentes de información

6.1. Fuentes Bibliografía	41
6.2. Fuentes Hemerográficas	
6.3. Fuentes Documentales	42
6.4. Fuentes Electrónicas	42

ANEXO

1: Instrumentos para la toma de datos	43
--	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y tamaño de muestra	18
Tabla 2. Años de funcionamiento de la empresa	21
Tabla 3. Importancia del desempeño profesional del Contador Público	22
Tabla 4. Causas de los problemas éticos	23
Tabla 5. Medición de capacidad profesional	24
Tabla 6. Pensamiento crítico del Contador Público	25
Tabla 7. Habilidades de comunicación del Contador Público	26
Tabla 8. Establecimiento de información relevante para la gerencia	27
Tabla 9. Definición de procesos	28
Tabla 10. Medición de satisfacción de los clientes	29
Tabla 11. Control de riesgos	30
Tabla 12. Habilidades comunicacionales y la gestión integral	31
Tabla 13. Comunicación asertiva y la gestión integral	32
Tabla 14. La Comunicación y la gestión integral	33
Tabla 15. El pensamiento crítico y la gestión integral	34
Tabla 16. Contrastación de hipótesis general	35
Tabla 17. Contrastación de hipótesis específica (1)	36
Tabla 18. Contrastación de hipótesis específica (2)	37
Tabla 19. Contrastación de hipótesis específica (3)	38

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos básicos de la Teoría de la comunicación	8
Figura 2. Modelo de comunicación de Shannon y Weaver	9
Figura 3. Principios de un Sistema de Gestión de la calidad	14
Figura 4. Años de funcionamiento de la empresa	21
Figura 5. Importancia del desempeño profesional del Contador Público	22
Figura 6. Causas de los problemas éticos	23
Figura 7. Medición de capacidad profesional	24
Figura 8. Pensamiento crítico del Contador Público	25
Figura 9. Habilidades de comunicación del Contador Público	26
Figura 10. Establecimiento de información relevante para la gerencia	27
Figura 11. Definición de procesos	28
Figura 12. Medición de satisfacción de los clientes	29
Figura 13. Control de riesgos	30
Figura 14. Habilidades comunicacionales y la gestión integral	31
Figura 15. Comunicación asertiva y la gestión integral	32
Figura 16. La Comunicación y la gestión integral	33
Figura 17. El pensamiento crítico y la gestión integral	34

RESUMEN

Objetivo: Determinar la manera en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura.

Métodos: La población de estudio fueron 89 empresas en total. El tamaño de la muestra fueron 73 Contadores Públicos que laboran en las empresas de distribución de productos masivos y que desarrollan actividades en la Provincia de Huaura.

Resultados: Los resultados muestran que las habilidades comunicacionales del contador tiene una influencia en la gestión integral, así como su comunicación asertiva, la comunicación de resultados y el pensamiento crítico en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.

Palabras claves: habilidades comunicacionales, gestión integral.

ABSTRACT

Objective: To determine the way in which the communication skills of the accountant influence in the integral management in the companies of distribution of massive products of the province of Huaura.

Methods: The study population was 89 companies in total. The sample size was 73 Public Accountants who work in mass product distribution companies and who carry out activities in the Province of Huaura.

Results: The results show that the communicator skills of the accountant have an influence in the integral management, as well as his assertive communication, the communication of results and the critical thinking in the companies of distribution of massive products of the Province of Huaura.

Keywords: communication skills, integral management.

INTRODUCCION

Hoy en día las empresas viven globalizadas y en una dinámica competitiva muy fuerte, donde la información ha asumido un rol muy relevante sobre todo en el ámbito empresarial.

En este contexto los responsables de las empresas buscan contar con profesionales contables con altas habilidades comunicacionales que asuman con responsabilidad social su rol de comunicadores de resultados.

Es por ello que el nuevo perfil del contador exige en la formación del futuro profesional contable, el desarrollo de habilidades comunicacionales, que les permita comunicar la información financiera de manera eficiente conllevando ello a los responsables de la empresa adoptar las decisiones correctas.

Este trabajo trata de determinar la manera en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión pero en su total integración en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura. Los resultados servirán de punto de partida para que otras investigaciones lleven a fortalecer las conclusiones, y cuyas recomendaciones orienten nuevos indicadores que permitan abrir nuevas alternativas de soluciones a problemas concretos.

Elena Madeleyne, Porles Moreyra

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Sabemos que las habilidades de comunicación están constituidos por distintas formas de comunicación, utilizadas por personas, pues son importantes para el desarrollo de las personas y en sus actividades profesionales.

Vivimos en el contexto plenamente globalizado, la comunicación es un medio muy importante para la interacción de las personas sobre todo si es un entorno empresarial, y más si está relacionado con la generación y obtención de la información.

Hoy en día la necesidad de información por parte de la empresa es vital, pues se convertido en un elemento indispensable, y los responsables encargados de generarla ayudan a tomar conocimiento y a la toma de decisiones, pues lo hacen a través de la emisión de los estados financieros, además deben de analizar e interpretar los resultados utilizando una comunicación clara y convincente.

La contabilidad es una profesión que intrínsecamente está ligada a la comunicación, un contador que desarrolle su trabajo debe poseer un nivel mínimo de capacidades comunicativas, sin el cual definitivamente no podrá realizar a cabo su actividad de forma adecuada.

Existe actualmente una gran demanda social del profesional contable, pero son los empresarios que manifiestan disconformidad al evaluar su desempeño profesional del contador pues dejan en evidencia una clara diferencia entre lo que se requiere y lo que las universidades hacen al formar los futuros Contadores Públicos. Las empresas hoy en día requieren profesionales contables con competencias, capacidades, habilidades que les permita

asumir retos como trabajar en equipo, el ser comunicativo, tolerante, tomar decisiones todo ello relacionado con la ética y la práctica de valores.

El área contable se encarga de elaborar y sistematizar la información financiera la cual es usada para la toma de decisiones, y es comunicada por el contador, dependerá de las habilidades como comunicador de resultados sea impecable, ya que en cierta medida la calidad de dicha información dependerá de la forma y propiedad con la cual comunique.

El Contador Público tiene muchas responsabilidades pero la elaboración de los Estados Financieros es su actividad privativa, así como responsable de su comunicación, y cuyos resultados lograr su difusión a los diferentes usuarios de la información no necesariamente contadores, motivo por el cual este profesional requiere de capacidades y habilidades comunicativas, desde su formación profesional. Por otro lado, el Contador Público debe de actuar de acuerdo a los requerimientos del entorno interno y externo, porque tiene que asumir con responsabilidad social ante la comunidad en los aspectos social, económica financiera, y ambiental.

La formación académica, es sumamente importante para el futuro del profesional contable, pues es la universidad quien se encarga de formar a los alumnos con las competencias necesarias para satisfacer la demanda ocupacional del mercado laboral, aunque muchas veces no asume ese rol y como consecuencia de ello no forma profesionales competentes.

Por ello, es muy importante que durante la formación profesional del Contador Público se dé énfasis a las competencias comunicacionales sobre todo en lo que respecta a la habilidad de comunicacional oral, medio por el cual el emisor logra transmitir al receptor un mensaje determinado de manera clara.

Las competencias comunicacionales son muy importantes para el desarrollo profesional del Contador Público, pero actualmente existen problemas relacionados con ello, como dificultad de hablar en público, comunicación no asertiva, dificultad de flexibilidad al

cambio, porque siempre hay situaciones que no están planeadas y en algunas circunstancias el contador debe actuar de forma inmediata. Asimismo el contador que tenga dificultades en la comunicación de resultados posiblemente no logre transmitir el mensaje de manera adecuada y por lo tanto la utilidad de esa información para la correspondiente toma de decisiones se verá disminuida o será errada.

Por lo tanto, se requiere un cambio de mentalidad formar un contador más crítico, hábil y competente para ello las universidades deben de cumplir el rol de formar con calidad haciendo que estos desarrollen habilidades, destrezas comunicacionales y aptitudes de liderazgo que les permita ser profesionales exitosos.

La comunicación entonces es un factor muy importante que se complementa con el ejercicio profesional del contador, por ello el contador debe comunicar eficientemente los resultados de la gestión financiera a los responsables de la empresa pues estas serán tomadas en cuenta por los decisores de la empresa, asimismo una mala comunicación podría acarrear decisiones erróneas que pueden conllevar a generar pérdidas o la quiebra de la misma.

1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué forma las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva?

- ¿De qué manera las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados?
- ¿De qué modo las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la manera en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Establecer la medida en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva.
- Determinar el modo en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados.
- Determinar el modo en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico.

1.4. Justificación de la investigación

Podemos justificar la investigación porque existe la necesidad práctica de encontrar las explicaciones sobre la relación que haya entre las habilidades comunicacionales del contador

y la manera cómo influye en la gestión integral básicamente orientada a las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura.

El estudio de este problema nos permitió analizar sus características e identificar sus componentes, con el fin de llegar a establecer conclusiones concretas y proceder a proponer las recomendaciones necesarias.

1.5. Delimitación del estudio

a. Delimitación Espacial.

Desarrollamos las actividades en los ambientes de las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura.

b. Delimitación Temporal.

La Investigación considera la información recolectada a través de diversas fuentes para el año 2017-2018.

c. Delimitación Social.

La investigación involucrara al personal que trabaja en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura, entre sus trabajadores de nivel administrativo y nivel directivo.

1.6. Viabilidad del Estudio

Es necesario establecer inicialmente que lo propuesto como investigación es viable, ya que su desarrollo fue posible ya que se contó con los recursos necesarios, y el acceso a la información.

El trabajo trata de determinar la manera en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión de las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura pero en forma integral. Con ello, se podrá orientar de mejor forma esas habilidades comunicacionales del contador en la gestión de las empresas a ser analizadas.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

(Benites y Rincón, 2016), en su estudio desde su perspectiva de pregrado, analizó necesidad de la enseñanza de competencias comunicacionales orales y escritas, aplicando el método cualitativo y descripción del fenómeno educativo. De su análisis comprobó los limitados niveles de comunicación en los estudiantes (orales y escritas), provocados por la falta de espacios curriculares y falta de didácticas en las aulas dedicadas a su desarrollo.

(Guerrero, 2017), de acuerdo a esta investigación señala que las habilidades comunicacionales son privativas del ser humano, utilizadas para diferentes propósitos ya sea de una simple comunicación, de poder aprender y también pensar. Tomó en cuenta las teorías cognitivas del aprendizaje, focalizando los procesos y su socialización para construir aprendizajes. Concluyendo: “la aplicación del programa de estrategias activas interdisciplinarias fortalecen significativamente las habilidades comunicativas”.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Habilidades Comunicacionales

Habilidades.

(McGehee y Thayer, 1961), define la habilidad como esa capacidad de las personas para desempeñarse en puesto de trabajo, con facilidad y mucha dinámica precisa.

(Peiró, 1999), opina que la habilidad es la capacidad de tener un buen desempeño en el puesto de trabajo.

(Chiavenato, 2002), menciona que la comunicación es un proceso tremendamente complejo y que no solamente de un simple hecho de informar. La base del desarrollo en las organizaciones sociales ha sido la comunicación; el efecto de transmitir alguna idea a otra persona no sería importante el lenguaje, lo más importante es el querer decirle algo al otro.

Asimismo las habilidades comunicacionales forman parte de la competencia comunicativa que garantiza una comunicación eficiente y eficaz. Las personas se comunican entre todos, pero no todos pueden hacerlo; ahora, también siendo la capacidad de comunicarse pero es una actitud pues supone que estamos siempre en la disposición de comunicarnos con nuestros interlocutores.

(Bravo, 2002), menciona que las habilidades comunicacionales, son procesos del ser humano que hace posible la comunicación: habla, escucha, escribe y lee. Exteriorizando los saberes mediante acciones de intercambio de información.

(Romeo, 2005), afirma que las habilidades comunicativas permiten comunicar o expresar una información apropiadamente, pero la persona debe usar correctamente el lenguaje según las normas académicas y de acorde a lo socialmente aceptado.

(Monsalve, 2009), define a las habilidades comunicacionales como las destrezas que una persona tiene para expresar: sus pensamientos, sus ideas, sus necesidades, sus sueños y deseos, utilizando el lenguaje oral como escrito.

Es necesario tomar en cuenta la necesidad de reorientar la formación de los contadores por la importancia del desarrollo de las capacidades no contables como: capacidades comunicativas, trabajo en equipo y solución de problemas. Durante la formación del futuro profesional contable debe de desarrollarse las habilidades comunicacionales ante ello las universidades juegan un rol muy importante.

Podemos entonces afirmar que las habilidades comunicacionales del contador son las capacidades para expresar y comprender un mensaje empleando el lenguaje escrito y oral.

Asimismo, son destrezas y procedimientos que le permitirán a los contadores desarrollar capacidades y competencias comunicativas.

Las habilidades comunicacionales del contador dentro del contexto en el cual se desarrolla, están relacionadas con la generación y recepción de información en diferentes complejidades y establecer tendientes al intercambio comunicativo en la empresa entre: superiores, subordinados, compañeros, clientes y proveedores, entre otros. Asimismo, la habilidad de lectura está relacionada a buscar, extraer, entender, interpretar, resumir toda la información.

Por otro lado, las habilidades de redacción están relacionadas a la elaboración de documentos cortos y hasta documentos técnicos, usando correctamente la gramática, la ortografía, y el lenguaje del mismo negocio, y generar información.



Figura 1. Elementos básicos de la teoría de la comunicación. Tomado de Cohen (1995)

En la Figura 1 se presentan los elementos descritos de la siguiente manera:

1. Emisor: la información contable constituye la materia prima para las decisiones y es el contador quien las emite.
2. Receptor: son los usuarios que utilizan y manejan la información contable;
3. Canal: son todos los recursos necesarios para que los mensajes fluyan, el recurso humano, debidamente capacitado para mantener en funcionamiento los sistemas de información, y su equipo técnico adecuadamente operativo.

Tomamos el modelo de comunicación de Shannon y Weaver (1998), porque engloba los elementos básicos para un funcionamiento comunicacional del contador, el que mostramos en la Figura 2.

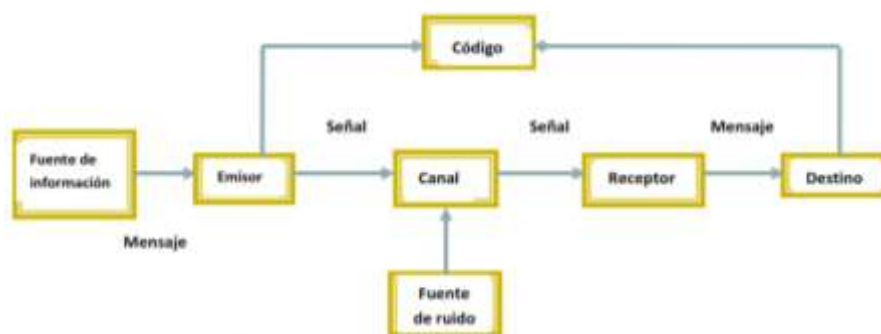


Figura 2. Modelo de comunicación de Shannon y Weaver. Tomado de Shannon y Weaver (1998)

Luego podemos describir lo siguiente:

1. Fuentes de información: el contador determina que datos captar y que información generar para circularla en el medio.
2. Emisor: el conocimiento que posee el contador sobre la parte operativa organizacional y del entorno, permitirá estructurar y direccionar el modelo comunicacional.
3. Canal: corresponde a todos los medios utilizados por el contador utiliza para exponer y/o dar a conocer los resultados generados de su actividad.
4. Mensaje: basados en los requerimientos de información del destinatario, el producto o mensaje, se estructura y se transmite en concordancia con la visión a la realidad.
5. Receptor: es el usuario de la información, la persona que necesita de información para conocimiento y la consecuente toma de decisiones.

Según la (Federación Internacional de Contadores IFAC, 2012), es la organización mundial de los profesionales contables, cuya misión es servir y fortalecerlos, mencionando las actividades importantes para desarrollar la profesión del contador, en las competencias interpersonales y comunicativas como son:

- Comunicar de forma clara y concisa la presentación.
- Utilizar habilidades de negociación para llegar a soluciones y acuerdos pertinentes.
- Utilizar habilidades de consulta para minimizar y resolver conflictos en un entorno de trabajo.

- Manejar las diferencias culturales y de idioma en todas las comunicaciones.

Dichas actividades están relacionadas a las capacidades y competencias que deben poseer los profesionales, ya que a través de ellas se demuestran las habilidades comunicativas necesarias para que el contador sea capaz de desempeñar sus responsabilidades profesionales de manera competitiva, frente a las exigencias de los diferentes usuarios de la información.

Importancia de las habilidades comunicacionales del contador.

Las habilidades comunicacionales del contador son muy importantes pues ellas le permitirán ser competentes en el ejercicio de su profesión estas son:

- **Presentación en público** El contador se relaciona constantemente con los usuarios de la información financiera sean estas internas y externas para ello debe de tener seguridad de sí mismo, el contador debe siempre desarrollar una buena presentación en público lo cual le ayudara a cumplir su cometido.
- **Pensamiento Crítico:** el contador siempre debe argumentar el por qué de sus acciones, ello le generara credibilidad en su accionar.
- **Comunicación asertiva:** el contador debe de expresarse de la mejor forma, ello le permitirá que la información brindada por él sea confiable, pertinente y completa.
- **Lecto-Escritura:** el contador debe de leer, escribir, interpretar y conceptualizar.

Proceso de la Información Contable.

En cuanto a la teoría de la información para la contabilidad se tomara en cuenta lo siguiente:

- **Fuente de datos:** es el medio social y económico en el cual se desarrolla la empresa, es decir información financiera, costos, presupuestal, de gestión para que el proceso de información sea efectiva es necesario determinar aspectos relevante, como la información, usuarios, cantidad, clase de decisiones.

- Transmisor: el contador el que está preparado para transmitir la información, con sus conocimientos adquiridos en su formación profesional lo puede asumir.
- Mensaje: es la información contable.
- Canal: es el canal de transmisión son los sistema informativo y las comunicaciones, la información contable con el avance tecnológico circula por los medios electrónicos y por redes.
- Receptor: es el destinatario de la información que utiliza un sistema de decodificación para su interpretación, el objetivo final en esta etapa la información recibida sea lo más aproximada al mensaje final. En contabilidad se puede presentar algunos problemas como la validez del mensaje transmitido, la mezcla de la información, aún existen también otros aspectos.
- Interferencias: las deficiencias interpretativas o de orden ético o intelectual provocan las llamadas distorsiones de la información

2.2.2 Gestión Integral

La gestión integral trata de mejorar los procesos empresariales, con el propósito satisfacer mejor a los clientes, realizar acciones que contribuyan al medio ambiente y dar seguridad y control de riesgos concurrentes a la actividad laboral, llevando a las empresas al logro de sus objetivos y metas.

Hay muchas herramientas administrativas pero es la gestión integral encargada de la identificar con precisión los productos y su calidad; asimismo, permiten que todas las piezas de ese engranaje de una empresa de distribución de productos masivos, funcionen bien coordinadas entre sí.

Por otro lado, hoy en día las empresas manejan mucha información relativa a sus procesos internos de negocio, así como también a las tendencias del mercado local nacional e internacional, y del comportamiento de los consumidores. Esto trae como consecuencia, cada vez son más las empresas que recurren a herramientas de gestión empresarial que permiten realizar una integración de sus procesos, administrando la empresa con una óptica muy distinta, en forma holística, permitiendo a las empresas su crecimiento y redefinir sus actividades para sacar la máxima rentabilidad de cada proceso.

La gestión integral trata de vincular los procesos empresariales, por lo tanto a su aplicación desarrolla una importante labor, particularmente en este tipo de negocios orientados al manejo de productos masivos. Si tenemos en cuenta que son las personas las que hacen la diferencia en cuanto a su perspectiva de integración, entonces tratan de corregir, medir y agregan valores para mejorar su gestión. Entonces, son las herramientas de gestión integral las encargadas de aportar soluciones a las empresas de distribución de productos masivos.

Adopción de un nuevo enfoque.

Cuando se habla del nuevo enfoque, el factor aplicación necesita contar con los llamados Sistema Integrado de Gestión (SIG), el que formalmente incluye sistemas orientados a la calidad, a la seguridad y salud ocupacional, al medio ambiente, así como la seguridad en la información, la tecnología de la información e incluso las investigaciones y la innovación tecnológica. Estos SIG, incorporados a las empresas de distribución tiene una visión de un trabajo holístico y nuevas formas de trabajo en sus todas actividades, con el objetivo de control e integridad, y que les permita a la empresa ser cada vez más competitiva dentro de su radio de acción y de las empresa participativas en el mercado.

Ventajas de la gestión integral.

Podemos aseverar que la gestión integral ofrece muchas ventajas, y no solo permiten la administración integral de la empresa, sino que hacen más eficiente y eficaz cada actividad que desarrollan la distribución de productos masivos, involucra a todos los trabajadores, permiten el análisis de información en tiempo real, mejorando su conocimiento y lógicamente la comunicación interna, permiten una visión de automatización de tareas.

Por lo tanto, una gestión integral permite racionalizar los recursos y optimizar los costos de la gestión, asegurando la calidad en cada etapa del proceso. Entonces, en un ambiente muy competitivo en el que se trabaja para llegar a distribuir productos de consumo masivo, exige la implementación de herramientas que conlleven a desarrollar actividades eficientes.

La gestión integral aplicada en las empresas de distribución tiene como propósito confirmar y controlar el logro de sus objetivos. Al aplicar los SIG están en la obligación de utilizar intensivamente la Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC), y la formulación de indicadores de gestión para determinar medir el desempeño ambiental interno y externo, y permitan alertar a los funcionarios sobre las variabilidades de los entornos e ir determinando las diferencias entre el contexto actual y lo planificado.

La aplicación de la gestión integral, trae consigo dos aspectos que van de la mano para su aplicación: (1) el compromiso que deberá asumir el personal de la empresa, y (2) el esfuerzo de este personal para el logro de los resultados planificados.

Hablar también de la gestión integral de las empresas de distribución es tener métodos de control interno aplicado a las áreas funcionales pero nunca de un control inquisidor que juzgue el error, debe tener una concepción de apoyo, de ayuda, de motivación, de orientador de actividades y sugiera la aplicación de normas y procedimientos.

Asimismo, el aplicar en las empresas de distribución de productos masivos la gestión integral, implica tener y mantener una relación directa con los clientes, tratando de

conocerlos, analizando sus gustos y también sus comportamientos, las preferencias, las tendencias la demanda y la sensibilidad del mercado y participantes del mercado frente a las variación de precios.

Cuando hablamos de Gestión Integral, estamos incorporando a su conceptualización y apoyo a un sistema de actividades que están basados en principios como: (1) enfoque al cliente, (2) Liderazgo, (3) participación del personal, (4) enfoque basado en procesos, (5) enfoque de sistema para la gestión, (6) mejora continua, (7) enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y (8) relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.



Figura 3. Principios de un Sistema de Gestión de la calidad. Tomado de

<http://martinezconsultoria.blogspot.com/2012/08/planificacion-de-un-sgc.html>

2.3. Definiciones conceptuales

- Capacidad: es el conjunto de cualidades, aptitudes que permiten, desarrollar una actividad, desempeñarse en un cargo, o cumplir una función.
- Competencia: es la agrupación del conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes, que están relacionadas con el profesional, el trabajador o la persona y determinar si está preparado para resolver problemas bajo de su responsabilidad.
- Competencias comunicativas: son las diversas formas que utilizamos las personas, por las cuales se pueden establecer interacciones con su entorno y con otras personas.
- Comunicación oral: consiste en la expresión clara de las ideas, conocimientos y sentimientos a través de la palabra.
- Comunicación: es el proceso de los seres humanos, que a través de la utilización de símbolos, el lenguaje, pueden compartir ideas claras, pensamientos y sentimientos.
- Gestión integral: Son herramientas administrativas, encargadas de condicionar la precisión de los productos y su calidad; asimismo, permiten que todas las piezas de ese engranaje de una empresa de distribución de productos masivos, funcionen bien coordinadas entre sí.
- Habilidad: es la capacidad que desarrolla una persona para hacer las cosas correctamente y con facilidad.
- Habilidades comunicacionales del contador: es la capacidad que desarrolla el Contador Público para hacer las cosas con un pensamiento crítico, pueda comunicar asertivamente la información relevante en forma correctamente y con facilidad.
- Mensaje: es la comunicación que una persona participa o pone en su conocimiento a otra que recepciona esa comunicación.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.

2.4.2. Hipótesis específicas.

- Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva.
- Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados.
- Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico.

Capítulo III

Metodología

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación.

Podemos establecer que la investigación tiene un tipo aplicado, ya que los resultados que de ella se desprendan podrán ser utilizados inmediatamente por las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.

3.1.2. Nivel de investigación.

Este estudio es descriptivo, ya que en un primer momento se establecen las bases teóricas de las variables, describiendo aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de ellas.

Asimismo, podemos señalar que en otro momento la investigación se vuelve explicativa ya que tiene como fundamento la prueba de hipótesis, llegando a conclusiones que contrastan los principios científicos.

3.1.3. Diseño.

Por otro lado, podemos señalar que en esta investigación utiliza un diseño no experimental y transversal, aplicando encuestas en un margen de tiempo a la visita de las empresas de distribución de productos masivos. Estas visitas a las empresas permitieron recibir las opiniones directamente de las personas que se relacionan directamente con los procesos seleccionados y deducir su comportamiento.

3.1.4. Enfoque.

El enfoque es cuantitativo, ya que utilizamos herramienta como la estadística descriptiva, para mostrar los resultados y por otro lado, la estadística inferencial.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población.

Para nuestro trabajo de investigación, se trató de poder identificar las empresas de productos masivos como son: Abarrotes mayoristas, distribuidoras y Minimarket, que tiene como ámbitos de acción a la provincia de Huaura. Como podemos establecer en la Tabla 1., el tamaño de la población es de 89 empresas en total.

Tabla 1.

Población y tamaño de muestra

Empresas Comerciales: Tipos	Huacho		Santa María		Végueta		Carquín		TOTALES	Tamaño de muestra
	Huacho	Huaura								
Abarrotes Mayoristas	22	1							23	19
Distribuidoras	39	4	8						51	42
Minimarket	11	2	1	1					15	12
Totales	72	7	9	1	0				89	73

Nota. Fuente: Consejo provincial de Huaura.

3.2.2. Muestra.

Utilizamos el muestreo aleatorio proporcional simple para calcular el tamaño de muestra, mediante la función:

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

Donde:

n = tamaño de muestra

Z = con un nivel de confianza al 95%, se tiene Z=1.96

p = la probabilidad de ocurrencia del objeto 0.5

q = la probabilidad de no ocurrencia del objeto (1 - p) = 0.5

e = precisión (0.05)

$N =$ la población 89

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (89) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (89-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

Luego: $n = 73$

Por tanto, se encuestaron aleatoriamente a 73 Contadores Públicos que laboran en las empresas de distribución de productos masivos en la Provincia de Huaura.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable independiente.

$X =$ Habilidades comunicacionales del contador

Definición: Capacidad del Contador Público con pensamiento crítico, para comunicar asertivamente la información relevante en forma correctamente y con facilidad.

Indicadores:

- Capacidad
- Pensamiento crítico
- Comunicación
- Información relevante

Variable dependiente.

$Y =$ Gestión integral

- Definición: Son herramientas administrativas, encargadas de condicionar la precisión de los productos y su calidad; asimismo, permiten que todas las piezas de ese engranaje de una empresa de distribución de productos masivos, funcionen bien coordinadas entre sí.

Indicadores:

- Precisión

- Productos
- Calidad
- Funcionamiento

3.4. Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Técnicas empleadas

Utilizamos técnicas como: Observación, análisis de documentos y entrevistas.

3.4.2. Descripción de los instrumentos

- a. Observación.- Permite ver objetivamente la forma en que realizan las actividades las empresas encuestadas.
- b. Análisis Documental.- Se realizarán análisis de las teorías contables, y los paradigmas en la gestión integral.
- c. Entrevista.- Fue importante el diseño de su instrumento, cuestionario, para la captura de datos y que detallamos en el anexo 2.

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Después del proceso de recolección de datos realizado al personal, Contadores Públicos que laboran en las empresas de distribución de productos masivos de la muestra aleatoria, fueron seleccionados, organizados y mostrados utilizando a la estadística descriptiva en tablas de frecuencia, utilizando herramientas informáticas como el Excel.

Para el proceso de verificación de hipótesis utilizamos la prueba no paramétrica, Chi Cuadrada.

Capítulo IV

Resultados

Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones

1. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa en la que se encuentra trabajando actualmente?

Tabla 2.

Años de funcionamiento de la empresa

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Menos de 5 años	32	32	43.84%	43.84%
Entre 5 y 10 años	24	56	32.88%	76.71%
Entre 11 y 25 años	11	67	15.07%	91.78%
Más de 25 años	5	72	6.85%	98.63%
No conoce	1	73	1.37%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

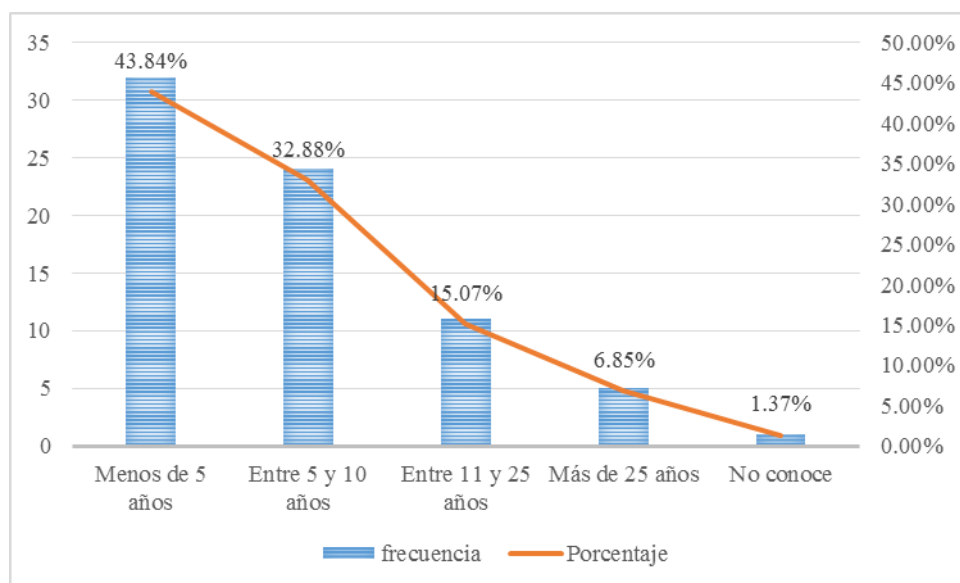


Figura 4. Años de funcionamiento de la empresa

Resultado: Podemos apreciar que el 43.84% señala que la empresa tiene menos de 5 años de funcionamiento, el 32.88% tienen entre 5 y 10 años, el 15.07% tienen entre 11 y 25 años, el 6.85% tienen más de 25 años y el 1.37% no conoce.

2. A su criterio, ¿Qué es lo más importante en el desempeño profesional del Contador Público dentro de la empresa de distribución en la cual trabaja?

Tabla 3.

Importancia del desempeño profesional del Contador Público

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Su preparación profesional	16	16	21.92%	21.92%
La preparación técnica	25	41	34.25%	56.16%
La habilidades de comunicación	10	51	13.70%	69.86%
El cumplimiento ético	21	72	28.77%	98.63%
Otras no señaladas	1	73	1.37%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

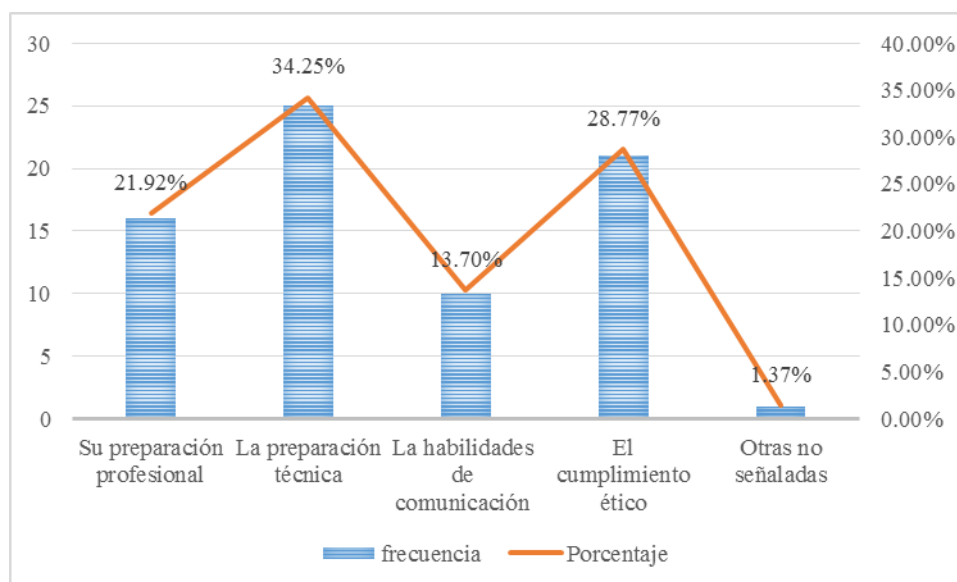


Figura 5. Importancia del desempeño profesional del Contador Público

Resultado: Podemos apreciar que el 34.25% señala que la preparación técnica es lo más importante en el desempeño profesional del Contador Público, el 28.77% señalan que es el

cumplimiento ético, el 21.92% señalan que es su preparación profesional, el 13.70% señalan que es la habilidades de comunicación, y el 1.37% son otras no señaladas.

3. ¿Cuál es la principal causa de los problemas éticos que comúnmente enfrentan las empresas?

Tabla 4.

Causas de los problemas éticos

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
La corrupción en las autoridades públicas	35	35	47.95%	47.95%
La corrupción en las empresas privadas	4	39	5.48%	53.42%
La desorganización contable de las empresas	15	54	20.55%	73.97%
La falta de ética de los empresarios	10	64	13.70%	87.67%
Las universidades no forman profesionales éticos	6	70	8.22%	95.89%
No hay ética en los negocios	3	73	4.11%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

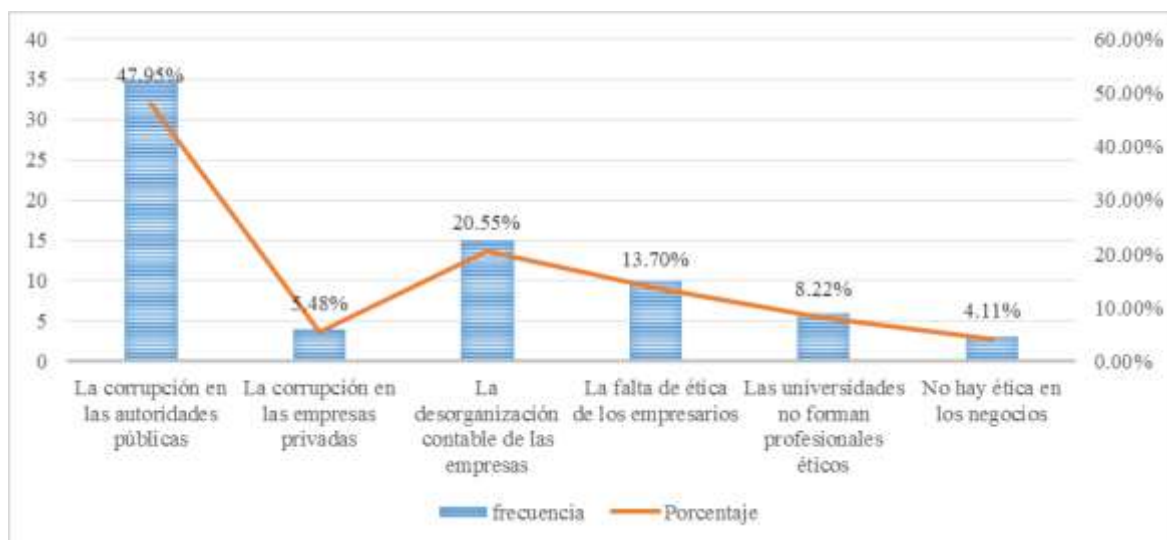


Figura 6. Causas de los problemas éticos

Resultado: Podemos apreciar que el 47.95% señalan que la corrupción en las autoridades públicas es la principal causa de los problemas éticos que comúnmente enfrentan las

empresas, el 20.55% es la desorganización contable de las empresas, el 13.70% es la falta de ética de los empresarios, el 8.22% son las universidades no forman profesionales éticos, el 5.48% es la corrupción en las empresas privadas, y el 4.11% señalan que no hay ética en los negocios.

4. ¿Para poder contar con personal contable es importante medir su capacidad profesional?

Tabla 5.

Medición de capacidad profesional

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	59	59	80.82%	80.82%
No	13	72	17.81%	98.63%
No sabe/no opina	1	73	1.37%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

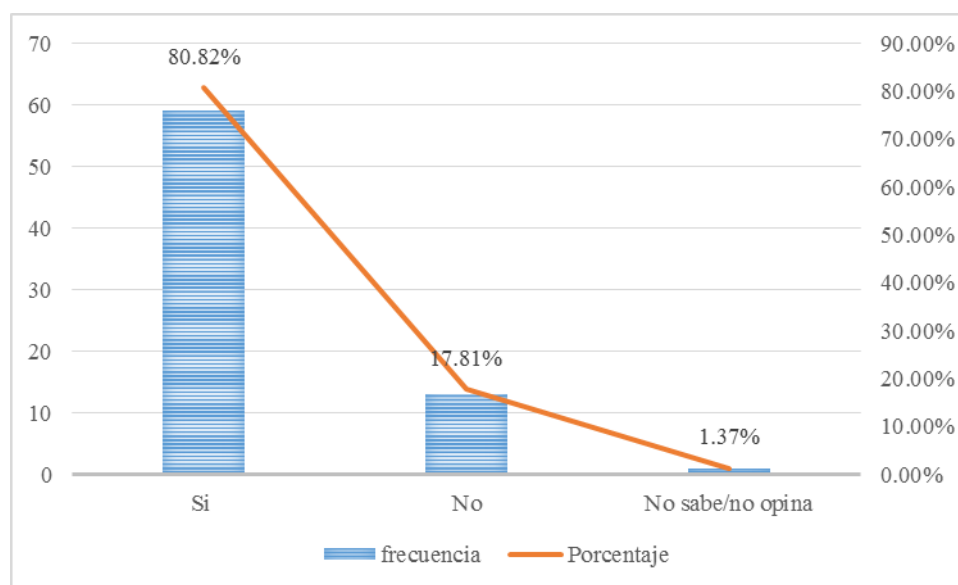


Figura 7. Medición de capacidad profesional

Resultado: Podemos apreciar que el 80.82% señalan que para poder contar con personal contable es importante medir su capacidad profesional, el 17.81% señalan que no lo es, y el 1.37% no sabe/no opina.

5. ¿El Contador Público debe tener un pensamiento crítico?

Tabla 6.

Pensamiento crítico del Contador Público

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	68	68	93.15%	93.15%
No	3	71	4.11%	97.26%
No sabe/no opina	2	73	2.74%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

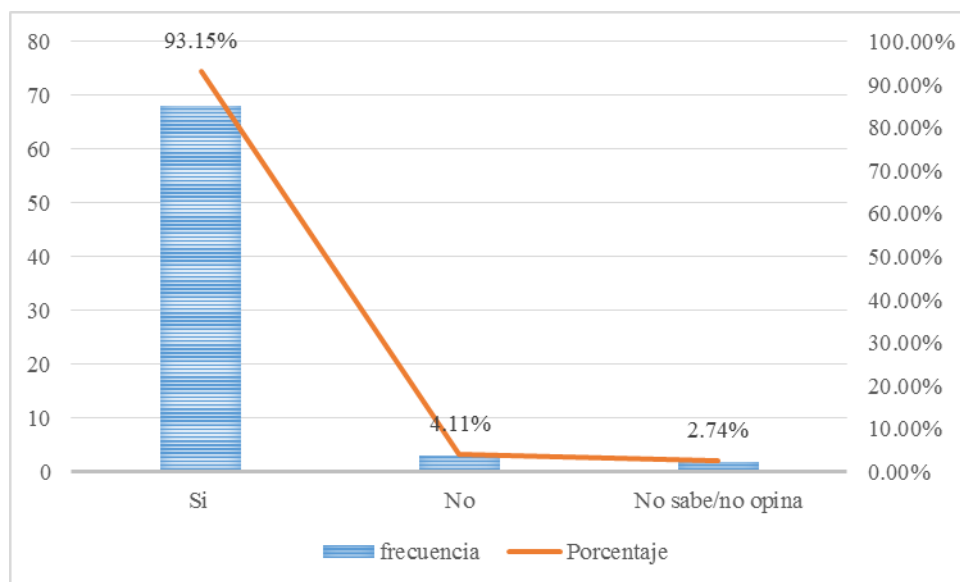


Figura 8. Pensamiento crítico del Contador Público

Resultado: Podemos apreciar que el 93.15% señala que el Contador Público debe tener un pensamiento crítico, el 4.11% señalan que no, y el 2.74% no sabe/no opina.

6. ¿El Contador Público debe tener habilidades de comunicación?

Tabla 7.

Habilidades de comunicación del Contador Público

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	52	52	71.23%	71.23%
No	19	71	26.03%	97.26%
No sabe/no opina	2	73	2.74%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

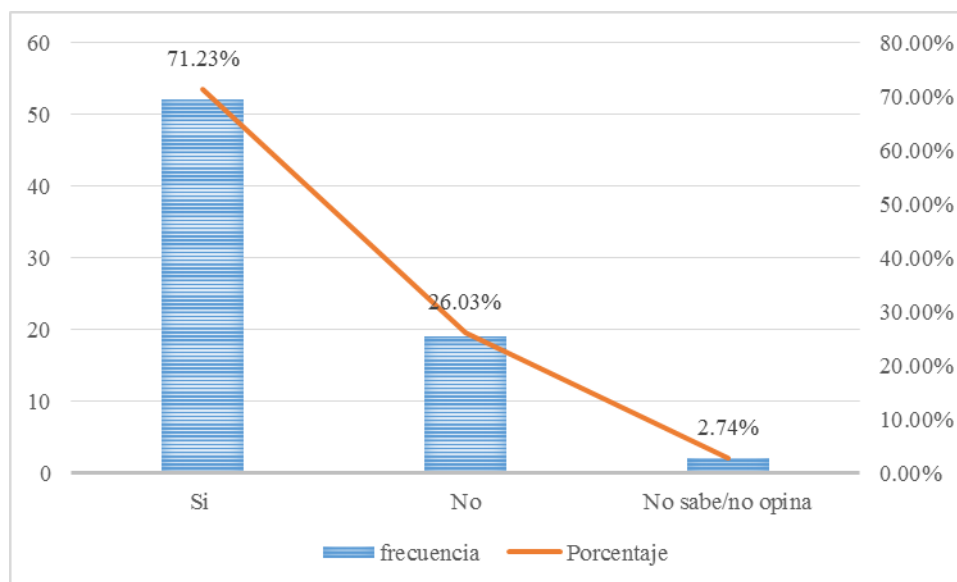


Figura 9. Habilidades de comunicación del Contador Público

Resultado: Podemos apreciar que el 71.23% señalan que el Contador Público debe tener habilidades de comunicación, el 26.03% señalan que no, y el 2.74% no sabe/no opina.

7. ¿El Contador Público debe establecer la información relevante a presentar a la gerencia?

Tabla 8.

Establecimiento de información relevante para la gerencia

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	65	65	89.04%	89.04%
No	6	71	8.22%	97.26%
No sabe/no opina	2	73	2.74%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

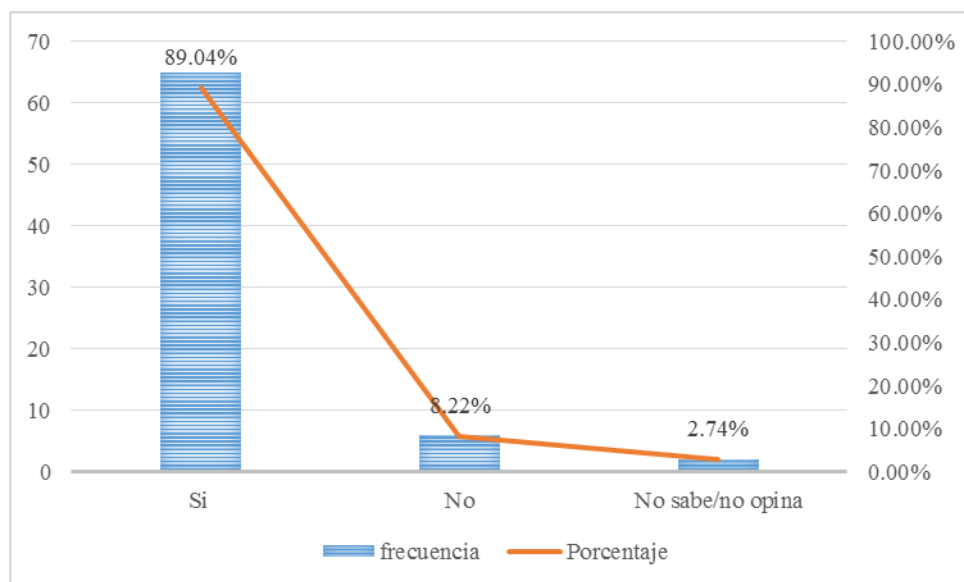


Figura 10. Establecimiento de información relevante para la gerencia

Resultado: Podemos apreciar que el 89.04% señala que el Contador Público debe establecer la información relevante a presentar a la gerencia, el 8.22% señalan que no, y el 2.74% no sabe/no opina.

8. ¿Los procesos están bien definidos en la empresa?

Tabla 9.

Definición de procesos

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	31	31	42.47%	42.47%
No	42	73	57.53%	100.00%
No sabe/no opina	0	73	0.00%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

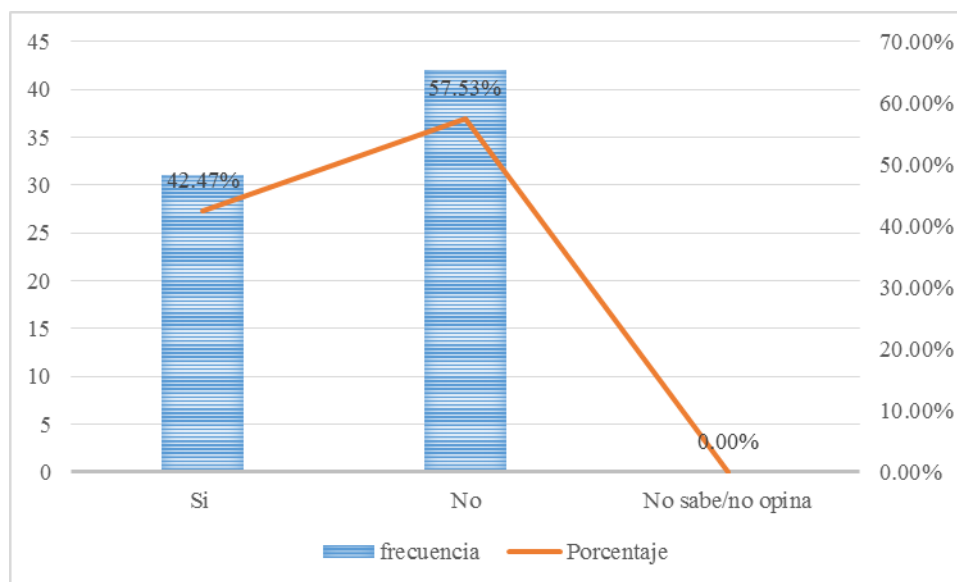


Figura 11. Definición de procesos

Resultado: Podemos apreciar que el 57.53% señalan que los procesos no están bien definidos en la empresa, el 42.47% señalan que si lo están.

9. ¿Se miden permanentemente el nivel de satisfacción de los clientes?

Tabla 10.

Medición de satisfacción de los clientes

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	12	12	16.44%	16.44%
No	59	71	80.82%	97.26%
No sabe/no opina	2	73	2.74%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

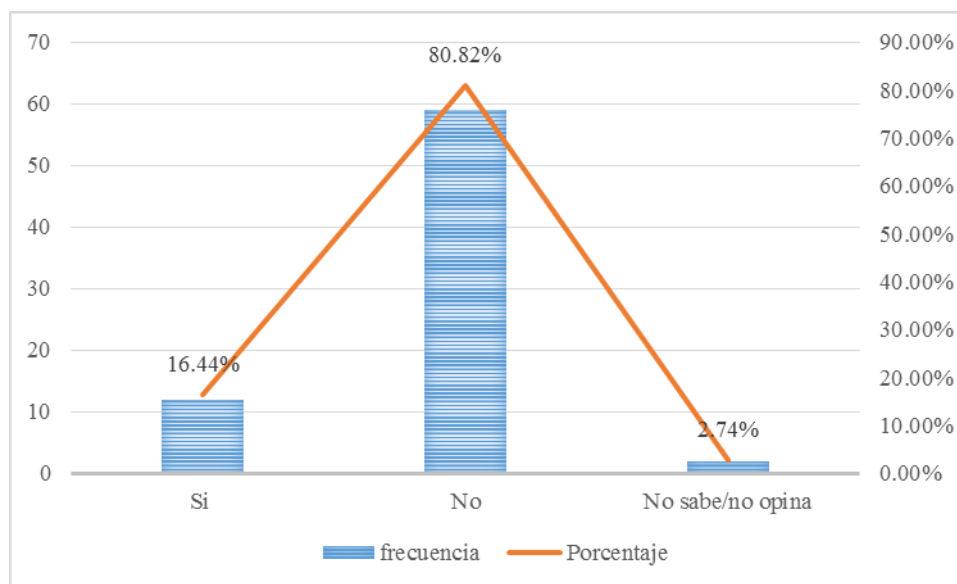


Figura 12. Medición de satisfacción de los clientes

Resultado: Podemos apreciar que el 80.82% señalan que no se miden permanentemente el nivel de satisfacción de los clientes, el 16.44% señalan que si lo hacen, y el 2.74% no sabe/no opina.

10. ¿Se establecen el control de riesgos como elemento importante de una buena gestión?

Tabla 11.

Control de riesgos

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Si	9	9	12.33%	12.33%
No	64	73	87.67%	100.00%
No sabe/no opina	0	73	0.00%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

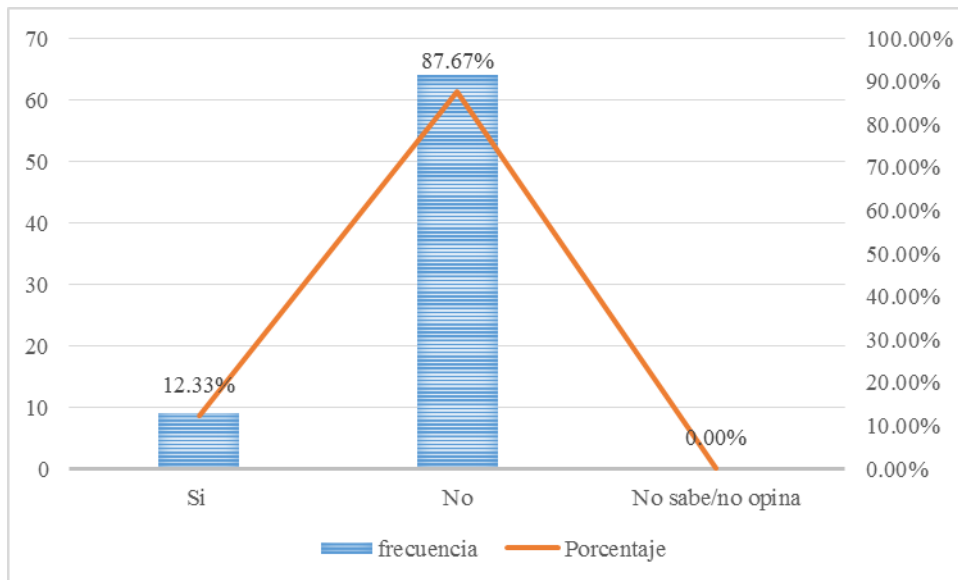


Figura 13. Control de riesgos

Resultado: Podemos apreciar que el 87.67% señalan que no establecen el control de riesgos como elemento importante de una buena gestión, el 12.33% señalan que si lo hacen.

11. ¿Considera usted que las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral de la empresa?

Tabla 12.

Habilidades comunicacionales y la gestión integral

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Completamente de acuerdo	19	19	26.03%	26.03%
De acuerdo	31	50	42.47%	68.49%
No sabe/no opina	2	52	2.74%	71.23%
En desacuerdo	12	64	16.44%	87.67%
Completamente en desacuerdo	9	73	12.33%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

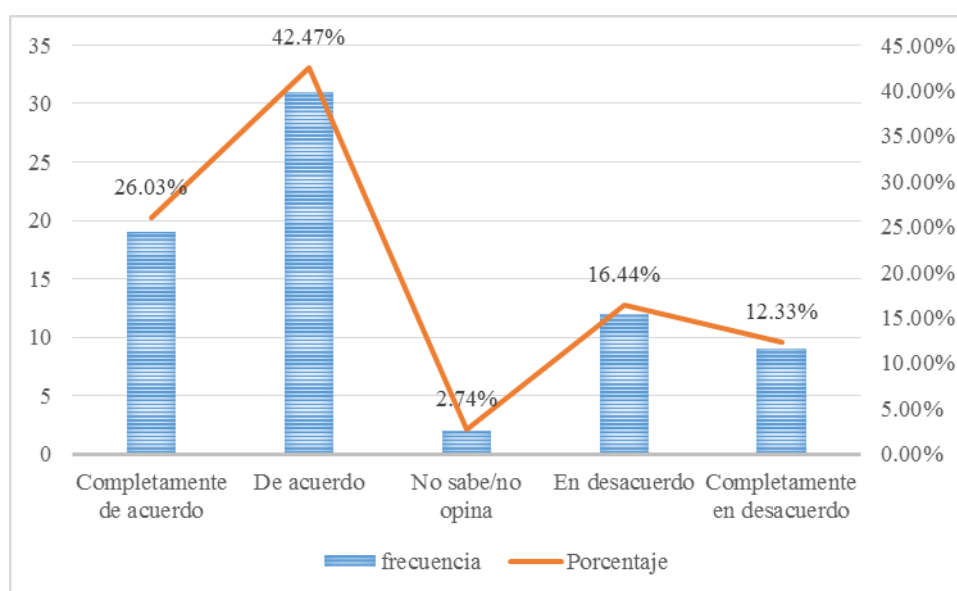


Figura 14. Habilidades comunicacionales y la gestión integral

Resultado: Podemos apreciar que 42.47% está de acuerdo al considerar que las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral de la empresa, el 26.03% están completamente de acuerdo, el 16.44% están en desacuerdo, el 12.33% están completamente en desacuerdo, y el 2.74% no sabe/no opina.

12. ¿Considera usted que la comunicación asertiva del Contador influyen en la gestión integral de la empresa?

Tabla 13.

Comunicación asertiva y la gestión integral

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Completamente de acuerdo	19	19	26.03%	26.03%
De acuerdo	41	60	56.16%	82.19%
No sabe/no opina	1	61	1.37%	83.56%
En desacuerdo	8	69	10.96%	94.52%
Completamente en desacuerdo	4	73	5.48%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

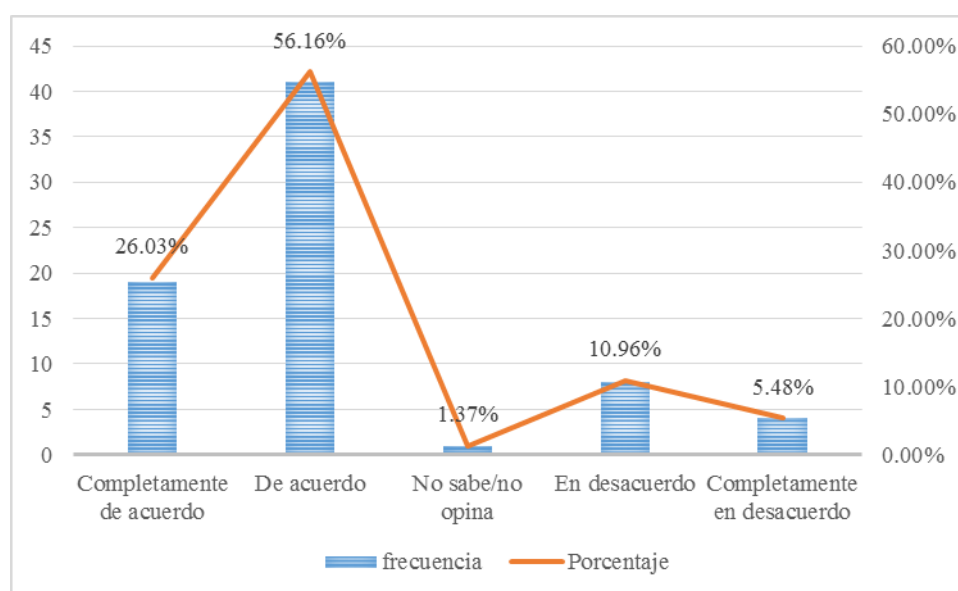


Figura 15. Comunicación asertiva y la gestión integral

Resultado: Podemos apreciar que el 56.16% señalan que están de acuerdo al considerar que la comunicación asertiva del Contador influye en la gestión integral de la empresa, el 26.03% están completamente de acuerdo, el 10.96% están en desacuerdo, el 5.48% están completamente en desacuerdo, y el 1.37% no sabe/no opina.

13. ¿Considera usted que la comunicación de resultados influyen en la gestión integral de la empresa?

Tabla 14.

La Comunicación y la gestión integral

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Completamente de acuerdo	32	32	43.84%	43.84%
De acuerdo	28	60	38.36%	82.19%
No sabe/no opina	2	62	2.74%	84.93%
En desacuerdo	7	69	9.59%	94.52%
Completamente en desacuerdo	4	73	5.48%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

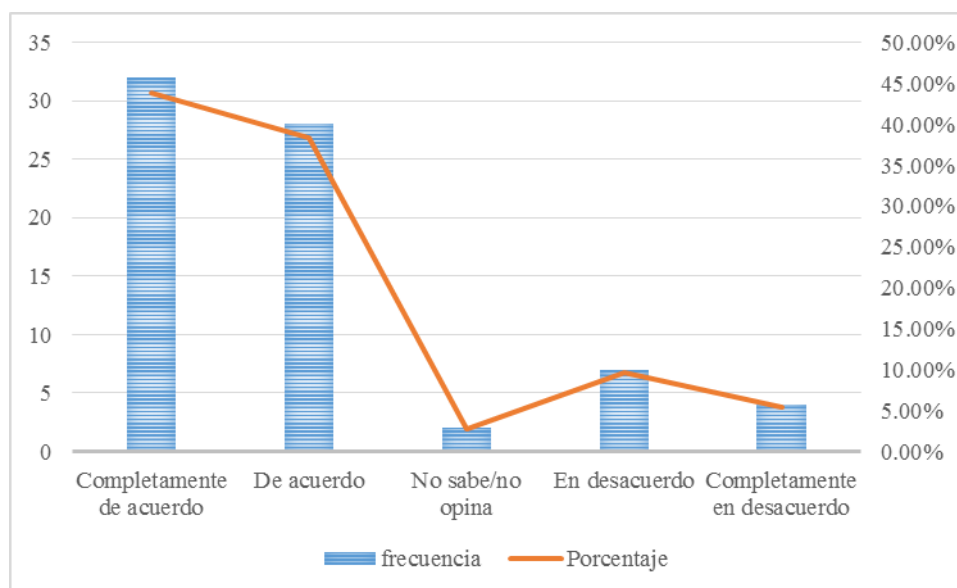


Figura 16. La Comunicación y la gestión integral

Resultado: Podemos apreciar que 43.84% señalan estar completamente de acuerdo al considerar que la comunicación de resultados influyen en la gestión integral de la empresa, el 38.36% están de acuerdo, el 9.59% están en desacuerdo, el 5.48% están completamente en desacuerdo, y el 2.74% no sabe/no opina.

14. ¿Considera usted que el pensamiento crítico influyen en la gestión integral de la empresa?

Tabla 15.

El pensamiento crítico y la gestión integral

	frecuencia	Fr.Acum.	Porcentaje	Por.Acum.
Completamente de acuerdo	21	21	28.77%	28.77%
De acuerdo	31	52	42.47%	71.23%
No sabe/no opina	2	54	2.74%	73.97%
En desacuerdo	7	61	9.59%	83.56%
Completamente en desacuerdo	12	73	16.44%	100.00%
	73		100.00%	

Nota. Fuente: elaboración propia

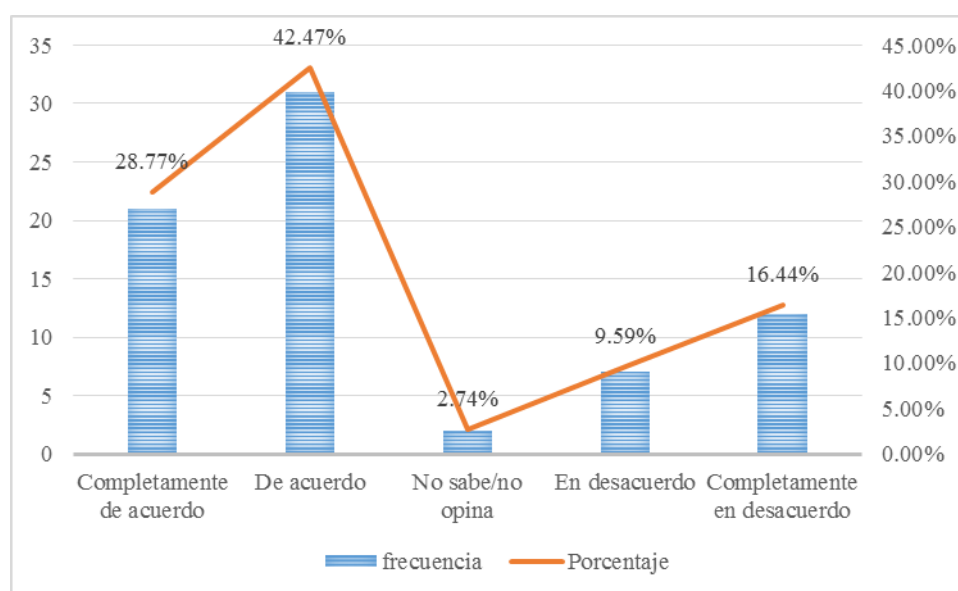


Figura 17. El pensamiento crítico y la gestión integral

Resultado: Podemos apreciar que el 42.47% señalan estar de acuerdo al considerar que el pensamiento crítico influyen en la gestión integral de la empresa, el 28.77% están completamente de acuerdo, el 16.44% están completamente en desacuerdo, el 9.59% están en desacuerdo, y el 2.74% no sabe/no opina.

Capítulo V

Discusión, conclusiones y recomendaciones

5.1. Discusiones

Contrastación de Hipótesis general.

H_0 : Las habilidades comunicacionales del Contador no influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.

H_a : Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.

Tabla 16.

Contrastación de hipótesis general

	fo	fe	Chi ² P
Completamente de acuerdo	19	15	1.07
De acuerdo	31	15	17.07
No sabe/no opina	2	13	9.31
En desacuerdo	12	15	0.60
Completamente en desacuerdo	9	15	2.40
Total	73	73	30.44

Nota. Fuente: elaboración propia

Resultado: Con un nivel de significancia del 0.05 y 4 grados de libertad, encontramos que el valor crítico de la prueba Chi cuadrado (en tablas) es de 9.49, y el valor estadístico Chi²P es del orden de 30.44. Por lo tanto, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a concluimos que: Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.

Contrastación de Hipótesis específicas (1).

H_0 : Las habilidades comunicacionales del Contador no influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva.

H_a : Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva.

Tabla 17.

Contrastación de hipótesis específica (1)

	fo	fe	Chi ² P
Completamente de acuerdo	19	15	1.07
De acuerdo	41	15	45.07
No sabe/no opina	1	13	11.08
En desacuerdo	8	15	3.27
Completamente en desacuerdo	4	15	8.07
Total	73	73	68.54

Nota. Fuente: elaboración propia

Resultado: Con un nivel de significancia del 0.05 y 4 grados de libertad, encontramos que el valor crítico de la prueba Chi cuadrado (en tablas) es de 9.49, y el valor estadístico Chi²P es del orden de 68.54. Por lo tanto, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a concluimos que: Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva.

Contrastación de Hipótesis específicas (2).

H_0 : Las habilidades comunicacionales del Contador no influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados.

H_a : Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados.

Tabla 18.

Contrastación de hipótesis específica (2)

	fo	fe	Chi ² P
Completamente de acuerdo	32	15	19.27
De acuerdo	28	15	11.27
No sabe/no opina	2	13	9.31
En desacuerdo	7	15	4.27
Completamente en desacuerdo	4	15	8.07
Total	73	73	52.17

Nota. Fuente: elaboración propia

Resultado: Con un nivel de significancia del 0.05 y 4 grados de libertad, encontramos que el valor crítico de la prueba Chi cuadrado (en tablas) es de 9.49, y el valor estadístico Chi²P es del orden de 52.17. Por lo tanto, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a concluimos que: Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados.

Contrastación de Hipótesis específicas (3).

H_0 : Las habilidades comunicacionales del Contador no influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico.

H_a : Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico.

Tabla 19.

Contrastación de hipótesis específica (3)

	fo	fe	Chi ² P
Completamente de acuerdo	21	15	2.40
De acuerdo	31	15	17.07
No sabe/no opina	2	13	9.31
En desacuerdo	7	15	4.27
Completamente en desacuerdo	12	15	0.60
Total	73	73	33.64

Nota. Fuente: elaboración propia

Resultado: Con un nivel de significancia del 0.05 y 4 grados de libertad, encontramos que el valor crítico de la prueba Chi cuadrado (en tablas) es de 9.49, y el valor estadístico Chi²P es del orden de 33.64. Por lo tanto, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a concluimos que: Las habilidades comunicacionales del Contador si influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico.

5.2. Conclusiones

1. Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura.
2. Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación asertiva.
3. Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto a la comunicación de resultados.
4. Las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la Provincia de Huaura, respecto al pensamiento crítico.

5.3. Recomendaciones

1. Las habilidades comunicacionales, entendida como esa capacidad del contador para recibir, elaborar, enviar y emitir información, constituye la base para presentar sus ideas, opiniones y orientarlas hacia objetivos organizacionales. Por lo tanto, se recomienda que el futuro contador debe poseer muy desarrolladas las habilidades básicas de comunicación oral, escrita y no verbal, que es permita interactuar con clientes y proveedores, con su personal a cargo, sus directivos y accionistas.
2. La Comunicación Asertiva en el contador debe ser manejada como una herramienta de la comunicación entre los interlocutores, aplicables en nuestra vida personal como profesional. En la medida que los contadores pongan en práctica su comunicación asertiva, les dará resultados positivos en las interacciones que hacemos a través del tiempo, y como es lógico, fomentamos la práctica de valores.

3. Los resultados alcanzados en periodos de tiempo, es importante que el contador sepa comunicarlos, se recomienda que el contador utilice herramientas de comunicación con el fin de entregar los resultados o información para que los directivos tomen conocimiento de ellos, los analicen y puedan tomar decisiones con menores márgenes de incertidumbre.
4. Hoy en día vivimos envueltos en redes de información, donde tenemos su crecimiento exponencial, utilizando múltiples dispositivos y fuentes. En este contexto se recomienda que el contador desarrolle su pensamiento crítico y también reflexivo, ya que nos ayuda a discernir entre la verdad y falsedad, entre lo urgente y lo importante, entre lo objetivo y lo subjetivo, analizando y evaluando las ideas y pensamientos en forma eficaz y eficiente.

Capítulo VI

Fuentes de Información

6.1. Fuentes Bibliografía

Álvarez, M (2002). Comunicación y educación .La Habana Editorial Pueblo y Educación

Araujo, Jack (1997). ¿Qué es y qué no es contabilidad? Revista Lumina de la Universidad de Manizales

Bravo, L (2002). Psicología de las dificultades del aprendizaje escolar Chile: Universitaria

Chiavenato, I (2002). Administración en los nuevos tiempos. McGraw-Hill

Cohen. (1995). Introducción a la Lógica. México: Limusa. (p.14)

Collado, C y García, L (2008) La comunicación humana en el mundo contemporáneo 3ª edición McGraw Hill

IFAC, (1998). IFAC, Normas Internacionales de Auditoría, emitidas por el Comité

Internacional de Prácticas de Auditoría. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

México 1998

McGehee y Thayer. (1961). Formación en Empresa e Industria. New York: Wiley (p.15)

Monsalve, M (2009) Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva España

Peiró, J.M. (1999). Cultura y cambio organizacional. Recuperado de la revista de Psicología UNMSM, Año III, N°4. Lima. (p.10).

Romeo, A (2005) El enfoque cognitivo, comunicativo y de orientación sociocultural. Cuba

Shannon & Weaver. (1998). La teoría matemática de la comunicación. University of Illinois Press. (p.14)

6.2. Fuentes Documentales

Benites G.F, Rincón C.Y. (2016). Diagnóstico del desarrollo de las competencias comunicativas orales y escritas en contaduría pública. (Tesis inédita, Facultad de Ciencias Económicas Administrativas, Pontificia Universidad Javeriana Colombia).

Guerrero G, Y (2017). Estrategias activas interdisciplinarias para fortalecer las habilidades comunicativas en los estudiantes del VII ciclo, especialidad primaria de formación magisterial del IESPP Rafael Hoyos Rubio de la provincia de San Ignacio. (Tesis de Maestro en Ciencias con mención Gestión de la Educación Escuela de Posgrado Universidad Nacional de Cajamarca).

6.3. Fuentes Electrónicas

http://www.corpoboyaca.gov.co/?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=62

<https://www.eaprogramas.es/blog/en-que-consiste-la-gestion-integral-de-una-empresa>

Anexo 01

Instrumento para la toma de datos

Instrumento para la toma de datos

Encuesta dirigida a Contadores Públicos de la Empresas de distribución de productos masivos en la provincia de Huaura.

Objetivo: Determinar la manera en que las habilidades comunicacionales del contador influyen en la gestión integral en las empresas de distribución de productos masivos de la provincia de Huaura.

Trabajo académico para optar el Título Profesional de Contador Público.

1. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa en la que se encuentra trabajando actualmente?

- Menos de 5 años
- Entre 5 y 10 años
- Entre 11 y 25 años
- Más de 25 años
- No conoce

2. A su criterio, ¿Qué es lo más importante en el desempeño profesional del Contador Público dentro de la empresa de distribución en la cual trabaja?

- Su preparación profesional
- La preparación técnica
- La habilidades de comunicación
- El cumplimiento ético
- Otras no señaladas

3. ¿Cuál es la principal causa de los problemas éticos que comúnmente enfrenta las empresas?

- La corrupción en las autoridades públicas
- La corrupción en las empresas privadas
- La desorganización contable de las empresas
- La falta de ética de los empresarios
- Las universidades no forman profesionales éticos
- No hay ética en los negocios

4. ¿Para poder contar con personal contable es importante medir su capacidad profesional?

- Si no no sabe/no opina

5. ¿El Contador Público debe tener un pensamiento crítico?

- Si no no sabe/no opina

6. ¿El Contador Público debe tener habilidades de comunicación?

- Si no no sabe/no opina

7. ¿El Contador Público debe establecer la información relevante a presentar a la gerencia?

- Si no no sabe/no opina

8. ¿Los procesos están bien definidos en la empresa?

- Si no no sabe/no opina

9. ¿Se miden permanentemente el nivel de satisfacción de los clientes?

- Si no no sabe/no opina

10. ¿Se establecen el control de riesgos como elemento importante de una buena gestión?

- Si no no sabe/no opina

11. ¿Considera usted que las habilidades comunicacionales del Contador influyen en la gestión integral de la empresa?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

12. ¿Considera usted que la comunicación asertiva del Contador influyen en la gestión integral de la empresa?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

13. ¿Considera usted que la comunicación de resultados influyen en la gestión integral de la empresa?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

14. ¿Considera usted que el pensamiento crítico influyen en la gestión integral de la empresa?

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo

- No sabe/no opina
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo