



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**Modelo de Gestión por Procesos en la Gestión Contable en las Empresas
Distribuidoras de la Provincia de Huaura**

TESIS

Para optar el Título de Contador Público

Autor:

Yohana Elizabeth Pajuelo Acuña

Asesor:

MAG.CPCC. Silvia Marianella Espinoza de Sánchez

Huacho - Perú

2023

MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA GESTIÓN CONTABLE EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Student Paper	6%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet Source	5%
3	1library.co Internet Source	1%
4	dspace.uniandes.edu.ec Internet Source	1%
5	hdl.handle.net Internet Source	1%
6	repositorio.unh.edu.pe Internet Source	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet Source	<1%
8	informatica.upla.edu.pe Internet Source	<1%

TESIS

**MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS EN LA GESTIÓN
CONTABLE EN LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE LA
PROVINCIA DE HUAURA**

JURADO EVALUADOR

Mag. CPCC. Nidia Elena Romero Herbozo

PRESIDENTE

Mg.CPCC. Fredy Javier Huachua Huaranca

SECRETARIO

Mag. CPCC. Raúl Manuel Cano Curioso

VOCAL

DEDICATORIA

Gracias a Dios por darme la sabiduría necesaria para poder resolver los obstáculos, la paciencia para poder seguir adelante ante la adversidad y la esperanza de que todo es posible con esfuerzo y mucho empeño para culminar este importante momento de mi vida, además de ser mi fortaleza en momentos difíciles.

Las gracias respectivas a mis padres, pareja, familiares, amigos y profesores por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en mi vida, porque me han enseñado que debo luchar por mi objetivo como futura profesional. A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión le agradezco porque es la casa de estudios que me albergó durante cinco años y fueron de mucho provecho para mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por ser mi sustento y mis fuerzas para seguir adelante en el camino profesional, a mi motor y motivo mi pequeño hijo Daniel, a mi familia por ser el apoyo y sobre todo salir adelante ante las adversidades.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPÍTULO I:	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación de Problema	2
1.2.1. Problema General	2
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivo de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
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

2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2 Antecedentes nacionales	7
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1 Cuadro de Mando Integral	9
2.2.2 Gestión Contable	16
2.3. Bases filosóficas	18
2.4. Definiciones conceptuales	20
2.5. Formulación de hipótesis	21
2.5.1. Hipótesis general	21
2.5.2. Hipótesis específicas	21
2.6. Operacionalización de variables	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	23
3.2. Población y Muestra	24
3.2.1. Población.	24
3.2.2. Muestra	24
3.3. Técnicas de recolección de datos	26
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	27

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Resultados	28
------------	----

CAPITULO V**DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1. Discusiones	36
5.2. Conclusiones	40
5.3. Recomendaciones	41

CAPITULO VI**FUENTES DE INFORMACIÓN**

6.1. Fuentes documentarias	43
6.2. Fuentes Bibliografía	44
6.3. Fuentes Hemerográficas	44
6.4. Fuentes Documentales	44

Anexo 01

Instrumento para la toma de datos	45
-----------------------------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y tamaño de muestra	25
Tabla 2. Definición de procesos contables	28
Tabla 3. Documentación de los procesos del área de contabilidad	29
Tabla 4. Importancia de los procesos contables	30
Tabla 5. El Modelo de gestión contable	31
Tabla 6. La mejora continua de los procesos	32
Tabla 7. La mejora de la calidad de los servicios	33
Tabla 8. La adaptación al cambio y su flexibilidad	34
Tabla 9. La planificación, organización, dirección y control transversal de actividades	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo para implementar la mejora continua	12
Figura 2. Los procesos en la organización	14
Figura 3. Definición de procesos contables	28
Figura 4. Documentación de los procesos del área de contabilidad	29
Figura 5. Importancia de los procesos contables	30
Figura 6. El Modelo de gestión contable	31
Figura 7. La mejora continua de los procesos	32
Figura 8. La mejora de la calidad de los servicios	33
Figura 9. La adaptación al cambio y su flexibilidad	34
Figura 10. La planificación, organización, dirección y control transversal de actividades	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar la manera como el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

Método: Investigación aplicada, descriptiva, correlacional, explicativa y deductiva, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Población; Se tomaron empresas distribuidoras del medio provincial y un tamaño de muestra de 66 empresas.

Conclusiones: Las empresas distribuidoras en difíciles momentos como el actual de postpandemia, deben asumir el reto de manejar herramientas que aumenten su productividad y enfrentar un mercado muy cambiante. En este contexto fue que concluimos que el modelo de Gestión por Procesos tiene mucha influencia en la gestión contable en las empresas distribuidoras. Así como queda demostrado que establecer una política de mejora continua de sus procesos, de mejora de la calidad de sus servicios, de adaptación al cambio y flexibilidad y de planificación, organización, dirección y control transversal de actividades.

Palabras clave: Gestión por procesos, gestión contable, empresas distribuidoras.

ABSTRACT

Objective: To determine how the Process Management model influences accounting management in distribution companies in the province of Huaura.

Method: Applied, descriptive, correlational, explanatory and deductive research, with a non-experimental design and a quantitative approach. Population; Distribution companies of the provincial environment were taken and a sample size of 66 companies.

Conclusions: Distribution companies in difficult times such as the current post-pandemic, must assume the challenge of handling tools that increase their productivity and face a very changing market. In this context, we concluded that the Process Management model has a great influence on accounting management in distribution companies. As well as it is demonstrated that establishing a policy of continuous improvement of its processes, improving the quality of its services, adapting to change and flexibility and planning, organization, management and control of cross-cutting activities.

Key words: Process management, accounting management, distribution companies.

INTRODUCCION

Hoy en día surge la necesidad de las organizaciones de ser más competitivas y rentables ello obliga a que estas busquen cada día ser eficientes con relación a sus procesos en general con la finalidad de satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes. Por otro lado, la globalización de los mercados obliga a las organizaciones a mejorar y optimizar sus procesos para así abarcar otros mercados y lograr su expansión.

Este trabajo de investigación basado en el modelo de gestión por procesos permitirá proponer la mejora de sus actividades en las empresas de distribución, de tal manera que les permita mejorar su gestión contable y su desempeño con relación a la eficiencia y eficacia de sus procesos y satisfacer a sus clientes y a los inversionistas.

Este documento final está constituido por 6 capítulos: el capítulo I: donde se plantea y formula el problema el capítulo II, donde se establece el marco teórico, el capítulo III, se señala la parte metodológica, el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación, el capítulo V, donde se muestran las discusión, conclusiones y recomendaciones del trabajo y el capítulo VI, se referencia las fuentes de información utilizadas.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día surge la necesidad de las organizaciones de ser más competitivas y rentables ello obliga a que estas busquen cada día ser eficientes con relación a sus procesos en general con la finalidad de satisfacer los requerimientos y necesidades de sus clientes. Por otro lado, la globalización de los mercados obliga a las organizaciones a mejorar y optimizar sus procesos para así abarcar otros mercados logrando así su expansión.

La deficiente gestión de los procesos, ausencia de normalización de estos aunado a ello la falta de control en los procesos administrativos y operativos generan descontento y reclamos de los clientes incidiendo en su gestión.

Actualmente la gestión contable presenta dificultades como ausencia de manuales de políticas y procedimientos contables, sistema contable deficiente con constantes errores, personal no capacitado, procedimientos engorrosos y lentos, precisando urgente cambio tanto en los procedimientos contables como en sus respectivo análisis dificultando más la situación pues la toma de decisiones no está siendo la adecuada por no contar con información contable y financiera, clara precisa, confiable y oportuna para la toma de decisiones urgiendo cambios en sus procedimientos.

Es necesario recalcar que el resultado de la gestión contable están relacionadas con la generación del sistema de información contable la cual servirá como soporte significativo en la toma de decisiones de las empresas es por ello la necesidad de mejorar y optimizar sus procesos manteniendo y aplicando una gestión adecuada a

través de un diseño, orientación y control con la finalidad de obtener un sistema de información contable integro, confiable y oportuno para la toma de decisiones por parte de los responsables de la organización.

De seguir con esta situación estas empresas perderán credibilidad y sobre todo ventajas con relación a otras del mismo giro, por ello estas deben de rediseñar y controlar sus procesos con la finalidad de lograr ser eficientes mejorando su calidad y gestión de estas.

Por ello un sistema de gestión por procesos aplicado al área contable nos permitirá evaluar los procesos existentes de tal manera que nos permita determinar las debilidades y fortalezas de estos para tener un conocimiento sobre que procesos deben ser rediseñados o eliminados.

Y es que a partir del análisis de la situación nos permitirá proponer la mejora a través de la gestión por procesos con la finalidad de mejorar el desempeño con relación a la eficiencia y eficacia de sus procesos logrando el diseño, ordenamiento y por ende la mejora continua para lograr la satisfacción de sus clientes.

1.2. Formulación de Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué forma el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos?
- ¿De qué manera el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios?
- ¿De qué modo el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad?
- ¿De qué manera el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la manera de como el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la forma en que el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos.

- Establecer la manera de cómo modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios.
- Establecer el modo en que la modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad.
- Establecer la manera en que el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades.

1.4. Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación se justifica, porque buscamos conocer que al aplicar la gestión por procesos se mejorará la efectividad, eficiencia y satisfacción de los grupos de interés como clientes, proveedores, accionistas y empleados.

La gestión por procesos al aplicarse en las empresas de distribución permite enfocarse a la mejora continua y por ende la satisfacción del cliente, dando como resultado un servicio de calidad el cual será adaptado a las necesidades del mercado.

Justificación práctica. El presente trabajo de investigación está orientado a determinar cómo se encuentran los procesos que están relacionados con la gestión contable proponiendo para ello la gestión por procesos como una metodología que permitirá realizar un rediseño de estos. Asimismo, el modelo de gestión por procesos impulsará al personal que labora en el área contable a mejorar los diversos procesos siendo primordial con una herramienta de información confiable.

Así mismo, se aportará nuevos enfoques sobre la aplicación de la gestión por procesos, de acuerdo con las normas establecidas para dichas implementaciones en empresas de distribución y que está desarrollada en nuestro marco teórico.

1.5. Delimitación del estudio

a. Delimitación espacial.

La investigación se desarrolló en los ambientes de las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

b. Delimitación temporal.

La investigación considera la información recolectada a través de diversas fuentes para el año 2021.

c. Delimitación social.

La investigación involucra a todo el personal que labora en el área contable de las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

1.6. Viabilidad del Estudio

La investigación propuesta es viable, su desarrollo es posible ya que se cuentan con los recursos necesarios, y el acceso a la información.

El trabajo trata de demostrar la manera de como el modelo de gestión por procesos influye en la gestión contable de las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura. Con ello, se podrá orientar en la adopción de un modelo individual de la gestión por procesos que influya positivamente en la gestión de las empresas de distribución para incentivar al personal y mejorar la calidad de sus servicios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Muñoz, F 2018) la presente investigación tuvo como principal objetivo formular una guía que servirá para el manejo de la gestión de una empresa mediana con la finalidad de mejorar su organización. Asimismo, se tomó en cuenta las teorías relacionadas al modelo de gestión por procesos para su aplicación correcta. Debido al crecimiento de la organización con relación a la oferta de sus servicios, aumento de sus clientes y personal se generó la necesidad de aplicar el modelo de la gestión por procesos lo cual permitió mantener la calidad en la prestación de sus servicios y por ende la competitividad en el mercado donde desarrolla sus actividades. Su conclusión fue que existe la necesidad de diseñar un sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A para ello será necesario identificar, definir y describir los procesos y indicadores de medición y control de estos con la finalidad de mejorar su gestión

(Puertas, D. 2016), su investigación estuvo centrada en el área contable y de inteligencias de negocios de la empresa Energy Palma. S.A la cual presento problemas como ausencia de una organización estructurada, dificultades en su gestión, procesos lentos, mal uso de los recursos y baja productividad motivo por el cual se realizó un diagnóstico con la finalidad de conocer los procesos que se desarrollan el cual permitió

tener una idea de lo que debemos hacer o implementar, y dejar de hacer. El objetivo planteado en esta investigación fue el mejoramiento de los procesos desarrollados en el área contable soportado por un mapa de procesos con la finalidad de establecer orden eficiencia y eficacia en los procesos asimismo el establecimiento de estándares de calidad en los mismos los cuales incidirán un mejor desempeño de los colaboradores del área contable. Su conclusión urge la implementación del modelo de gestión por procesos y mejora en el área contable y de inteligencia de Negocios.

(Villota, N. 2016) su investigación tuvo como objetivo general diseñar un modelo de gestión por procesos que contribuya al mejoramiento y optimización del manejo contable en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tulcán de la ciudad de Tulcán. Por otro lado, la investigación propone un modelo de gestión por procesos que permitirá mejorar la gestión por procesos que se desarrollaran en el área de contabilidad de manera más efectiva incidiendo ello en la gestión contable. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva, correlacional y cuantitativa. Su conclusión fue que la cooperativa de Ahorro y crédito Tulcán desarrolla procesos los cuales no están documentados, asimismo sus actividades carecen de control siendo necesario la aplicación de un modelo de gestión por procesos en el área contable.

2.1.2 Antecedentes nacionales

(Bravo, Y. 2016), su investigación tuvo como objetivo principal establecer cómo la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales de la Provincia de Huaura. Manifestó que el sistema de información contable es una herramienta muy importante la cual debe ser soporte para las decisiones que tomen los responsables de las empresas con la finalidad de lograr ventajas competitivas en el

mercado donde desarrollan sus actividades. Asimismo, menciona que es urgente el cambio de la gestión jerarquizada a la gestión por procesos siendo este no solo un cambio operativo sino involucra también un cambio en la cultura empresarial. La gestión por procesos en el área contable tuvo como finalidad mejorar los distintos procesos que están relacionados a la elaboración del sistema de información contable en forma confiable y oportuna para la toma de decisiones. Los métodos aplicados en la investigación fueron de tipo aplicada con un nivel descriptivo, explicativo y correlacional de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Su conclusión fue demostrar la existencia de una relación estrecha entre la gestión por procesos en la generación del sistema de información contable de las empresas comerciales de la Provincia de Huaura, en cuanto a la optimización, control y mejora continua de los procedimientos contables.

(Cotera,2017) el objetivo principal de su investigación fue proponer el mejoramiento de la gestión contable a través de la integración de procesos contables para lograr la eficiencia y sostenibilidad de la empresa Hanzo del distrito de San Isidro, Lima para ello se consideró la implementación de un nuevo sistema que este soportado por módulos que se adapten a la necesidad de la empresa ello contribuirá a un mayor control logrando así una gestión contable eficiente. La investigación tuvo un diseño de campo no experimental utilizando el estudio transversal-longitudinal, el tipo de investigación proyectiva. Su muestra estuvo constituida por 30 colaboradores utilizando la encuesta y entrevista como instrumentos de recopilación de datos. Su conclusión fue que la gestión contable necesita cambios para que sea esta eficiente por lo tanto urge la implementación de un nuevo sistema contable integrador que suministre información contable eficiente confiable y oportuno para la toma de decisiones.

(Ureta, D. 2017) su investigación tuvo como objetivo principal diagnosticar la situación en cuanto a su gestión contable, ordenar sus procesos con la propuesta de mejoramiento de esta. Asimismo, empleo una metodología cualitativa de diseño no experimental con enfoque mixto aplicando entrevistas a sus colaboradores. Sus conclusiones fueron que la empresa tiene deficiencias en su gestión contable ya que sus procedimientos no están bien definidos asimismo por la ausencia de manuales de políticas y procedimientos contables incidiendo ello en sus estados financieros. Por otro lado propuso la aplicación de nuevas herramientas que logre mejorar los procesos contables unificando de esa manera la información para la toma de decisiones..

2.2. Bases teóricas

2.2.1 La Gestión por Procesos

Consideramos a la gestión como un conjunto de operaciones que se desarrollan con el objetivo de dirigir, administrar para lograr eficiencia y eficacia en las actividades por ende los objetivos institucionales de una organización.

Por otro parte, un proceso es un conjunto de acciones repetitivos el cual tienen un inicio y un final, siendo necesario el establecimiento de un flujo comprendido por todos los que participan en este proceso en forma eficiente.

Según Bravo, (2012) menciona que la gestión por procesos es la disciplina que permite identificar, diseñar controlar y mejorar los procesos de la empresa con la finalidad de interactuar eficientemente con el cliente.

Malca, G. (2017) opina que la gestión por Procesos es una metodología para desarrollar un trabajo con la finalidad de mejorar continuamente las actividades

debiendo identificar, seleccionar, documentar lo cual permitirá la mejora continua de los procesos que se desarrollen en la organización.

Asimismo, Escudero (2013) menciona que la gestión por procesos tiene como objetivo asegurar que los procesos se coordinen buscando su efectividad y la satisfacción de estos.

Bravo (2016) opina que la gestión por proceso contribuirá a reducir el tiempo de duración del proceso permitiendo reducir su costo y a la vez mejorar la calidad del servicio.

En el contexto económico tan complejo, competitivo y globalizado la gestión por procesos es ya una necesidad no para lograr ser competitivo sino para subsistir, pero esta podría dificultarse por la resistencia de los responsables y empleados de la empresa quienes están acostumbrados a gestionarla con un enfoque tradicional es decir verticalmente.

Por otra parte, es necesario diferenciar la gestión tradicional de la gestión por procesos, la primera organizada por departamentos quienes actúan en forma independientemente ocasionando muchas veces duplicidad en los procesos unido a ello la ausencia de coordinación y comunicación de los empleados originando desmotivación de estos. Mientras que la gestión por procesos es una forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa en forma transversal y secuencial con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes.

Las empresas que apuestan por el modelo de gestión por procesos se caracterizan por ser más flexibles, pues se tiene una visión más holística de la empresa, los empleados interactúan más optimizando los recursos pudiendo detectar las fallas o problemas rápidamente.

Elementos del Proceso

Pérez (2010) opina que los elementos de un proceso son:

- Input (entrada principal) es decir un producto cuyas características responda al estándar en otras palabras es lo que justifica el desarrollo ordenado del proceso.
- Secuencialidad de las actividades requiriendo para ello los medios y recursos con requisitos que permitan ejecutarlos con eficiencia.
- Output (salida) es el producto de calidad de acuerdo con el estándar requerido por el proceso cuya salida es un determinado producto o servicio a un cliente ya sea interno o externo.

Asimismo, Pérez (2010) menciona que es necesario tener en cuenta los siguientes elementos para los procesos:

- Personas: Se designará a un responsable y a las personas que formaran el equipo que participara en el proceso, todos ellos con conocimientos, habilidades y actitudes.
- Materiales: Aquellos componentes que pueden ser o no identificados en la obtención del producto final tomando en cuenta su uso correcto.
- Recursos Físicos: incluye el uso de equipos, instalaciones, hardware y software con las condiciones óptimas para su uso.
- Métodos: comprende las políticas, normas, instrucciones procedimientos aplicadas en la ejecución de los procesos que se desarrollan en la organización
- Medio Ambiente: Entorno y características físicas en las que se desarrollaran los procesos.

Clases de Proceso

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) consideran tres tipos de procesos los cuales tienen incidencia en la gestión de la organización siendo estos:

- Procesos Estratégicos: Aquellos procesos que orientan a la empresa con la definición y su respectivo control de sus políticas, objetivos y metas las que proporcionan los lineamientos generales.
- Procesos Operativos o Claves: Son procesos que agregan valor al cliente es decir aquellos que se encargan de transformar las entradas en bienes o servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes.
- Procesos Soporte o Apoyo: Aquellos que sirven de soporte a los procesos operativos pues estos les proporcionan los recursos necesarios para el desarrollo de estos.

Es necesario señalar que dependerá del tipo y tamaño de la empresa la clasificación de los procesos.

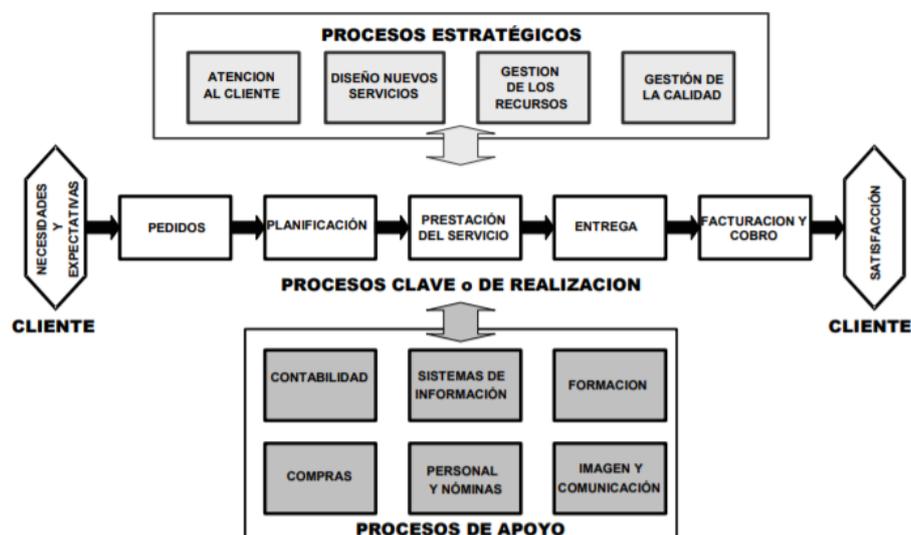


Figura 1. Modelo para implementar la mejora continua [Gráfico]. Recuperado de

<https://www.fomento.es/NR/ronlyres/9541acde-55bf-401-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelacalidad.pdf>

Beneficios de la Gestión por Procesos

- Incremento de la Productividad: A través de un trabajo enfocado a procesos determinados con la finalidad de obtener mayor resultado.
- Reducción de los costos impulsando la rentabilidad: Es decir minimizando los costos lo cual permitirá recuperar lo invertido
- Mejora la comunicación entre los colaboradores: El trabajo en equipo se verá fortalecido con la comunicación constante

Requisitos para mejorar los Procesos

- Apoyo de la Dirección: Es indispensable que la dirección muestre el respaldo y apoyo incondicional a la mejora de los procesos.
- Compromiso a largo plazo: Pues los resultados no se podrán obtener a corto plazo.
- Metodología: Los responsables de cada proceso trabajaran empleando la misma metodología asumiendo con responsabilidad en cada uno de ellos.
- Responsabilidad: Para cada proceso debe haber una persona responsable
- Evaluación y retroalimentación: Todo proceso necesita ser evaluado permanentemente para ir corrigiéndose las desviaciones que surjan en el camino.
- Deben estar centrados en los procesos y por ende en los clientes

Mapa de Procesos

Para la implementación de la gestión por procesos la empresa deberá identificar en primer lugar cada una de las actividades que realiza en forma integral para ello aplicara un Mapa de Procesos el cual es la representación gráfica de todas las actividades en forma secuencial y ordenada para obtener una visión clara y precisa de todas y cada una de las actividades que aportan valor al producto o servicio el cual será reflejada en la

satisfacción del cliente. Asimismo, todos los integrantes de la organización deberán participar activamente a través de la formación de un equipo de carácter multidisciplinario ello permitirá un efecto positivo en los objetivos de la implementación de este modelo de gestión por procesos la cual dotara de una estructura horizontal ordenando los procesos administrativos y contables los cuales deberán bien definidos y soportados con los documentos requeridos por cada proceso indicando a su vez las responsabilidades de cada integrante del equipo.

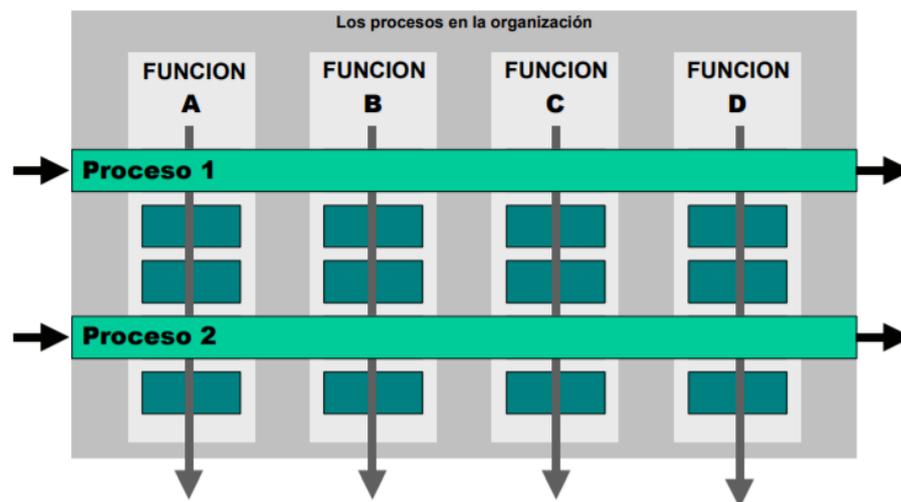


Figura 2. Los procesos en la organización [Gráfico]. Recuperado de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-401-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelocalidad.pdf>

El responsable del proceso debe ser conocido por la empresa será este quien deberá asumir la responsabilidad y tendrá la suficiente autoridad para la implementación de los cambios en forma integral de la gestión del proceso.

Pasos para implementar el Modelo de Gestión por Procesos

Los pasos que se debe tener en cuenta son:

1. Formar un equipo de trabajo que este capacitado quienes analizaran los objetivos y actividades de la empresa

2. Identificar, clasificar los procesos y elaborar el mapa de procesos
3. Determinar los factores claves de la empresa
4. Elaborar el diagrama de flujo de cada proceso
5. Iniciar el ciclo de mejora con los indicadores relacionados con los factores claves

Debemos tener presente que la implementación de la gestión por procesos es asumir una acción de mejora con relación a los procesos dentro de una empresa esta acción de mejora es la acción involucrada a cambiar la forma de cómo se ejecuta un determinado proceso. Por otro lado, esta mejora de los procesos debe de involucrar ciertos aspectos como:

1. La simplificación y eliminación de la burocracia
2. Normalización del modo de desarrollar las actividades
3. Mejorar el uso eficiente de los recursos
4. Reducción del tiempo del ciclo
5. Análisis del valor y alianzas con los proveedores

Debemos tener en cuenta que la empresa deberá estar siempre dispuesta a los cambios necesarios que le permita una ruta hacia la mejora continua debiendo participar todos los que forman parte de la empresa con la finalidad de lograr productividad, competitividad, efectividad con manejo adecuado de sus recursos, sobre todo agregando valor a sus clientes en el mercado donde desarrollan sus actividades.

Por otro lado, los beneficios que obtendrán las empresas al aplicar este modelo de gestión por procesos será la disminución de recursos materiales, humanos, financieros lo cual contribuirá a aumentar la eficiencia, disminución de tiempo aumentando la productividad, disminución de errores frecuentes y sobre este modelo de gestión por procesos nos permite obtener una visión holística de la empresa respecto a los procesos que se desarrollan en ella.

2.2.2 Gestión Contable

Pérez, (2015) opina que la contabilidad ofrece el sistema de información necesario para servir de soporte en la toma de decisiones por parte de los responsables de la empresa, pues esta resume los procesos internos de la empresa y las relaciones entre las áreas de su gestión.

Según Pisionero, C. (2012) opina que la gestión contable cumple con una función muy importante dentro de la empresa pues proporciona información que ayudara a los responsables de la empresa en las decisiones que tengan que ver con el logro de los objetivos y metas.

Por otro lado, Prieto (2014), define la gestión contable como el procedimiento secuencial de registro de operaciones que realiza la empresa con la finalidad es producir información económica financiera la cual servirá de soporte para la toma de decisiones de los diferentes usuarios de la información para ello es necesario llevar el control de los procedimientos establecidos. Asimismo, esta información servirá para evaluar las futuras decisiones que se tomen según se presenten las oportunidades de negocios para competir, así como obtener una ventaja competitiva.

Análisis de los Sistemas Contables

Según Catacora (2009) menciona que la gestión contable esta relacionado con los procedimientos las mismas que se conciben como todos aquellos procesos, secuencia de pasos que se utilizan para el registro de las transacciones en los libros contables. Por otro lado considera muy necesario llevar a cabo un inventario de procedimientos contables para conocer todas las operaciones que puedan afectar los estados financieros, así como el análisis respectivo que servirá para obtener el mayor grado de

información para evaluar si los procedimientos contables se realizan de acuerdo a lo establecido por las normas y políticas de la empresa.

Es necesario enfatizar que la gestión contable esta soportado por un conjunto de procesos que involucran el uso de recursos humanos y materiales que interactúa con el área administrativa.

Las funciones que realiza el área contable son: planificar, organizar, dirigir y controlar los procedimientos contables de conformidad con las normas vigentes entre los más relevantes son:

- Definir los procesos en los cuales estén involucrados el área contable
- Contar con una guía donde se describan las diferentes actividades, responsabilidades y recursos de cada uno de los procesos relacionados al área contable
- Definir los procedimientos asociados a los procesos donde este relacionados el departamento de contabilidad

Elizondo, A. (2011) opina que el proceso contable es un conjunto de etapas secuenciales que se debe seguir en el registro de las transacciones realizadas por la empresa hasta la elaboración de los estados financieros debiendo estos estar elaborados tomando en cuenta los principios y normas contables.

La gestión contable conjunto de actividades que sigue toda transacción con el objetivo de convertirse en información contable reflejando la situación financiera en un periodo determinado.

2.3. Bases filosóficas

Gestión por procesos. Según la filosofía relacionada al individualismo metodológico menciona que todos los fenómenos sociales se explican en base a los seres humanos y que existe una relación compleja entre los humanos y los fenómenos sociales admitiendo que los seres humanos generan acciones a los fenómenos (Noguera, 2003). Asimismo, y es que a través de las acciones individuales una vez dadas esas se enfrentan con un principio: los individuos solo dominan sus acciones individuales pues una vez actuado no existe un control sobre ellas ya que estas acciones se combinarán con las acciones de otras personas hasta la consecución de ello.

Y es que en las organizaciones siempre será necesario controlar la actuación de las personas y presionar las acciones para obtener resultados que se esperan, la existencia dentro de las organizaciones de ciertas estructuras y normas donde el comportamiento de las personas está limitado por las mismas. Por otro lado los fenómenos sociales son originados por los procesos siendo estos concebidos como la manera de cómo se organizan los recursos para obtener los resultados u productos que requiere la organización.

Asimismo, en todas las empresas siempre existirá la intención de controlar la actuación de las personas a través de los procesos donde intervienen sabemos que existen muchos procesos relacionados a ellos bien obteniendo resultados o productos. Los procesos son acciones las que tienen que ser alimentados por insumos sobre los cuales se realizan dichas acciones.

Por otro lado, el enfoque de la gestión por procesos desde el año 1990 emerge como una herramienta administrativa con la finalidad de aplicarla en la gestión de la

organización para así garantizar que los procesos produzcan el máximo beneficio con la finalidad de que estos sean efectivos, adaptables y administrados.

Gestión Contable. La filosofía de la contabilidad estuvo sustentada en los aportes dados por Luca Pacioli en el año (1494) a través de su obra *Summa de Arithmetica*, desde sus inicios se desarrollaron teorías y es que a partir de la segunda mitad del siglo XX es tomado en cuenta como ciencia. Por otro lado, se introdujo en la filosofía de la ciencia contable el termino de paradigma la cual establece normas para legitimar el trabajo dentro de la ciencia que la rige, además coordina, dirige las actividades con la intención de resolver los problemas que desarrollan los científicos.

Asimismo, el conocimiento contable está tomada en cuenta en la filosofía positivista puesto que la contabilidad estudia los hechos económicos suscitados en la realidad con el objetivo de proporcionar información para la toma de decisiones.

La filosofía de Kuhn tuvo influencia en la contabilidad con la finalidad de estudiar su desarrollo científico como ciencia, esta evoluciona mediante un proceso continuado sin embargo Mattessich opina que mas que un cambio de paradigmas es el cambio de metodologías aplicadas a mejorar los procesos contables.

Enfatizamos que existen muchas posturas filosóficas sobre la contabilidad pues está relacionada con la realidad social pues esta observara y captará hechos reales en el ámbito económico, tomando como base las nociones de propiedad, obligaciones, control y deudas todo lo captado por el sistema de contabilidad será transformado en información para la toma de decisiones.

Es necesario enfatizar que la gestión contable esta soportado por un conjunto de procedimientos, actividades, operaciones que son el resultado de la gestión de la organización, pero estas deben ser encaminadas adecuadamente, ordenadas

secuencialmente y ser soportadas hoy con las tecnologías de información para ello será necesario rediseñar los procesos contables.

2.4. Definición de términos básicos

- Activo: Bienes y derechos que posee la empresa
- Análisis de Estados Financieros: Presentación en forma procesada de los estados financieros contables cuya finalidad es dar soporte a la toma de decisiones
- Contabilidad: Sistema de información basado en el registro, clasificación, medición y resumen de las transacciones expresadas en términos monetarios en un periodo determinado.
- Contador Público: Profesional responsable de la elaboración del sistema de información contable financiero.
- Gestión por Procesos: Forma de organizar las actividades de una empresa con el objetivo de encaminarla al mejoramiento continuo
- Gestión: Conjunto de operaciones que se desarrollan con la finalidad de dirigir y administrar una empresa.
- Indicadores: Unidades de medida que permite el seguimiento y evaluación de los procesos de una organización.
- Mapa de Proceso; Grafico que visualiza el conjunto de procesos que tiene la empresa.
- Parametrizar: Individualizar el sistema de información contable de acuerdo con ciertas características y necesidades de la empresa
- Pasivo: Conjunto de deudas y obligaciones que tienen la empresa con terceras personas
- Patrimonio: Representa la participación de los propietarios en la empresa
- Procedimiento: Descripción detallada de cómo se realiza el proceso

- **Procedimientos Contables:** Procesos que se utilizan para registrar las transacciones de una empresa en el sistema contable
- **Proceso:** Secuencia de actividades desarrolladas por diferentes personas en distintas áreas o departamentos de la empresa.

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

El modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

2.5.2. Hipótesis específicas

- El modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos.
- El modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios.
- El modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad.
- El modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades.

2.6. Operacionalización de las variables

Variable Independiente:

Modelo de Gestión por Procesos

Dimensiones:

- Procesos estratégicos
- Procesos críticos
- Procesos de soporte

Variable dependiente:

Gestión Contable

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Tipo. - La investigación de acuerdo con el tipo del problema y sus propósitos establecidos se identifica como una investigación aplicada.

Se identifica así, porque está orientada en la búsqueda una solución para el problema planteado. A través de ella, se pretende encontrar alguna relación entre la gestión por procesos y la gestión contable, proponiéndose las conclusiones y recomendaciones necesarias para mejorar dicha gestión.

Nivel. - La investigación propuesta es de nivel descriptivo correlacional, y aplica elementos de tipo explicativo.

Es correlacional, porque tiene como objetivo encontrar la relación entre dos variables, en un determinado lugar y tiempo, que intervienen en el estudio.

Es explicativo, porque a la formulación de las hipótesis se trata de explicar tentativamente la ocurrencia del fenómeno, sus razones y explicar la relación existente entre las variables de la investigación.

Enfoque. - La investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que a la medición de un fenómeno será necesario la utilización de estadísticas.

Diseño. - La investigación tiene un diseño no experimental y transversal, procediéndose a la recolección de opiniones en un tiempo determinado para su descripción y análisis particular del estudio. Dado que es transversal se utilizó el método deductivo, va de lo general a lo particular de las entidades de distribución.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población.

La población para nuestra investigación tiene la característica de ser una población finita, está compuesto por el personal de gestión y de contabilidad (no operacional) de las empresas de distribución de la provincia de Huaura. De la evaluación realizada se tienen 158 empresas de distribución en el segmento que se muestra en la tabla 1.

3.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra permitió realizar las entrevistas a un grupo de personas seleccionas al azar y sin reemplazo del grupo representativo.

El tamaño de la muestra se basa en los siguientes criterios: para establecer el tamaño de la muestra de cada grupo, se aplicará el Modelo Estadístico de una Población Finita, que tiene la característica de una distribución probabilística Normal Z.

Donde:

n = Tamaño de Muestra

N = Tamaño de Población

E = 0.05 (nivel de error 5%)

P = 0.5 (probabilidad de 50%)

Q = 0.5 (probabilidad de 50%)

Z = 1.96 (al 95% nivel de confianza)

De acuerdo con estos criterios, el tamaño de muestra resultante para nuestra investigación es:

$$n = \frac{N P Q Z^2}{(N-1) E^2 + P Q Z^2}$$

$$n = \frac{(158) (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(158-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = 112.16 \approx 112$$

Para el caso que nos ocupa se tiene un tamaño de muestra de 112 empresas de distribución.

Tabla 1.

Población y tamaño de muestra

Empresas de Distribución	Huacho	Huaura	Sta. María	Végueta	TOTALES	Tamaño de muestra	Tamaño de muestra Ajustado
Abarrotes Mayoristas	22	1			23	16	10
Distribuidoras	39	4	8		51	36	21
Gas	22	1	4	3	30	21	13
Grifos	6		6	3	15	11	6
Material de construcción	18	4	10		32	23	13
Mayólicas y sanitarios	7				7	5	3
Totales	114	10	28	6	158	112	66

Nota. Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura

Modelo de Ajuste Estadístico. Como 112 es mayor al 10% de 158, procedemos a realizar un ajuste a la muestra.

Donde:

no = Muestra ajustada.

n = Tamaño de Muestra inicial.

N = Tamaño de Población.

$$no = \frac{n}{1 + (n / N)}$$

$$no = \frac{112}{1 + (112 / 158)} = 65.90 \approx 66$$

En la tabla 1., se presenta el tamaño de población y muestra de nuestra investigación.

Por lo tanto, la muestra está compuesta por 66 personas de gestión y de contabilidad (no operacional) de las empresas de distribución de la provincia de Huaura.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Para nuestra investigación, se utilizó diversas herramientas que nos permitió la recolección de los datos, y medir las características de las variables.

Fuentes. - Se utilizó tres tipos de fuentes básicas, estas son:

- Revisión de fuentes bibliográficas.
- Revisión de documentos históricos.
- Revisión de informes.

Técnicas. - Las técnicas empleadas fueron:

- Recolección de datos relacionados al tema.
- Observación de características la variable independiente.
- Observación de características la variable dependiente.
- Observación de características de otras variables.

Instrumentos. - Los instrumentos utilizaron:

- Fichas de documentación.
- Registros de las variables.
- Encuesta de información.

Se desarrollo un cuestionario con preguntas desarrolladas por los encuestados, en función a indicadores de las variables que intervienen en la investigación, ver anexo 1.

La validez de las respuestas se basa en las apreciaciones reales de los encuestados sobre la perspectiva que tienen sobre la gestión por procesos sobre la gestión contables de las empresas de distribución en la provincia de Huaura.

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Para elaborar los resultados a partir de tablas para su análisis, empleamos la estadística descriptiva, con el apoyo de la hoja de cálculo EXCEL.

Para las pruebas de hipótesis utilizamos la estadística inferencial y la prueba no paramétrica de la Chi-Cuadrado, que nos permitió saber si existe relación entre las variables.

Para el procesamiento fue necesario:

- Ordenamiento.
- Clasificación.
- Selección.
- Codificación.
- Tabulación.
- Cuadros.
- Gráficos.

Los análisis se realizaron con un nivel de significancia estadística del 0.05:

- Medidas de tendencia central y de dispersión.
- Estadística inferencial utilizando la prueba de distribución no paramétrica la Chi-cuadrada.
- Prueba de correlación, para analizar la relación entre variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Con el propósito de obtener información para el desarrollo de la investigación académica denominado, se lograron los siguientes resultados.

1. El departamento de contabilidad: ¿Tiene definido sus procesos contables que dan soporte a sus actividades?

Tabla 2.

Definición de procesos contables

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Si	59	59	0.8939	89.39%	89.39%
No	7	66	0.1061	10.61%	100.00%
No sabe/no opina	0	66	0.0000	0.00%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

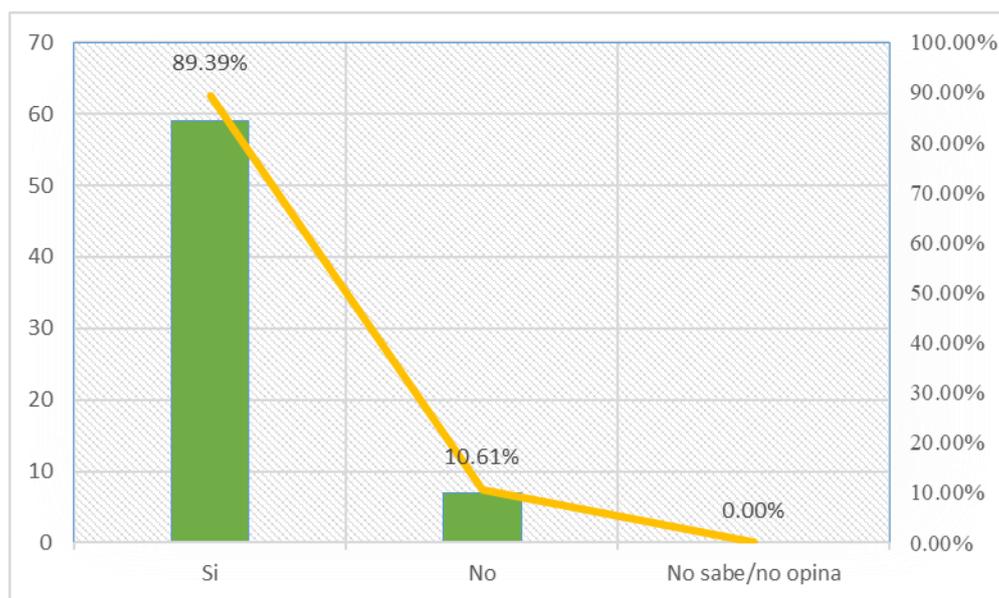


Figura 3. Definición de procesos contables. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 89.39% señalan que tiene definida sus procesos contables que dan soporte a sus actividades, y el 10.61% no lo tienen.

2. ¿Conoce usted, si los procesos del área de contabilidad se encuentran documentados?

Tabla 3.

Documentación de los procesos del área de contabilidad

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Si	55	55	0.8333	83.33%	83.33%
No	9	64	0.1364	13.64%	96.97%
No sabe/no opina	2	66	0.0303	3.03%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

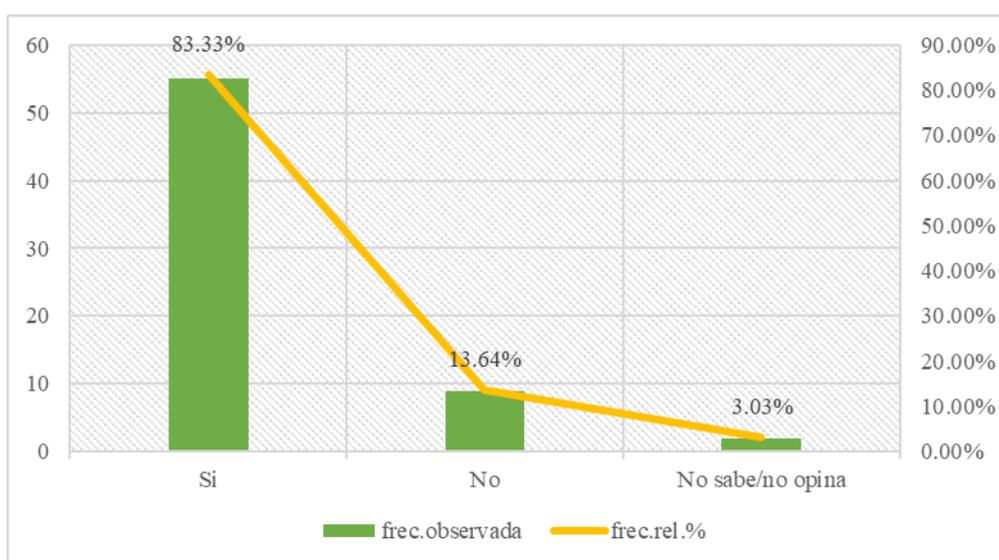


Figura 4. Documentación de los procesos del área de contabilidad. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 83.33% señala que los procesos del área de contabilidad se encuentran documentados, el 13.64% no lo están y el 3.03% no sabe/no opina.

3. ¿Considera que la aplicación del proceso contable es importante y esencial para la elaboración de los estados financieros?

Tabla 4.

Importancia de los procesos contables

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Si	63	63	0.9545	95.45%	95.45%
No	3	66	0.0455	4.55%	100.00%
No sabe/no opina	0	66	0.0000	0.00%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

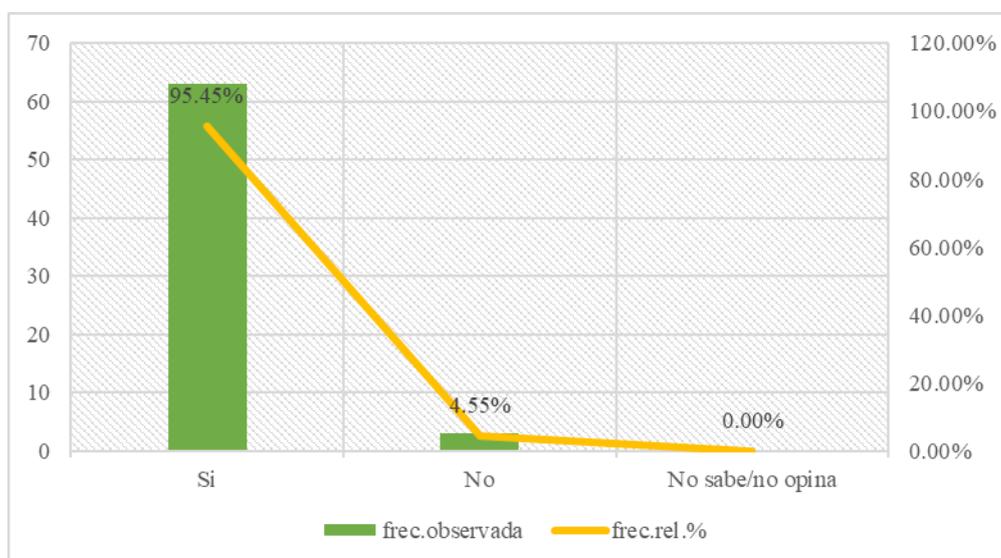


Figura 5. Importancia de los procesos contables. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 95.45% señalan que la aplicación del proceso contable es importante y esencial para la elaboración de los estados financieros, y el 4.55% señalan que no lo es.

4. ¿Considera que el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Tabla 5.

El Modelo de gestión contable

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Completamente de acuerdo	15	15	0.2273	22.73%	22.73%
De acuerdo	33	48	0.5000	50.00%	72.73%
No sabe/no opina	2	50	0.0303	3.03%	75.76%
En desacuerdo	11	61	0.1667	16.67%	92.42%
Completamente en desacuerdo	5	66	0.0758	7.58%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

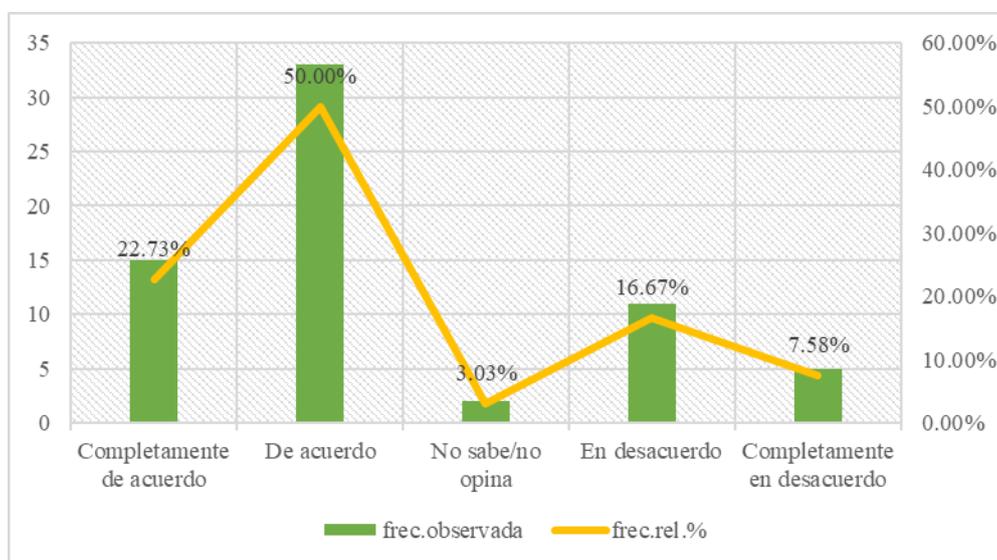


Figura 6. El Modelo de gestión contable. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 50.00% señalan estar de acuerdo con el considera que el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, el 22.73% están completamente de acuerdo, el 16.67% están en desacuerdo, el 7.58% señalan estar completamente en desacuerdo y el 3.03% no saben/no opinan.

5. ¿Considera que la mejora continua de sus procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Tabla 6.

La mejora continua de los procesos

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Completamente de acuerdo	11	11	0.1667	16.67%	16.67%
De acuerdo	28	39	0.4242	42.42%	59.09%
No sabe/no opina	3	42	0.0455	4.55%	63.64%
En desacuerdo	17	59	0.2576	25.76%	89.39%
Completamente en desacuerdo	7	66	0.1061	10.61%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

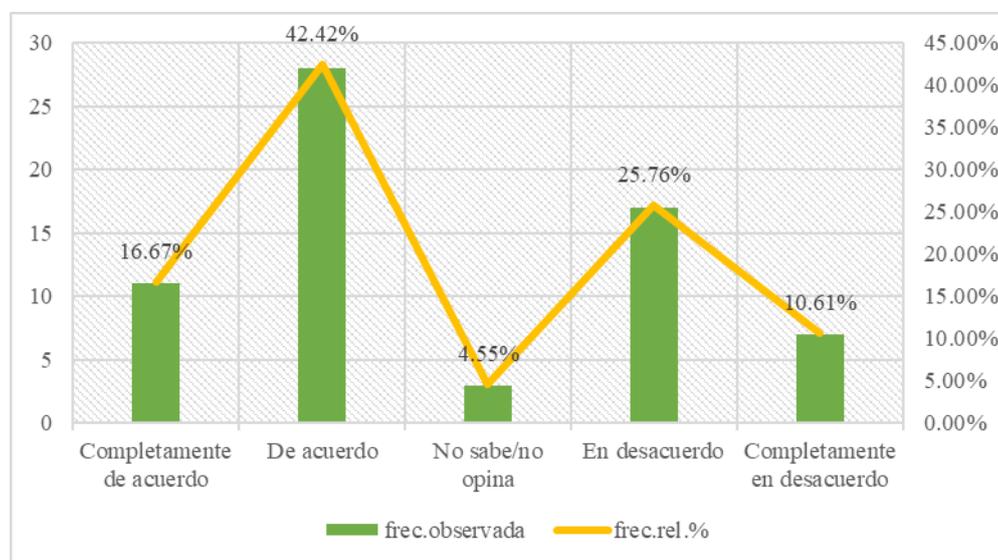


Figura 7. La mejora continua de los procesos. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 42.42% señalan estar de acuerdo con el considerar que la mejora continua de sus procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, el 25.76% están en desacuerdo, el 16.677% están completamente de acuerdo, el 10.61% señalan estar completamente en desacuerdo y el 4.55% no saben/no opinan.

6. ¿Considera que la mejora de la calidad de los servicios influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Tabla 7.

La mejora de la calidad de los servicios

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Completamente de acuerdo	43	43	0.6515	65.15%	65.15%
De acuerdo	15	58	0.2273	22.73%	87.88%
No sabe/no opina	2	60	0.0303	3.03%	90.91%
En desacuerdo	4	64	0.0606	6.06%	96.97%
Completamente en desacuerdo	2	66	0.0303	3.03%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

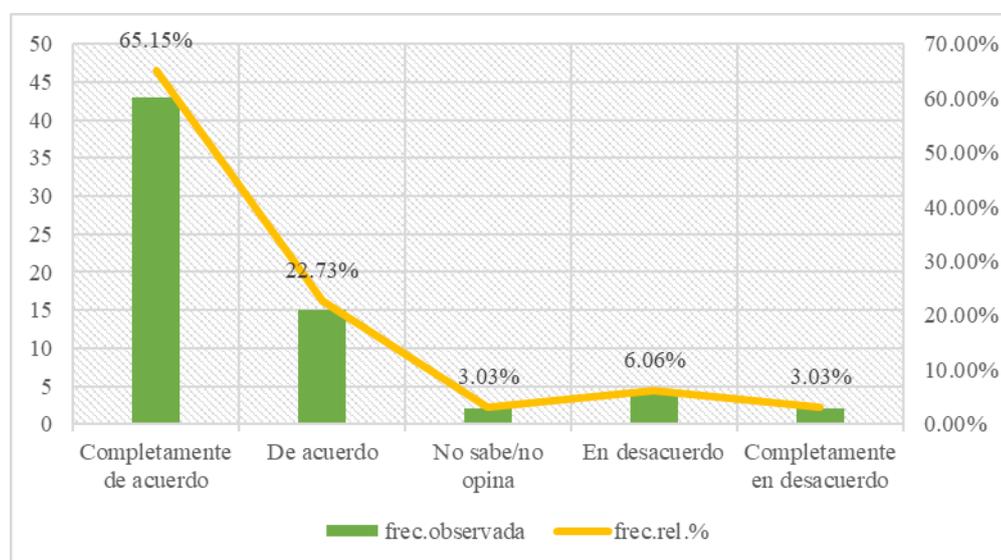


Figura 8. La mejora de la calidad de los servicios. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 65.15% están completamente de acuerdo con el considerar que la mejora de la calidad de los servicios influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, el 22.73% están de acuerdo, el 6.06% están en desacuerdo y el 3.03% señalan estar completamente en desacuerdo o no saben/no opinan.

7. ¿Considera que la adaptación al cambio y su flexibilidad influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Tabla 8.

La adaptación al cambio y su flexibilidad

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Completamente de acuerdo	33	33	0.5000	50.00%	50.00%
De acuerdo	22	55	0.3333	33.33%	83.33%
No sabe/no opina	3	58	0.0455	4.55%	87.88%
En desacuerdo	7	65	0.1061	10.61%	98.48%
Completamente en desacuerdo	1	66	0.0152	1.52%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

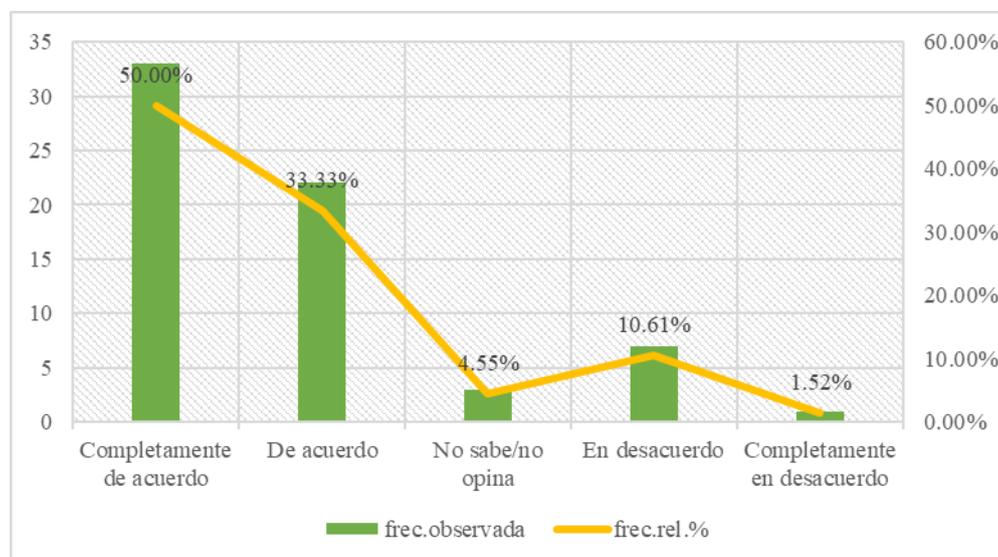


Figura 9. La adaptación al cambio y su flexibilidad. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 50% están completamente de acuerdo al considerar que la adaptación al cambio y su flexibilidad influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, el 33.33% están de acuerdo, el 10.61% están en desacuerdo, el 4.55% no saben/no opinan y el 1.52% están completamente en desacuerdo.

8. ¿Considera que la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Tabla 9.

La planificación, organización, dirección y control transversal de actividades

	frec.observada	frec.obs.Acum.	frec.relativa	frec.rel.%	Frec.Rel. %
Completamente de acuerdo	48	48	0.7273	72.73%	72.73%
De acuerdo	8	56	0.1212	12.12%	84.85%
No sabe/no opina	2	58	0.0303	3.03%	87.88%
En desacuerdo	5	63	0.0758	7.58%	95.45%
Completamente en desacuerdo	3	66	0.0455	4.55%	100.00%
Encuestados	66		1.0000	100.00%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

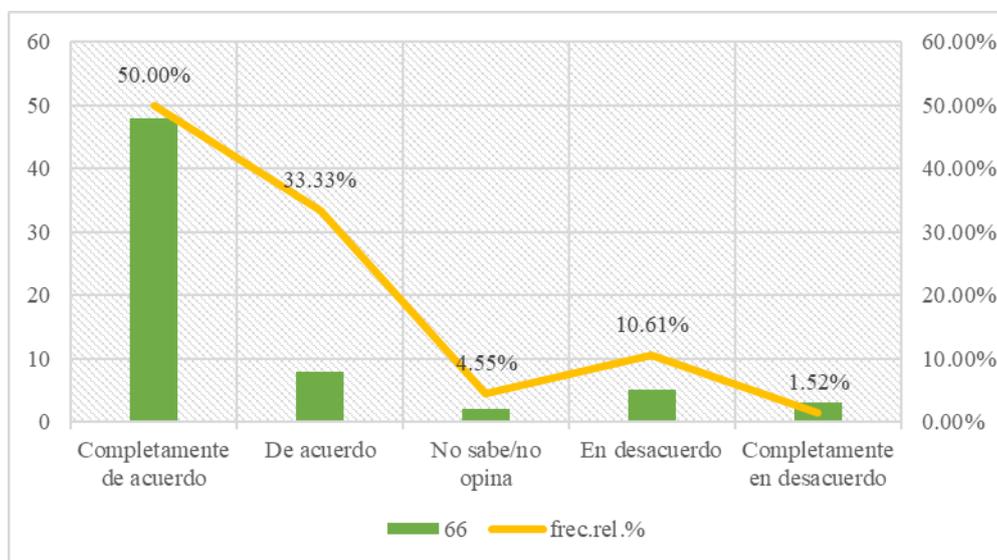


Figura 10. La planificación, organización, dirección y control transversal de actividades. Elaboración propia.

Resultado: de las encuestas realizadas y procesados los datos, podemos apreciar que el 72.73% señalan estar completamente de acuerdo al considerar que la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, el 12.12% están de acuerdo, el 7.58% están en desacuerdo, el 4.55% señalan estar completamente en desacuerdo y el 3.03% no saben/no opinan.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Basado en los resultados deducidos de la intervención efectuada en las empresas de distribución de la provincia, se presentan la contrastación de las hipótesis planteadas.

Contrastación de hipótesis general:

H0:El modelo de Gestión por Procesos no influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

Ha:El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.

Tabla 10.

Contrastación de hipótesis general

	fo	%	fe	$\sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$
Completamente de acuerdo	15	35	23.10	2.84
De acuerdo	33	30	19.80	8.80
No sabe/no opina	2	5	3.30	0.51
En desacuerdo	11	20	13.20	0.37
Completamente en desacuerdo	5	10	6.60	0.39
Total	66	100	66.00	12.91

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Contraste: utilizando una distribución no paramétrica como la Chi-Cuadrada, se tiene un valor práctico de 12.91; con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad en la tabla de distribución el valor teórico es 9.49, por ello, se determina que se trabaja en la zona de aceptación de la Ha, confirmándose que: El modelo de Gestión por Procesos si influye en

la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura. Asimismo, se tiene como resultado un significativo factor de correlación de 0.77.

Contrastación de hipótesis secundaria 1:

H0: El modelo de Gestión por Procesos no influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos.

Ha: El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos.

Tabla 11.

Contrastación de hipótesis secundaria 1

	fo	%	fe	$\sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$
Completamente de acuerdo	11	35	23.10	6.34
De acuerdo	28	30	19.80	3.40
No sabe/no opina	3	5	3.30	0.03
En desacuerdo	17	20	13.20	1.09
Completamente en desacuerdo	7	10	6.60	0.02
Total	66	100	66.00	10.88

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Contraste: utilizando una distribución no paramétrica como la Chi-Cuadrada, se tiene un valor práctico de 10.58; con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad en la tabla de distribución el valor teórico es 9.49, por ello, se determina que se trabaja en la zona de aceptación de la Ha, confirmándose que: El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos. Asimismo, se tiene como resultado un moderado factor de correlación de 0.66.

Contrastación de hipótesis secundaria 2:

H0: El modelo de Gestión por Procesos no influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios.

Ha: El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios.

Tabla 12.

Contrastación de hipótesis secundaria 2

	fo	%	fe	$\sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$
Completamente de acuerdo	43	35	23.10	17.14
De acuerdo	15	30	19.80	1.16
No sabe/no opina	2	5	3.30	0.51
En desacuerdo	4	20	13.20	6.41
Completamente en desacuerdo	2	10	6.60	3.21
Total	66	100	66.00	28.44

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Contraste: utilizando una distribución no paramétrica como la Chi-Cuadrada, se tiene un valor práctico de 28.44, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad en la tabla de distribución el valor teórico es 9.49, por ello, se determina que se trabaja en la zona de aceptación de la Ha, confirmándose que: el modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios. Asimismo, se tiene como resultado un significativo factor de correlación de 0.83.

Contrastación de hipótesis secundaria 3:

H0: El modelo de Gestión por Procesos no influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad.

Ha: El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad.

Tabla 13.

Contrastación de hipótesis específicas 3

	fo	%	fe	$\sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$
Completamente de acuerdo	33	35	23.10	4.24
De acuerdo	22	30	19.80	0.24
No sabe/no opina	3	5	3.30	0.03
En desacuerdo	7	20	13.20	2.91
Completamente en desacuerdo	1	10	6.60	4.75
Total	66	100	66.00	12.18

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Contraste: utilizando una distribución no paramétrica como la Chi-Cuadrada, se tiene un valor práctico de 12.18, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad en la tabla de distribución el valor teórico es 9.49, por ello, se determina que se trabaja en la zona de aceptación de la Ha, confirmándose que: El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad. Asimismo, se tiene como resultado un fuerte factor de correlación de 0.94.

Contrastación de hipótesis secundaria 4:

H0: El modelo de Gestión por Procesos no influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades.

Ha: El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades.

Tabla 14.

Contrastación de hipótesis específicas 4

	fo	%	fe	$\sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$
Completamente de acuerdo	48	35	23.10	26.84
De acuerdo	8	30	19.80	7.03
No sabe/no opina	2	5	3.30	0.51
En desacuerdo	5	20	13.20	5.09
Completamente en desacuerdo	3	10	6.60	1.96
Total	66	100	66.00	41.44

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Contraste: utilizando una distribución no paramétrica como la Chi-Cuadrada, se tiene un valor práctico de 41.44, con un nivel de significación de 0.05 y 4 grados de libertad en la tabla de distribución el valor teórico es 9.49, por ello, se determina que se trabaja en la zona de aceptación de la H_a , confirmándose que: el modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades. Asimismo, se tiene como resultado un significativo factor de correlación de 0.74.

5.2. Conclusiones

Se llegan a las siguientes conclusiones:

- 1°. El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura.
- 2°. El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de sus procesos.

- 3°. El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la mejora de la calidad de sus servicios.
- 4°. El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la adaptación al cambio y su flexibilidad.
- 5°. El modelo de Gestión por Procesos si influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura, respecto a la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades.

5.3. Recomendaciones

Se presentan las siguientes recomendaciones:

- 1°. La empresa nacional tiene el difícil momento de encarar las consecuencias de la postpandemia, por ello, debe enfrentar el reto de manejar herramientas que aumenten su productividad y enfrentar un mercado muy cambiante. Se recomienda categóricamente adoptar el modelo de gestión por procesos para fortalecer la gestión contable y no contable de las empresas de distribución.
- 2°. En el trabajo de procesos trata de llegar a la mejora continua, manejando eficientemente los recursos para su optimización, llegando a mejores resultados. Motiva la recomendación de manejar indicadores de gestión para ir valorando cuantitativamente la competitividad que se debe tener en un mercado muy dinámico
- 3°. Se debe entender que en tiempos de pandemia del COVID-19, muchos cambios se han realizado en el ambiente empresarial, y debemos de mejorar la calidad del servicio, basado en focalizar las necesidades actuales y proyectar las futuras con el

- propósito de satisfacer las expectativas y mantener la expectativa del cliente por el servicio que recibe.
- 4°. En un mundo de rápido manejo y dinámica de cambio permanente, tiene que demostrar su flexibilidad, confirmándose en este documento que el modelo de gestión por procesos como uno de los mejores modelos organizativos para conseguir índices de excelencia, calidad y productividad, las que independientemente de su tamaño y sector generan buenos resultados, por ello siempre las empresas deben estar dispuestas al cambio.
 - 5°. Una de las etapas del modelo de gestión por procesos es su diseño, por eso se recomienda que la planificación, organización, dirección y control se realicen en forma equilibrada considerando no solamente la rentabilidad de la empresa, sino también igualmente la satisfacción del cliente. El diseño debe buscar afectar positivamente a los dos, ya que se garantiza procesos exitosos sin incurrir en costos que afectan la competitividad de la empresa.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes documentarias

- Bravo, Y. (2019). *La Gestión por Procesos y el Sistema de Información Contable en las Empresas Comerciales de la Provincia de Huaura*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Cotera, G. (2017). *Mejoramiento de la Gestión Contable a través de la integración de los procesos contables en la empresa Hanzo, San Isidro, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima
- Malca, G. (2017). *Gestión por Procesos de los museos de Lima administrados por el Ministerio de Cultura 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo: Lima
Recuperada de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6550/Malca_VGA.pdf
- Muñoz, F. (2018). *Desarrollo de un Sistema de Gestión por Procesos para Empresas de servicios de Ingeniería y Construcción orientadas a la Industria Caso: Empresa CDM S.A*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos y Mejora Aplicado al Área Contable y de Inteligencia de Negocios de la Empresa Energy Palma S.A* (Tesis, maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Ureta, D. (2017). *Gestión contable para la toma de decisiones de Marsano Home Center Surquillo 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener. Lima

Villota, N. (2016). *Gestión por Procesos para el área contable de la Cooperativa de Ahorro y crédito Tulcán*. (Tesis pregrado) Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tulcán- Ecuador.

6.2. Fuentes bibliográficas

Bravo, J. (2012). *Gestión de Procesos en Chile 2012 Diagnostico y Propuestas*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A.

Camisión, C, Cruz, S & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación

Catacora, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Comunidad Virtual de Contadores

Elizondo, A. (2011). *Metodología de la Investigación Contable*. México: International Thomson Editores

Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoria Medica*. Buenos Aires: Dunken.

Pérez, J (2015). *La Gestión Financiera de la empresa*. Madrid: Esic.

Pisionero, C, (2012). *Gestión Contable*. Madrid: Nobel S.A.

Prieto. (2014). *Operación contable en los procesos del negocio*. México: Editorial Pearson.

6.3. Fuentes hemerográficas

6.4. Fuentes electrónicas

ANEXO 01

Instrumento para la toma de datos

ENCUESTA

Información para investigar la relación entre el modelo de Gestión por Procesos y la Gestión Contable en las empresas distribuidoras de la Provincia de Huaura.

Instrucciones:

- a. La información que usted nos brinde es personal, sincera y anónima.
 - b. Marque con un aspa “ X ” dentro del recuadro, solo a una de las respuestas de cada pregunta, que usted considere la opción correcta.
-
1. El departamento de contabilidad: ¿Tiene definida sus procesos contables que dan soporte a sus actividades?
 Si No no sabe/no opina
 2. ¿Conoce usted, si los procesos del área de contabilidad se encuentran documentados?
 Si No no sabe/no opina
 3. ¿Considera que la aplicación del proceso contable es importante y esencial para la elaboración de los estados financieros?
 Si No no sabe/no opina
 4. ¿Considera que el modelo de Gestión por Procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?
 Completamente de acuerdo
 De acuerdo
 no sabe/no opina
 En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

5. ¿Considera que la mejora continua de sus procesos influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

no sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

6. ¿Considera que la mejora de la calidad de los servicios influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

no sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

7. ¿Considera que la adaptación al cambio y su flexibilidad influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

Completamente de acuerdo

De acuerdo

no sabe/no opina

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo

8. ¿Considera que la planificación, organización, dirección y control transversal de actividades influye en la gestión contable en las empresas distribuidoras de la provincia de Huaura?

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