

**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**



**Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras**

**Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

**Tesis**

**La gestión por procesos y el sistema de información contable en las empresas  
comerciales de la Provincia de Huaura**

**Presentado por el Bachiller:**

**YUDI VANESA, BRAVO NARCIZO**

**Para optar el Título Profesional de Contador Público**

**Asesor:**

**Dr. CPCC. JULIO CARBAJAL ROMERO**

**HUACHO - PERÚ**

**2019**

**NOMBRE DEL AUTOR**

**YUDI VANESA, BRAVO NARCIZO**

**Asesor:**

**Dr. CPCC. JULIO CARBAJAL ROMERO**



**Dr. CPCC. JULIO CARBAJAL ROMERO**

**Asesor**

Tesis

La gestión por procesos y el sistema de información contable en las empresas  
comerciales de la Provincia de Huaura

JURADO EVALUADOR



Mg.CPCC. Nidia Elena Romero Herbozo

Presidente



Dr.CPCC. Teodorico Ángel Villanueva Rodríguez

Secretario



Mg.CPCC. Yessica Yulissa Lino Torero

Vocal

DEDICATORIA:

A mis padres

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

A mi Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

A mis docentes

A mis compañeros de promoción

## INDICE GENERAL

	Página
CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
INDICE	
RESUMEN	
INTRODUCCION	
<b>Capítulo I:</b>	
<b>Planteamiento del problema</b>	
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación de Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
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	5
1.5. Delimitación del estudio	5
1.6. Viabilidad del Estudio	6
<b>Capítulo II:</b>	
<b>Marco teórico</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases teóricas	9

2.2.1. Gestión por Procesos	9
2.2.2. Los sistemas de información contable	14
2.3. Definiciones conceptuales	18
2.4. Formulación de hipótesis	19
2.4.1. Hipótesis general	19
2.4.2. Hipótesis específicas	19
<b>Capítulo III:</b>	
<b>Metodología</b>	
3.1. Diseño metodológico	21
3.1.1. Tipo de investigación	21
3.1.2. Nivel de investigación	21
3.1.3. Diseño	21
3.1.4. Enfoque	21
3.2. Población y Muestra	21
3.2.1. Población	21
3.2.2. Muestra	22
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	23
3.4. Técnicas de recolección de datos	24
3.4.1. Técnicas empleadas	24
3.4.2. Descripción de los instrumentos	24
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	24
<b>Capítulo IV:</b>	
<b>Resultados</b>	
Presentación de cuadros, gráficos e interpretaciones	25



**Capítulo V:****Discusión, conclusiones y recomendaciones**

5.1. Discusiones	39
5.2. Conclusiones	45
5.3. Recomendaciones	45

**Capítulo VI:****Fuentes de información**

6.1. Fuentes Bibliografía	47
6.2. Fuentes Hemerográficas	47
6.3. Fuentes Documentales	48
6.4. Fuentes Electrónicas	48

**ANEXO**

<b>01:</b> Instrumentos para la toma de datos	50
---	----

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Población	22
Tabla 2. Tamaño de muestra ajustada y distribuida con 0.6584	23
Tabla 3. Preguntas de Indicadores de procesos	25
Tabla 4. Indicadores de sistemas de información contable	31
Tabla 5. La gestión por procesos y su influencia en el sistema de Información contable	34
Tabla 6. La optimización de los procedimientos contables	35
Tabla 7. El control de los procedimientos contables	36
Tabla 8. La mejora continua de los procedimientos contables	38
Tabla 10. Contrastación de Hipótesis (1)	40
Tabla 11. Contrastación de Hipótesis (2)	41
Tabla 12. Contrastación de Hipótesis (3)	43
Tabla 13. Contrastación de Hipótesis (4)	44

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Procesos Estratégicos	11
Figura 2. Características de la información Contable	17
Figura 3. Planificación de actividades	26
Figura 4. Claridad de reglas y normas	26
Figura 5. Las responsabilidades de los jefes	27
Figura 6. Saben lo que tienen que hacer los empleados	27
Figura 7. Cambio de normas y criterios	28
Figura 8. Estimulación a los empleados	28
Figura 9. Definición de los procesos en la empresa	29
Figura 10. Definición de los procesos estratégicos	29
Figura 11. Definición la cadena de valor	30
Figura 12. Definición de los procesos de apoyo	30
Figura 13. Indicadores de procesos	31
Figura 14. Establecimiento de métodos y procedimientos contables	32
Figura 15. Trabajo de las actividades financieras	32
Figura 16. Emisión de los estados financieros	33
Figura 17. Proceso de la toma de decisiones	33
Figura 18. Indicadores de sistemas de información contable	34
Figura 19. La gestión por procesos y su influencia en el sistema de información contable	35
Figura 20. La optimización de los procedimientos contables	36
Figura 21. El control de los procedimientos contables	37
Figura 22. La mejora continua de los procedimientos contables	38

## RESUMEN

**Objetivo:** Establecer la manera de como la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales e la provincia de Huaura.

**Métodos:** investigación es de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, explicativo, y correlacional, un diseño no experimental y longitudinal, y un enfoque cuantitativo. La población de estudio fueron los Contadores Públicos que trabajan en las empresas comerciales, con un tamaño de muestra fue de 80 empresas de la provincia de Huaura.

**Resultados:** de los encuestados podemos señalar que las actividades están bien desarrolladas, con reglas y normas claras, con responsabilidades de los jefes bien definidas, con normas y criterios estables, con jefes estimulando a los empleados, con procesos operativos bien definidos, pero con procesos estratégicos no definidos claramente, faltando definir la cadena de valor y como consecuencia sus procesos de apoyo. Asimismo, se ha establecido métodos y procedimientos contables para todos los niveles, con actividades financieras trabajadas ordenadamente, con Estados Financieros emitidos mensualmente y una de toma de decisiones con conocimiento de los indicadores económicos.

**Conclusiones:** Se demuestra que existe una fuerte relación entre la gestión por procesos y el sistema de información contable de las empresas comerciales de la provincia de Huaura, así como en cuanto a la optimización de los procedimientos contables, al control de los procedimientos contables, y a la mejora continua de los procedimientos contables.

**Palabras claves:** gestión por procesos, sistema de información contable.

## ABSTRACT

**Objective:** To establish the way how process management influences the accounting information system of commercial companies in the province of Huaura.

**Methods:** research is of applied type, with a descriptive, explanatory, and correlational level, a non-experimental and longitudinal design, and a quantitative approach. The study population was the Public Accountants that work in commercial companies, with a sample size of 80 companies in the province of Huaura.

**Results:** from the respondents we can point out that the activities are well developed, with clear rules and regulations, with well-defined heads' responsibilities, with stable standards and criteria, with bosses stimulating employees, with well-defined operational processes, but with processes strategic areas that are not clearly defined, lacking the definition of the value chain and, as a consequence, its support processes. Likewise, accounting methods and procedures have been established for all levels, with financial activities carried out in an orderly manner, with Financial Statements issued monthly and one of decision-making with knowledge of economic indicators.

**Conclusions:** It is shown that there is a strong relationship between process management and the accounting information system of commercial companies in the province of Huaura, as well as in terms of optimizing accounting procedures, controlling accounting procedures, and the continuous improvement of the accounting procedures.

**Keywords:** management by processes, accounting information system.

## INTRODUCCION

La información se ha convertido en una herramienta muy importante en todas las organizaciones, pero es conveniente que los responsables de las mismas aprovechen todos los datos generados en forma diaria, para tomar buenas decisiones, y lograr ventajas competitivas en el mercado y conocer que todos los procesos y actividades que se llevan a cabo son útiles.

También es relevante mencionar que es necesaria una gestión del cambio que ayude pues a transformar una organización jerarquizada a una gestionada por procesos, necesitando para ello un cambio de mentalidad de los colaboradores pues la gestión por proceso no solo es un cambio operativo sino un cambio de mentalidad de la cultura empresarial.

El tema nos interesa como parte académica y de apoyo a sustentar esa responsabilidad social que debe existir en la universidad, proyectándose, en este caso a las empresas comerciales, y brindarles conclusiones y recomendaciones que puedan implementarlas y lograr sus objetivos mediatos e inmediatos.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A medida que las empresas comerciales crecen, es necesario que se establezcan normas y procedimientos acerca de cómo deben de llevarse a cabo el trabajo de los colaboradores. Para llevar a cabo ello se requiere de un mayor conocimiento del funcionamiento operativo como de los criterios adoptados en el desempeño del cargo, es necesario recalcar que el establecimiento de procedimientos a seguir es para regular la actuación de todos los colaboradores.

Asimismo, el objetivo de la contabilidad es el de informar sobre los hechos o sucesos económicos pero hoy los requerimientos de información han cambiado y se prevé que seguirá evolucionando de acuerdo a las necesidades empresariales. Por lo tanto consideramos que los resultados reflejados en los estados financieros es consecuencia de una serie de procesos, actividades que el contador público organiza y sistematiza con la finalidad de tener una visión integral al respecto, pero también con la intención de utilizar esta información para medir tomando en cuenta toda la gestión de procesos y todos los pasos que los integran.

Hoy en día las empresas manejan una gran cantidad de datos los cuales están contenidos en el sistema de información contable además son analizados e interpretados y utilizados para la toma de decisiones convirtiéndose en una necesidad.

Una de las principales necesidades de las empresas comerciales es el de mejorar los procesos que intervienen en las diferentes áreas pero sobre todo del área contable existiendo actualmente la siguiente problemática :Existencia de actividades que no aportan valor generando caos en la gestión, fallas en el intercambio de flujos de información entre las

diferentes áreas o departamentos referidos a actividades no estandarizados ocasionando actividades duplicadas, la asignación de autoridad y responsabilidades no se encuentran definidas existiendo saturación de tareas y trabajo, errores en el proceso de entrega y recepción de documentos, disponibilidad de escasa información y de mala calidad para la toma de decisiones, ausencia de manuales de políticas y procedimientos contables ocasionando que los procedimientos no sean uniformes afectando el normal desarrollo aunado a ello falencias en el control interno.

Como bien sabemos las funciones primordiales que tiene el área contable a su cargo son: planificar, organizar, dirigir y controlar las transacciones para apoyar la gestión gerencial con las normas vigentes y sobre todo soportadas con la información contable para la toma de decisiones. Asimismo se necesita urgente definir los procesos en los que se involucra al área contable, contar con las guías y manuales donde se especifiquen las diferentes actividades u procesos que se desarrollan para la generación de la información contable.

Asimismo es necesario enfatizar que existe en el área contable una deficiente segregación de funciones ello ha generado una inadecuada delimitación de responsabilidades, lo cual trae como consecuencia un incompleto intercambio internamente y por consiguiente no se recibe la información requerida en los tiempos establecidos, aun esto se complica al no existir indicadores de desempeño de cada de los procesos pues estos no están soportados con los documentos respectivos.

En estos últimos tiempos la gestión por procesos ha despertado un interés creciente, siendo muy utilizada por las organizaciones que buscan la mejora continua. Esta gestión por procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar a los cambios mediante el control de cada proceso convirtiéndose en un mecanismo efectivo para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia en la gestión.



La gestión por procesos consiste en dotar a las empresas de una estructura de carácter horizontal siguiendo los procesos interfuncionales en una clara visión de orientación al cliente final, los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro debiendo de tener un responsable y un equipo de personas asignadas

La importancia de la gestión por procesos es que constituye una herramienta para orientar estrategias y objetivos para el área contable permitiendo de esta manera ejecutar con responsabilidad el desarrollo de procedimientos de control interno, relacionado con el área contable. Por medio de la gestión por procesos se espera que se impulse a los colaboradores que trabajan en el área contable a mejorar los diferentes procesos que están relacionados a la elaboración del sistema de información, porque es fundamental y primordial contar con sistema de información oportuna, confiable para la toma de decisiones.

La información se ha convertido en una herramienta muy importante en todas las organizaciones, pero infortunadamente los responsables de las mismas no han aprovechado todos los datos generados en forma diaria, para tomar buenas decisiones, o simplemente no saben si esa información les está siendo útil no solo para obtener ventajas competitivas sino también para conocer realmente todas las actividades y proceso que se llevan a cabo son útiles.

También es relevante mencionar que es necesaria una gestión del cambio que ayude pues a transformar una organización jerarquizada a una gestionada por procesos, necesitando para ello el cambio de mentalidad de los colaboradores pues la gestión por proceso no solo es un cambio operativo sino un cambio de mentalidad de la cultura empresarial.

## **1.2. Formulación de Problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿De qué manera la gestión por procesos influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

- ¿De qué forma la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, respecto a la optimización de los procedimientos contables?
- ¿De qué modo la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, respecto al control de los procedimientos contables?
- ¿En qué grado la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de los procedimientos contables?

## **1.3. Objetivo de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General.**

Establecer la manera de como la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales e la provincia de Huaura.

### **1.3.2. Objetivos Específicos.**

- Establecer la forma en que la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, respecto a la optimización de los procedimientos contables.

- Establecer el modo en que la gestión por procesos influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto al control de los procedimientos contables.
- Identificar el grado en que la gestión por procesos influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de los procedimientos contables.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

La investigación se justifica por la existencia de encontrar una explicación que haya entre gestión por procesos y los sistemas de información contable en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

Este estudio nos permitirá analizar cuáles son sus características, así como identificar diversos componentes, con el propósito de establecer conclusiones y proceder a proponer las recomendaciones necesarias.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

##### **a. Delimitación Espacial.**

La investigación planteada fue desarrollada en los ambientes de empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

##### **b. Delimitación Temporal.**

La investigación considera los datos recolectados a través de fuentes primarias para el año 2018.

##### **c. Delimitación Social.**

La investigación evaluó al personal contable de empresas comerciales con muestra aleatoria de la Provincia de Huaura.

### **1.6. Viabilidad del estudio**

El presente trabajo tiene viabilidad; su desarrollo fue posible porque cuenta con información y los recursos indispensables proporcionados por la autora.

La investigación analiza la manera en que gestión por procesos influye en los sistemas de información contable en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Villota Rivera, Nixon (2010). “Gestión por proceso para el área contable de la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán.” La investigación tuvo como objetivo mejorar los procesos dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán ya que ello generara eficiencia y eficacia en sus operaciones, proponiendo para ello un modelo de gestión por procesos para el área contable.

Puertas Castillo, Diana (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 SA”. El objetivo principal de esta investigación fue mejorar la situación actual de los procesos, asimismo propuso un modelo gestión por procesos el cual ofrece muchas ventajas y beneficios para el área contable. En la investigación efectuada se pudo identificar los procesos que son desarrollados actualmente, así como las personas que se encuentran involucradas en su ejecución. Se realizó una propuesta de mapa de procesos tanto para la empresa como para el área, con el propósito de generar un mayor orden y correlación en la estructura de los procesos. Como resultado de la investigación se proponen varias mejoras a los procesos que presentan falencias, como la implementación de un manual de procedimientos, tomando en cuenta tanto los indicadores de gestión para cada proceso ejecutado, así como los cambios realizados para que el desarrollo de las actividades genere un valor agregado para la empresa

Nagua Carpio, Santana Bustamante, (2015) Modelo de gestión por procesos para el departamento de contabilidad Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.

La investigación describe la realidad del departamento contable del municipio de Babahoyo, cuyo objetivo fue elaborar un modelo de gestión por procesos que brinde soporte para optimizar los procesos internos que contribuirán a las actividades y toma de decisiones, de una manera eficiente y eficaz. Se realizó un análisis de la situación actual que presenta el área financiera del departamento de contabilidad. Para conocer y evaluar su desempeño se aplicaron encuestas y entrevistas al personal que labora en dicha área, con el objetivo de obtener la información necesaria de las generalidades, funciones, actividades y procesos. Se diseñó el modelo de gestión por procesos para el departamento de contabilidad donde se indican los diagramas de flujo y los diversos mecanismos para una mejor ejecución del proceso del área contable.

Pinto Chumbes, Tenorio Hurtado, (2014) El sistema contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad para la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura. El trabajo de investigación refiere que la reingeniería de procesos es una herramienta que ayudara a trabajar con métodos mediante el cual se rediseñan fundamentalmente los procesos principales del negocio de principio a fin manteniendo su vigencia y orientados a sus necesidades y especificaciones del cliente para alcanzar mejoras tales como rapidez, costos, calidad y servicio e influyendo significativamente en la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura. El propósito de la investigación fue determinar la medida en que el sistema contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad influye en la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura. Se consideró como una investigación aplicada con un estudio exploratorio y descriptivo utilizando el método inductivo y un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Gestión por procesos.

La Gestión por Procesos o de su denominación en inglés Business Process Management (BPM), es diferente a la clásica organización funcional, donde se prioriza una visión para el cliente sobre las actividades de la organización. Al definir los procesos estos deben ser gestionados de modo estructurado y basada en función de la mejora continua. Se inicia aportando una visión así como las herramientas para la mejora y rediseño del flujo de actividades con el propósito de hacerlo más eficiente y eficaz, y adaptado a las características y necesidades y de los clientes. Esto quiere decir que debe existir una buena relación con clientes y proveedores.

**Elementos.** Pérez (2010), señala que todo proceso tiene tres elementos que son:

1. Input (entrada principal): producto con unas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. La existencia de un input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso.
2. La secuencia de actividades propiamente dicha, precisan de medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlo siempre bien a la primera: una persona con la competencia y autoridad necesarias para asentar el compromiso de pago, hardware y software para procesar las facturas, un método de trabajo, un impreso e información sobre que procesar y cómo y cuándo entregar el output al siguiente eslabón del proceso administrativo.
3. Un output (salida), producto de calidad exigida por el estándar del proceso. La salida es un producto que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno)

**Procesos o Subprocesos.** Las empresas desarrollan actividades que están conectadas a diferentes áreas de la empresa con el propósito de lograr objetivos y metas y producir cierto

nivel de rentabilidad. Estas actividades no todos se realizan orientada procesos, debiendo cumplir ciertos criterios como:

- La actividad contiene entradas, procesos y salidas.
- La actividad puede ser reorientada mediante una metodología de gestión por procesos.
- La actividad se descompone en operaciones o tareas.
- La actividad tiene una misión y objetivo bien definido.
- La actividad y su conjunto, el proceso puede asignarse a una persona la responsabilidad.

**Fundamentación.** El enfoque para procesos tiene como fundamento:

- Grupos multidisciplinarios trabajando sobre los procesos.
- La estructura organizativa es plana.
- La estructuración basada en procesos orientados a clientes.
- Los directivos realizan las labores de apoyo a los procesos.
- Se concentran más en las necesidades de sus clientes.
- Utilizan la tecnología de la información y comunicaciones, TIC, para añadir valor.

**Implementación.** La implementación de la gestión por procesos y específicamente de los procesos podemos llevarla a cabo de diferentes maneras como:

1. Compromiso. La gerencia o administración de la empresa de ser consciente de la necesidad imperiosa necesidad de la permanente gestión por procesos. Esto pasa por dar los recursos necesarios para ir a la acción de los cambios.
2. Sensibilizar y formar. Primero es necesario entender y conseguir que todos los empleados se sientan comprometidos en esta implementación de los procesos y no obligados. Asimismo, los miembros de la dirección deben recibe una formación de la gestión por procesos así como de las herramientas de cambio.
3. Levantamiento de procesos. Basado en el análisis de actividades existentes con el personal y los clientes externos se realiza un inventario de los procesos.



4. Clasificación. Se identifican los procesos claves:

- Los procesos estratégicos. Procesos que tratan de definir y controlar las metas, políticas y estrategias de la empresa. Se involucra al primer nivel de la empresa y está relacionada con la misión, visión y valores de la empresa.
- Los procesos operativos. También denominados procesos claves, que facilitan la elaboración del producto o del servicio entregado al cliente, para poder satisfacer sus necesidades y requerimientos.
- Los procesos de soporte. También denominados de apoyo, permiten dar soporte a los procesos claves. Podemos encontrar de control de calidad, de la selección del personal, de la formación del personal, de las compras, entre otras.



Figura 1. Clasificación de los procesos. Tomado del Ministerio de Fomento de España Gestión por procesos

5. Interrelación de procesos. Se establece la matriz de relación ente procesos, pudiendo compartir recursos, equipos, maquinarias, instrucciones, información, entre otros.
6. Mapeo de procesos. Se establece la relación entre los procesos, empleándose diagramas en bloques necesarios para el sistema de gestión de calidad.

7. Alineación estratégica. Se deberá crear la matriz de alineamiento de tal manera que queda definida la relación entre los objetivos estratégicos y los grupos de interés.
8. Establecer indicadores de resultados. Es necesario establecer qué información es necesaria para medir los resultados del logro de objetivos y metas estratégicas previstas. Eso nos permitirá determinar el grado de cumplimiento de las expectativas en los grupos de interés así como establecer el rendimiento como otras empresas.
9. Prueba piloto. Constituye la prueba de fuego para desarrollar la implantación.
10. Implementar el Ciclo PHVA. La metodología PHVA, también conocido como ciclo Deming o espiral de mejora continua, es una estrategia de mejora continua de la calidad, la que cuenta con cuatro pasos, PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR Bajo este contexto, cuando nos referimos a la gestión de calidad vemos que está relacionada con la gestión por procesos.

***Factores que intervienen.*** Estos intervienen dentro de un proceso siendo estos:

- **Materiales:** materias primas o semielaboradas, información con las características adecuadas.
- **Medio Ambiente:** Cuando se establece que los resultados son estables y predecibles, se dice que el proceso está bajo control, por lo tanto, equivale a dominar los factores del proceso.
- **Métodos/ Planificación del proceso:** Forma de descripción la utilización de los recursos.
- **Personas:** un responsable y los miembros del equipo de proceso, con las competencias adecuadas.
- **Recursos físicos:** instalaciones, maquinarias, equipos, hardware, software, entre otros presentes en adecuadas condiciones de uso.

### **De las herramientas.**

- La cadena de Valor: Según Salazar (2014) La cadena de valor es una forma de análisis estratégico de la actividad organizacional, mediante la cual se descompone una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor facilitando, de esta manera la toma de decisiones organizacionales. La cadena de valor nos permite identificar los procesos de la empresa ello permite la gestión y control de las operaciones internas y por ende tomar las decisiones correctas en bien de la organización
- Mapa de Procesos: De acuerdo a Ramírez, (2009) Es un gráfico que permite visualizar una organización dividida en procesos o en actividades, mostrando la interrelación o unión de estos dentro de la organización. Asimismo Delgado (2011) Opina que el mapa de proceso es un diagrama de valor, un inventario gráfico de los procesos de una organización. Consideramos que el mapa de procesos es un gráfico que muestra pues los procesos y su relación con la organización con un único fin de producir de forma eficiente así como la prestación de un servicio. Podemos enfatizar que el mapa permite la identificación de los procesos de apoyo, estratégicos los que están siendo desarrollados en la empresa y que tienen una relación y a su vez permite crear una cadena de valor. Los procesos claves están relacionados con la parte operativa de la empresa, y los procesos de apoyo vienen a ser la parte financiera, administrativa y de recursos humanos

#### **2.2.2 Los sistemas de información contable.**

Para Sergio, W (1997)), menciona que el sistema contable es el conjunto de principios y reglas que facilitan el conocimiento y la representación adecuada de la empresa y de los hechos económicos que afectan a la misma.

Según Delgadillo, D (2001), manifiesta que el sistema de información contable es un segmento en el que se realizan las tareas, procesos utilizando recursos materiales y humanos con el objetivo de obtener información financiera confiable y oportuna de manera que los responsables de la empresa lo utilicen como herramienta para la toma de decisiones con respecto a la gestión de la empresa.

Por otro lado Montaña, E (2011), en su investigación define al sistema de información contable como una combinación de elementos como personal, actividades, procedimientos que utilizan los negocios para obtener información económica financiera que les permitan administrar correctamente.

Según López, B (2006) en su libro “Información Contable” afirma que un sistema de información es un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

Por otra parte Horngren, (2007), señala que los sistemas de información contable es una de las bases de las actividades empresariales, por no decir la más importante dentro del campo de los negocios, dada su naturaleza de informar acerca del incremento de la riqueza, la productividad y el posicionamiento de las empresas en los ambientes competitivos, por lo que es imperioso que vaya al ritmo de las exigencias de los distintos usuarios y fuera de la entidad.

Podemos afirmar entonces que un sistema de información contable es el conjunto de elementos que están interrelacionados para reunir (entradas) ejecutar (procesamiento) y diseminar (salida de la información) para ser utilizado como soporte para la toma de decisiones por parte de los responsables de la organización.

Según Catacora C.F. (2009), menciona que en la medida que crece una organización necesitara una mayor cantidad de información tanto para los accionistas como para terceras

personas, para poder generar esta información se hace necesario establecer una buena estructura organizacional que responda a la necesidad de control y requerimiento de la información. De esta forma la estandarización de procesos se hace muy necesaria para llevar a cabo todo el trabajo.

Una empresa establece procedimientos a seguir, para regular la actuación de todos los empleados, los procedimientos contables son todas las actividades que realizan los empleados del área de contabilidad y que están soportados por diferentes conocimientos y teorías de la profesión contable. Los procedimientos se estandarizan básicamente por las siguientes razones:

- Consistencia en la actuación ante situaciones similares.
- Reglamentación de la actuación de los empleados.
- Seguridad de la eficiencia de todos los procesos.

El proceso de gestionar el área contable requiere pues que se disponga de herramientas para poder entender como suceden o se lleva a cabo los procedimientos en el área contable.

Actualmente en el mundo que vivimos dado el contexto en que se desarrollan las empresas se exigen que estas utilicen la tecnología aunado a ello el manejo eficiente del sistema de información contable que permita a los responsables una correcta toma de decisiones que aseguren la permanencia estas empresas en un mercado altamente competitivo.

El principal propósito que persigue la contabilidad es elaborar información contable de calidad, para ello debe tener una serie de características que le agregan valor como son: la utilidad porque puede ser usada por los usuarios como soporte para la toma de decisiones, porque posee un contenido importante y muy significativo por ser resultante de un conjunto de transacciones, relevante en cuanto permite a los usuarios captar lo más importante de él, veraz porque dicha información es resultado de hechos económicos sucedidos, comparables

porque puede ser confrontable en el tiempo, oportuno que se presente en el momento que debe ser utilizado para los fines que la empresa crea, y sobre todo confiable

Para Guajardo (2008), señala que el propósito principal que persigue la contabilidad es preparar información financiera de calidad. Para lograr esa calidad se debe cumplir con una serie de características que le dan valor a esa información contable, por ello revisten la mayor importancia.

Se presenta en la Figura 2., un mapa de ideas recuperado en internet, de donde se muestra las características de la información contable.

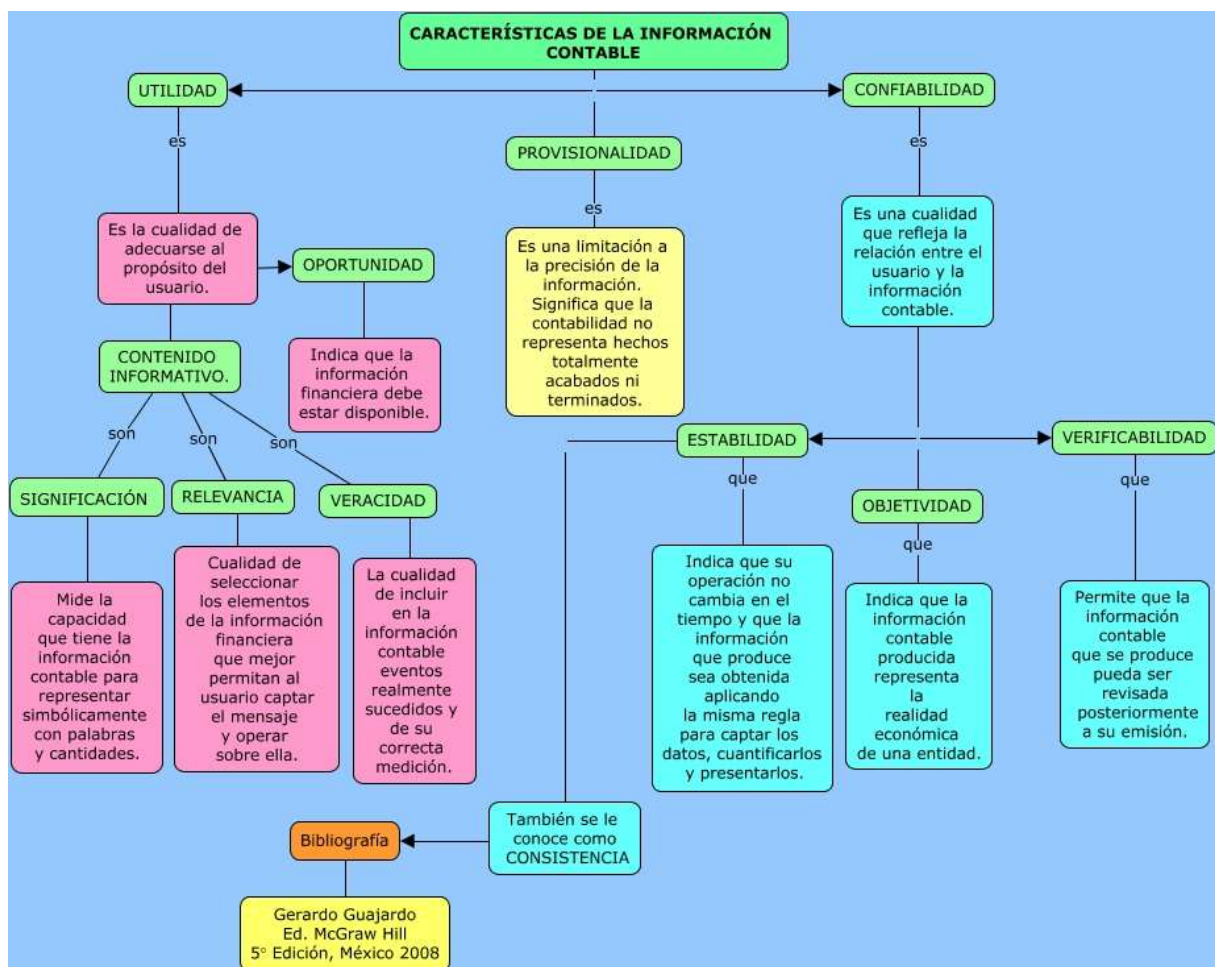


Figura 2. Características de la información Contable. Tomado de <http://skat.ihmc.us/rid=1NQ8W8RC8-RZZ0BW-2BB2/CARACTER%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20INFORMACI%C3%93N%20CONTABLE.cmap>

RZZ0BW-2BB2/CARACTER%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20INFORMACI%C3%93N%20CONTABLE.cmap

CONTABLE.cmap

**El Sistema de Información y la cadena de valor.** Según Fanarraga V.C., Abarca G, José (2002), afirman que la interacción del sistema de información Contable con las distintas actividades que se realizan en una empresa contribuye a la creación de valor. Todas las actividades de la cadena de valor, ya sean básicos o de soporte necesitan y generan información.

El sistema de información desempeña un importante rol de coordinación entre las distintas actividades de la cadena de valor a todos los niveles. El sistema de información recoge y distribuye los reportes necesarios para tomar decisiones de implementar acciones en las distintas actividades de la cadena de valor cuando dichos reportes se generan en otras áreas de la cadena.

La infraestructura integral de una empresa consta de una parte física y de una parte intangible, un sistema de información es parte intangible de la infraestructura de la empresa. Los datos que maneja el sistema de información, aun siendo generados o utilizados por actividades concretas, no pertenecen a ninguna área en particular pertenecen a la empresa considerada integralmente, por ejemplo, el proceso contable que en el área de contabilidad pueden considerarlo muy propio a sí mismo, de hecho no lo es en absoluto, ya que todos los sustentos se generan en otras secciones o departamentos de la empresa.

### **2.3. Definiciones conceptuales**

- **Gestión:** Aptitud para organizar y dirigir los recursos de una empresa con el propósito de obtener el grado óptimo de posibilidades mediante decisiones que efectuó el responsable ejecutivo de las mismas dirigidas a conseguir los objetivos previamente fijados.
- **Gestión por Procesos:** Metodología cuyo objetivo es mejorar el desempeño de una organización.

- **Implementar:** Poner en funcionamiento, aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar a cabo.
- **Información:** Conjunto de datos organizados que permite tomar decisiones.
- **Mejora Continua de Procesos:** Es una estrategia que permite a las organizaciones generar de modo continuo, adoptándose a los cambios en el mercado y satisfaciendo permanentemente las necesidades y expectativas cada vez más exigentes de sus clientes.
- **Organizar:** es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.
- **Políticas** Son guías para orientar la acción, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repita una y otra vez dentro de la organización.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad.
- **Procedimientos Contables:** Procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones en los libros contable.
- **Procesos:** Conjunto de actividades que recibe una o más entradas y crea un producto de valor para el cliente.
- **Sistema de Información Contable:** Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para la toma de decisiones y el control de la organización.



## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general.**

La gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

### **2.4.2. Hipótesis específicas.**

- La gestión por procesos influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, respecto a la optimización de los procedimientos contables.
- La gestión por procesos influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto al control de los procedimientos contables.
- La gestión por procesos influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de los procedimientos contables.

## **Capítulo III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

##### **3.1.1. Tipo de investigación.**

La investigación es de tipo aplicada, en concordancia entre el problema planteado, los objetivos formulados, por lo que aplicamos la gestión por procesos a los sistema de información contable en las empresas comerciales de la Provincia de Huaura.

##### **3.1.2. Nivel de investigación.**

Nuestra investigación tiene un nivel descriptivo, pasando a un nivel explicativo, y finalmente correlacional, complementándose con herramientas estadísticas, para su análisis, síntesis, deductivo, entre otros.

##### **3.1.3. Diseño.**

Se tiene un diseño no experimental y transversal.

##### **3.1.4. Enfoque.**

Se tienen un enfoque cuantitativo.

#### **3.2. Población y Muestra**

##### **3.2.1. Población.**

En la investigación, delimitamos nuestra población en función a los funcionarios o Contadores Públicos que trabajan en las empresas comerciales, y que desarrollan actividades formales en el área de influencia de la provincia de Huaura, distribuidos en la Tabla 1.

Tabla 1.

*Población*

Empresas Comerciales: Tipos	Huacho	Huaura	Santa María	Végueta	Carquín	TOTALES
Abarrotes Mayoristas	22	1				23
Agropecuarios	20	15	2			37
Automóviles/motos	9	1				10
Distribuidoras	39	4	8			51
Grifos	6		6	3		15
Maquinarias agrícolas			2			2
Material de construcción	18	4	10			32
Mayólicas y sanitarios	12	3	2			17
Minimarket	11	2	1	1		15
<b>Totales</b>	<b>137</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>202</b>

**Nota.** Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura.

**3.2.2. Muestra.**

Para la investigación, determinamos la muestra utilizando el muestreo aleatorio simple, utilizando la siguiente fórmula de cálculo:

$$n = \frac{Z^2 \alpha/2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \alpha/2 \cdot P \cdot Q}$$

Con un nivel de confianza de 95% o un  $\alpha = 0.05$  y con  $Z = 1.96$ ; con una probabilidad de ocurrencia (p) del 50% y de no ocurrencia (q) del 50%, distribuido proporcionalmente, una población de 202, se tiene una muestra igual a 133 (132.61) empresas comerciales de la provincia de Huaura.

Considerando que la muestra es mayor al 10% de la población, entonces es necesario hacer un ajuste al tamaño de la muestra, utilizando la fórmula estadística de ajuste:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \left(\frac{n}{N}\right)}$$

Por lo tanto, el tamaño de muestra ajustado es  $n_0 = 80$  empresas comerciales de la provincia de Huaura.

En la Tabla 2 con un factor de distribución de 0.6584 se establece muestra distribuidas de la muestra ajustada:

Tabla 2.

*Tamaño de muestra ajustada y distribución*

Empresas Comerciales: Tipos	Tamaño de muestra	Tamaño de muestra Ajustado
Abarrotes Mayoristas	15	9
Agropecuarios	24	15
Automóviles/motos	7	4
Distribuidoras	34	19
Grifos	10	6
Maquinarias agrícolas	1	1
Material de construcción	21	13
Mayólicas y sanitarios	11	7
Minimarket	10	6
<b>Totales</b>	<b>133</b>	<b>80</b>

**Nota.** Fuente: Municipalidad Provincial de Huaura.

### 3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable independiente: Gestión por procesos

Definición: Forma de gestionar la organización basándose en los procesos, que son actividades orientadas a generar valor agregado sobre una entrada para conseguir un resultado.

Indicadores

- Procesos
- Actividades
- Control de Procesos
- Mejora continua

Variable dependiente: Sistema de información contable

Definición: Conjunto de métodos, procedimientos y recursos utilizados por la empresa para llevar a cabo un control de las actividades financieras y resumidas en forma de estados financieros para la toma de decisiones.

Indicadores

- Métodos
- Procedimientos
- Actividades financieras
- Estados Financieros
- Toma de decisiones

### **3.4. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas empleadas.**

Técnicas empleadas: entrevista, encuesta, análisis documental.

#### **3.4.2. Descripción de los instrumentos.**

Descripción de los instrumentos: guía de análisis documental, guía de entrevista, cuestionario.

### **3.5. Técnicas para el procesamiento de la información**

Recolectamos los datos mediante encuestas, a los que posteriormente se realizó el tratamiento estadístico descriptivo para su procesamiento, su análisis y presentación. En concordancia al análisis y tratamiento, hemos podido inferir sobre la población, según lo establecido en las hipótesis formuladas.

Para poder realizar el análisis estadístico inferencial y efectuar la contrastación de las hipótesis planteadas se utilizó la distribución no paramétrica, la prueba de chi cuadrado ( $\chi^2$ ).

## Capítulo IV

### Resultados

Realizada la encuesta a las diferentes personas que laboran en la empresa podemos establecer lo siguiente:

1. Se han realizado 10 preguntas orientadas a determinar el manejo desarrollado entorno los procesos internos, lográndose los siguientes resultados:

Tabla 3.

#### *Preguntas de Indicadores de procesos*

N°	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE /NO OPINA	SI	NO	NO SABE /NO OPINA
Indicadores de procesos:							
1	Las actividades están bien planificadas	43	36	1	53.75	45.00	1.25
2	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas	31	48	1	38.75	60.00	1.25
3	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas	62	16	2	77.50	20.00	2.50
4	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer	42	36	2	52.50	45.00	2.50
5	Las normas y los criterios cambian constantemente	21	58	1	26.25	72.50	1.25
6	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados	47	33	0	58.75	41.25	0.00
7	Se han definido claramente los procesos en la empresa	45	34	1	56.25	42.50	1.25
8	Se han definido claramente los procesos estratégicos: de atención al cliente, gestión de recursos, entre otros	37	42	1	46.25	52.50	1.25
9	Se ha definido claramente la cadena de valor para poder determinar los procesos claves o de realización	24	56	0	30.00	70.00	0.00
10	Se han definido claramente los procesos de apoyo en la empresa.	31	49	0	38.75	61.25	0.00
Indicadores de procesos					47.88	51.00	1.13

**Notas.** Fuente: Elaboración propia.

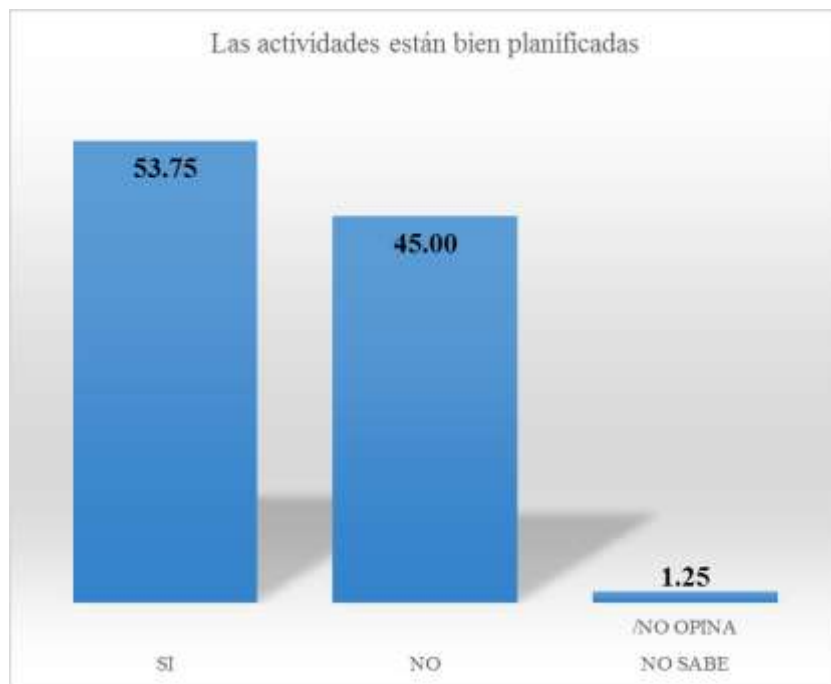


Figura 3. Planificación de actividades. Elaboración propia.

Resultado: El 53.75% de los encuestados señala que las actividades están bien desarrolladas, el 45% señala que no lo están y el 1.25% no opina/no sabe.

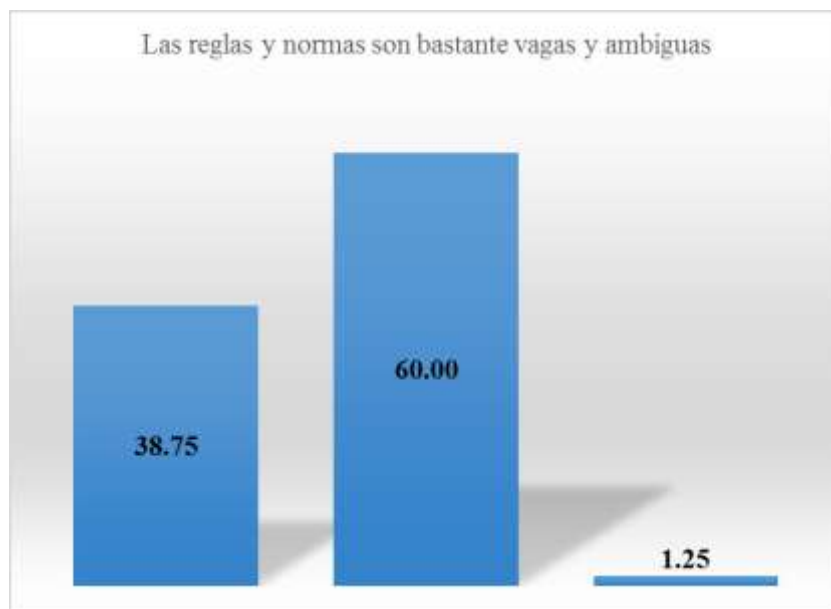


Figura 4. Claridad de reglas y normas. Elaboración propia.

Resultado: El 60% de los encuestados señalan que las reglas y normas no son bastante vagas y ambiguas, el 38.75% señalan que si lo son, y el 1.25% no opina/no sabe.



Figura 5. Las responsabilidades de los jefes. Elaboración propia.

Resultado: El 77.50% de los encuestados señalan que las responsabilidades de los jefes están claramente definidas, el 20% señala que no lo están, y el 2.50% no opina/no sabe.



Figura 6. Saben lo que tienen que hacer los empleados. Elaboración propia.

Resultado: El 52.50% de los encuestados señalan que muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer, el 45% señala que si lo están, y el 2.50% no opina/no sabe.



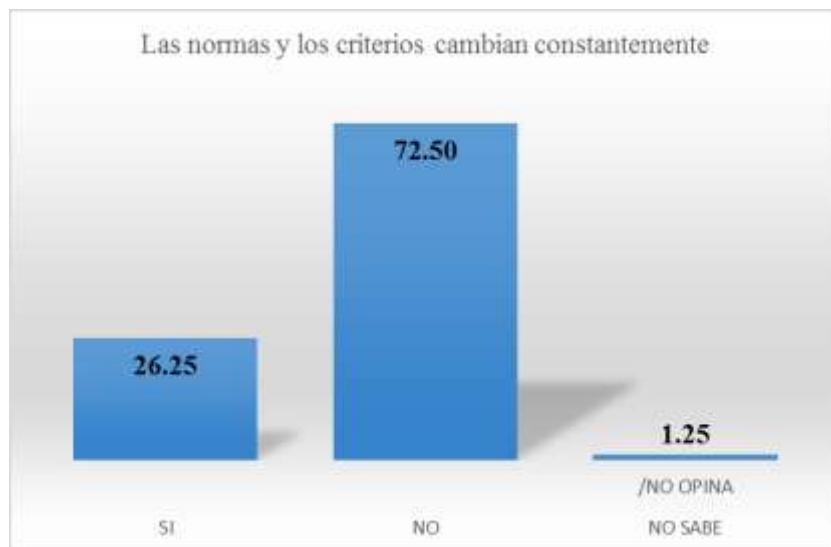


Figura 7. Cambio de normas y criterios. Elaboración propia.

Resultado: El 72.50% de los encuestados señalan que las normas y los criterios no cambian constantemente, el 26.25% si lo hacen, y el 1.25% no opina/no sabe.

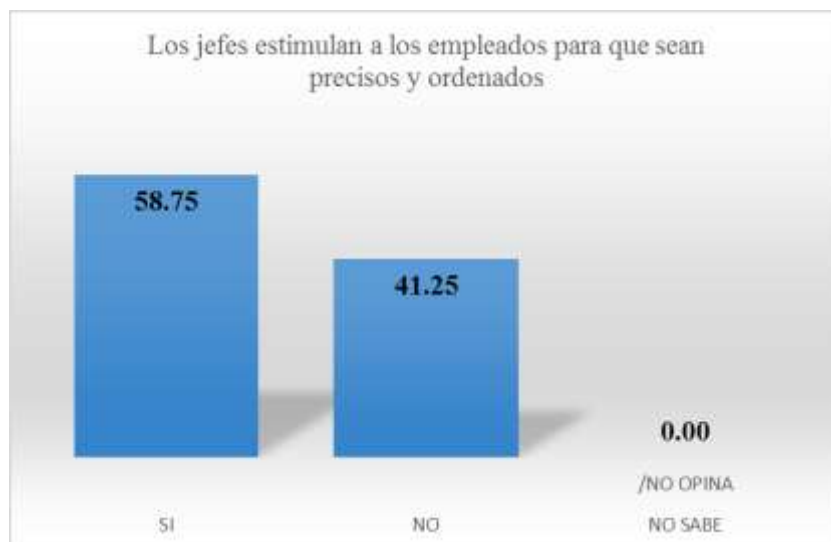


Figura 8. Estimulación a los empleados. Elaboración propia.

Resultado: El 58.75% de los encuestados señalan que los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados, el 41.25% no lo hacen.

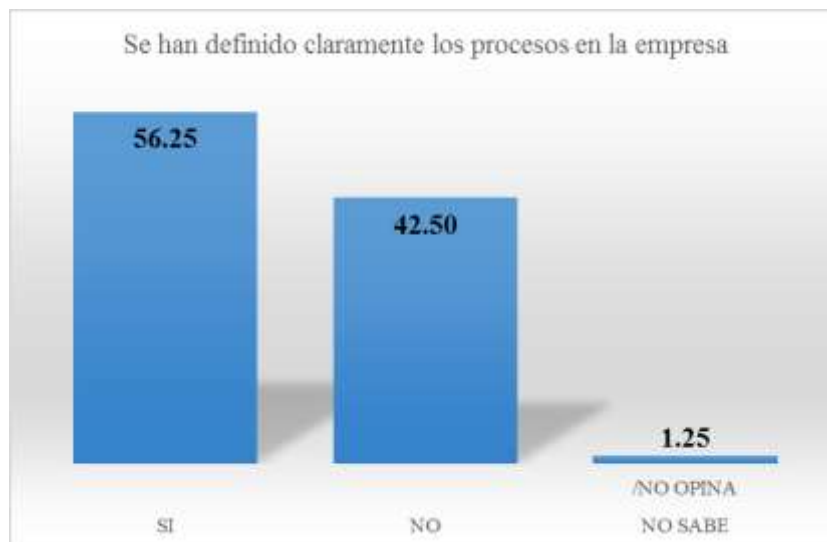


Figura 9. Definición de los procesos en la empresa. Elaboración propia.

Resultado: El 56.25% de los encuestados señalan que se han definido claramente los procesos en la empresa, el 42.50% no lo tienen, y el 1.25% no opina/no sabe.

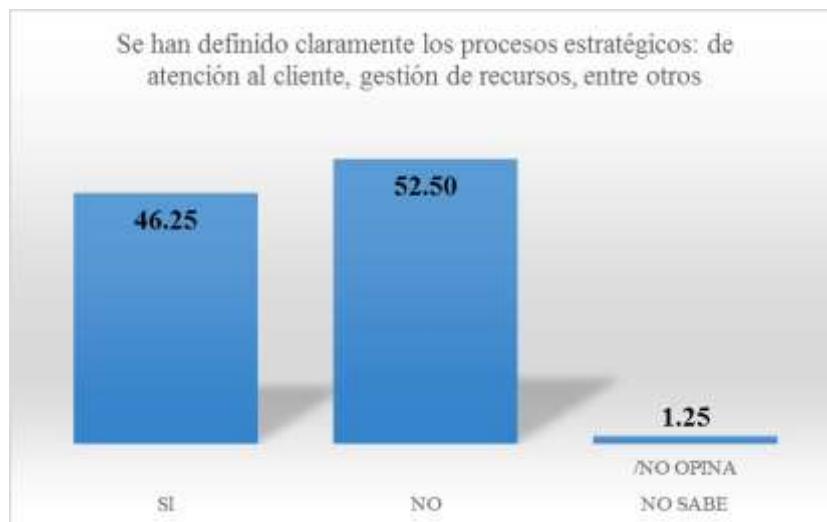


Figura 10. Definición de los procesos estratégicos. Elaboración propia

Resultado: El 52.50% de los encuestados señalan que no se han definido claramente los procesos estratégicos de atención al cliente, gestión de recursos, entre otros, el 46.25% si lo tienen, y el 1.25% no opina/no sabe.



Figura 11 Definición la cadena de valor. Elaboración propia.

Resultado: El 70% de los encuestados señalan que no se ha definido claramente la cadena de valor para poder determinar los procesos o de realización, el 30% si lo tienen.

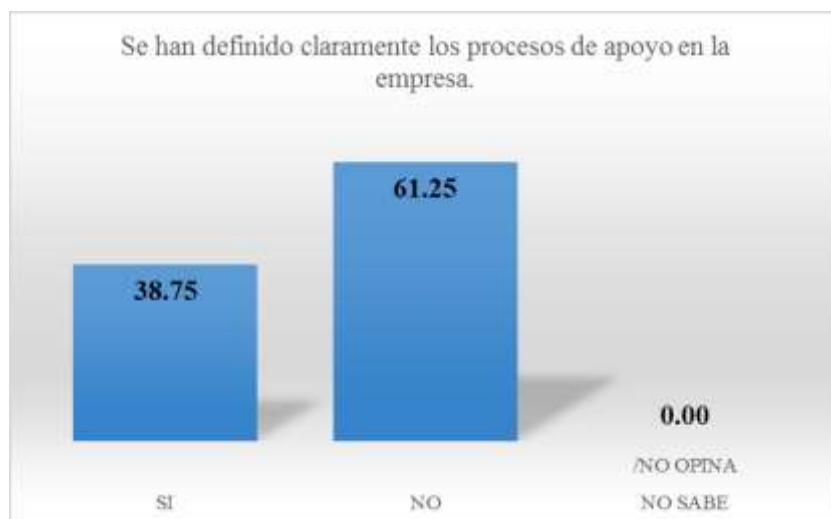


Figura 12. Definición de los procesos de apoyo. Elaboración propia.

Resultado: El 61.25% de los encuestados señalan que no se han definido claramente los procesos de apoyo en la empresa, el 38.75% si lo han definido.

Se presenta la conclusión de los indicadores de procesos



Figura 13. Indicadores de procesos. Elaboración propia.

Resultado: Podemos concluir que el 51% de los encuestados no manejan adecuadamente los indicadores de procesos, el 47.88% si lo hacen.

Tabla 4.

*Indicadores de sistemas de información contable*

N°	PREGUNTA	NO SABE					NO SABE
		SI	NO	/NO OPINA	SI	NO	/NO OPINA
Indicadores de sistemas de información contable							
1	La empresa ha establecido métodos y procedimientos contables para todos los niveles de la empresa comercial?	53	27	0	66.25	33.75	0.00
2	Las actividades financieras se trabajan ordenadamente basados en una dinámica contable pre establecida?	74	6	0	92.50	7.50	0.00
3	Los Estados Financieros son emitidos mensualmente para su conocimiento por la administración de la empresa comercial?	69	11	0	86.25	13.75	0.00
4	El proceso de toma de decisiones, se hace con conocimiento amplio de los indicadores económicos?	65	14	1	81.25	17.50	1.25
Indicadores de sistemas de información contable					81.56	18.13	0.31

Nota. Fuente: Elaboración propia.

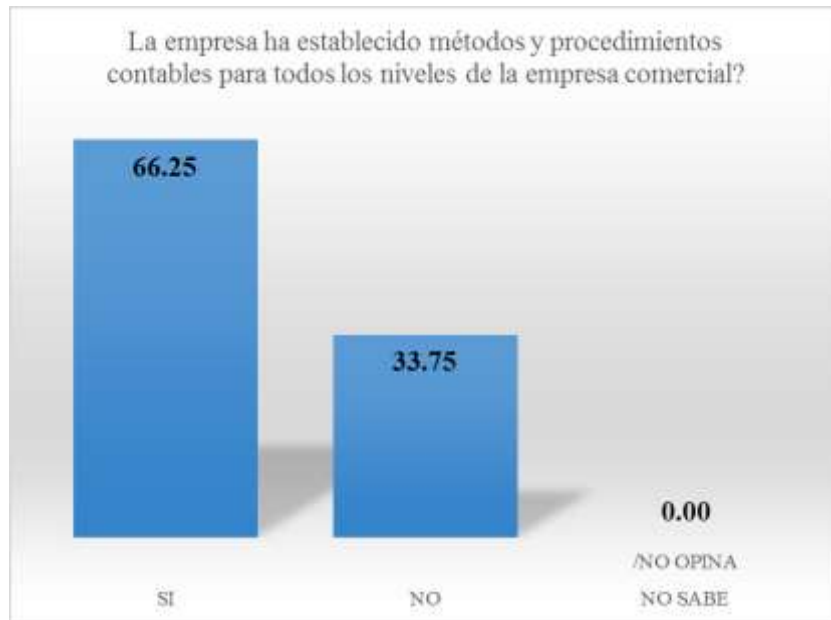


Figura 14. Establecimiento de métodos y procedimientos contables. Elaboración propia.

Resultado: El 66.25% de los encuestados señalan que la empresa ha establecido métodos y procedimientos contables para todos los niveles de la empresa comercial, el 33.75% no lo han establecido.



Figura 15. Trabajo de las actividades financieras. Elaboración propia.

Resultado: El 92.50% de los encuestados señalan que las actividades financieras se trabajan ordenadamente basados en una dinámica contable pre establecida, el 7.50% no lo han trabajado.

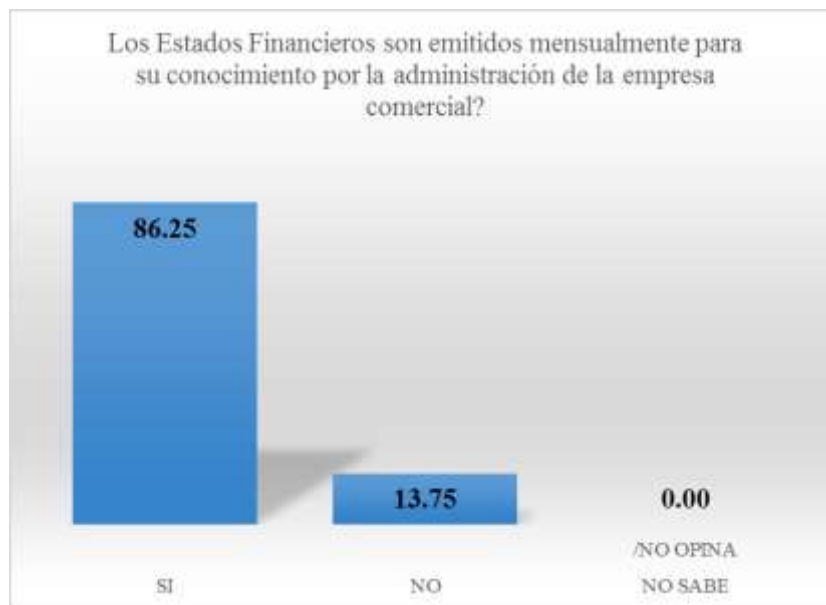


Figura 16. Emisión de los estados financieros. Elaboración propia

Resultado: El 86.25% de los encuestados señalan que los Estados Financieros son emitidos mensualmente para su conocimiento por la administración de la empresa comercial, el 13.75% no lo hacen.



Figura 17. Proceso de la toma de decisiones. Elaboración propia

Resultado: El 81.25% de los encuestados señalan que el proceso de toma de decisiones, se hace con conocimiento amplio de los indicadores económicos, el 17.50% no lo hacen.

Se presenta la conclusión de los indicadores de sistemas de información contable:



Figura 18. Indicadores de sistemas de información contable. Elaboración propia

Resultado: Podemos concluir que el 81.56% de los encuestados manejan adecuadamente los indicadores de sistemas de información contable en sus empresas, el 18.13% no lo hacen, y el 0.31% no opina/no sabe.

### Indicadores específicos:

1. ¿Considera usted que la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de la empresa?

Tabla 5.

#### *La gestión por procesos y su influencia en el sistema de información contable*

	F.Abs.	F.Rel.	F.Rel.%	F.ABS.	F.REL.%
Completamente de acuerdo	21	0.2625	26.25	21	26.25
de acuerdo	41	0.5125	51.25	62	77.50
no sabe/no opina	1	0.0125	1.25	63	78.75
en desacuerdo	11	0.1375	13.75	74	92.50
completamente en desacuerdo	6	0.0750	7.50	80	100.00
	80	1.0000	100.00		

**Nota.** Fuente: Elaboración propia.

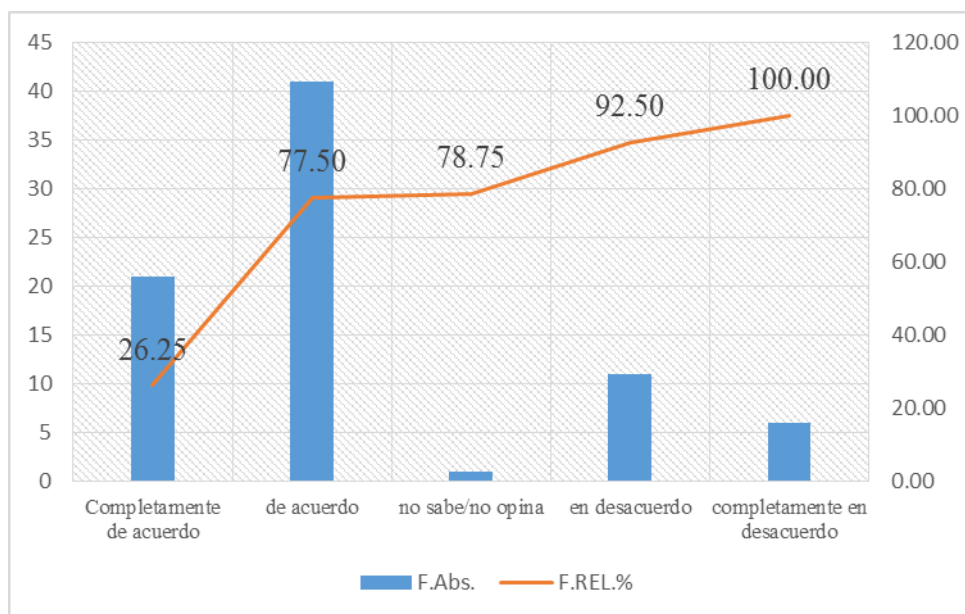


Figura 19. La gestión por procesos y su influencia en el sistema de información contable. Elaboración propia.

Resultado: De la tabulación de los resultados podemos establecer que de los encuestados el 51.25% señalan estar de acuerdo al considerar que la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de la empresa, el 26.25% están completamente de acuerdo, el 13.75% están en desacuerdo, el 7.50% están completamente en desacuerdo, y el 1.25% no sabe/no opina.

2. ¿Considera usted que la optimización de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable de la empresa?

Tabla 6.

*La optimización de los procedimientos contables*

	F.Abs.	F.Rel.	F.Rel.%	F.ABS.	F.REL.%
Completamente de acuerdo	30	0.3750	37.50	30	37.50
de acuerdo	39	0.4875	48.75	69	86.25
no sabe/no opina	2	0.0250	2.50	71	88.75
en desacuerdo	5	0.0625	6.25	76	95.00
completamente en desacuerdo	4	0.0500	5.00	80	100.00
	80	1.0000	100.00		

Nota. Fuente: Elaboración propia.



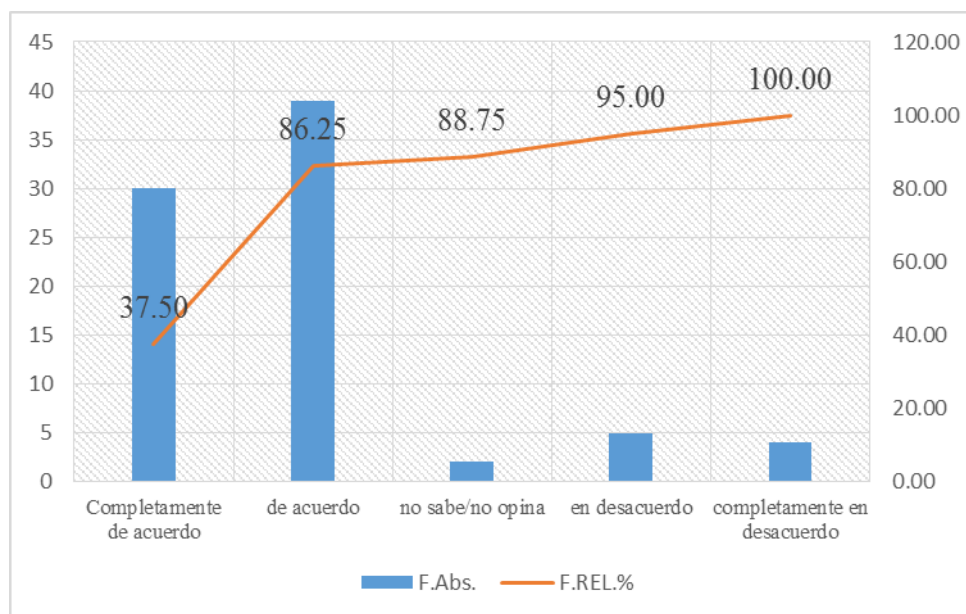


Figura 20. La optimización de los procedimientos contables. Elaboración propia.

Resultado: De la tabulación de los resultados podemos establecer que de los encuestados el 48.75% señalan estar de acuerdo al considerar que la optimización de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable de la empresa, el 37.50% están completamente de acuerdo, el 6.25% están en desacuerdo, el 5% están completamente en desacuerdo, y el 2.50% no sabe/no opina.

3. ¿Considera usted que el control de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable en la empresa?

Tabla 7.

*El control de los procedimientos contables*

	F.Abs.	F.Rel.	F.Rel.%	F.ABS.	F.REL.%
Completamente de acuerdo	25	0.3125	31.25	25	31.25
de acuerdo	31	0.3875	38.75	56	70.00
no sabe/no opina	3	0.0375	3.75	59	73.75
en desacuerdo	12	0.1500	15.00	71	88.75
completamente en desacuerdo	9	0.1125	11.25	80	100.00
	80	1.0000	100.00		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

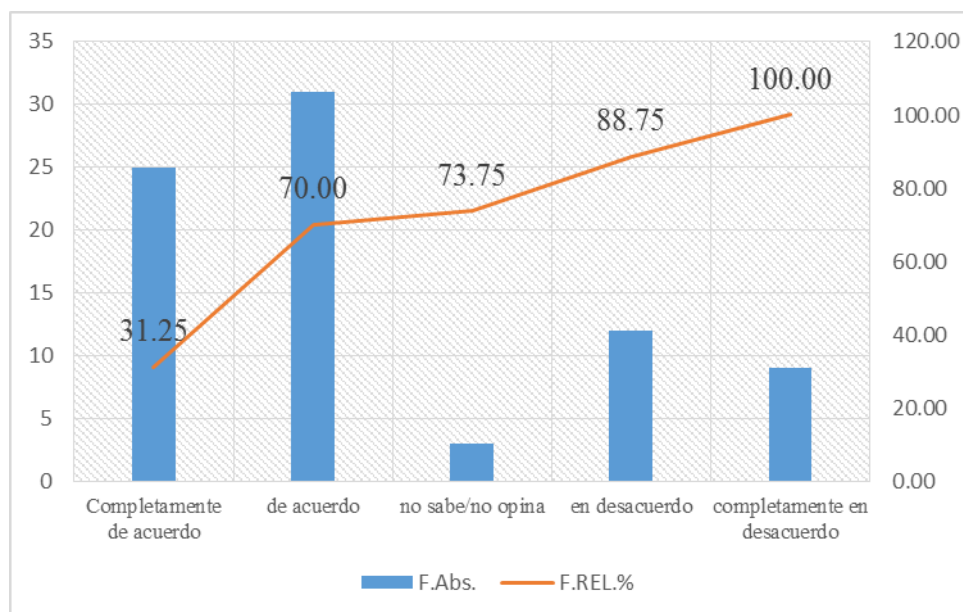


Figura 21. El control de los procedimientos contables. Elaboración propia

Resultado: De la tabulación de los resultados podemos establecer que de los encuestados el 38.75% señalan estar de acuerdo al considerar que el control de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable en la empresa, el 31.25% están completamente de acuerdo, el 15% están en desacuerdo, el 11.25% están completamente en desacuerdo, y el 3.75% no sabe/no opina.

4. ¿Considera usted que la mejora continua de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable en la empresa?

Tabla 8.

*La mejora continua de los procedimientos contables*

	F.Abs.	F.Rel.	F.Rel.%	F.ABS.	F.REL.%
Completamente de acuerdo	21	0.2625	26.25	21	26.25
de acuerdo	26	0.3250	32.50	47	58.75
no sabe/no opina	6	0.0750	7.50	53	66.25
en desacuerdo	18	0.2250	22.50	71	88.75
completamente en desacuerdo	9	0.1125	11.25	80	100.00
	80	1.0000	100.00		

Nota. Fuente: Elaboración propia.

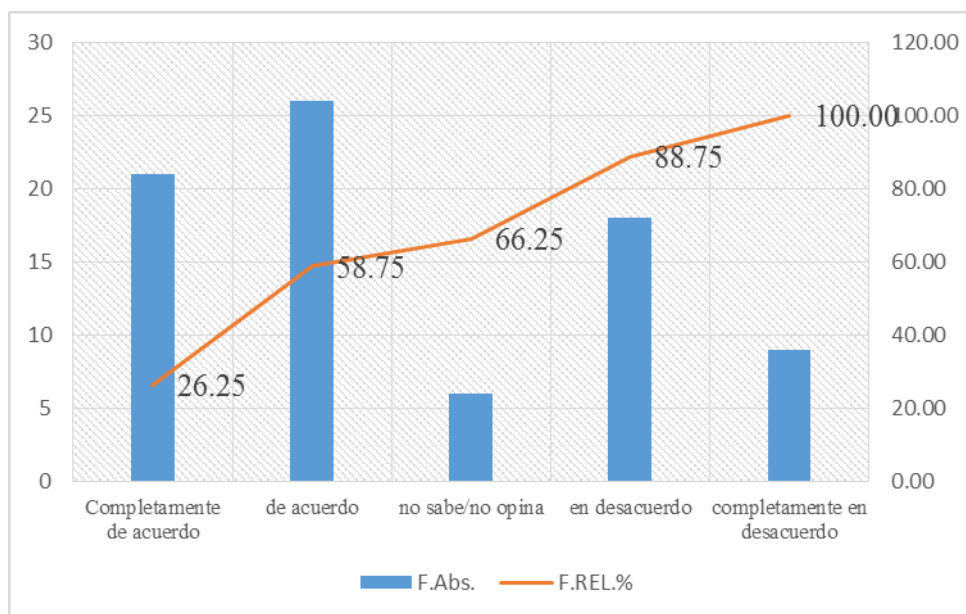


Figura 22. La mejora continua de los procedimientos contables. Elaboración propia.

Resultado: De la tabulación de los resultados podemos establecer que de los encuestados el 32.50% señalan estar de acuerdo al considerar que la mejora continua de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable en la empresa, el 26.25% están completamente de acuerdo, el 22.50% están en desacuerdo, el 11.25% están completamente en desacuerdo, y el 7.15% no sabe/no opina.

## Capítulo V

### Discusión, conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Discusiones

Como resultado se presentan los siguientes puntos en discusión:

- a. El 53.75% de los encuestados señala que las actividades están bien desarrolladas.
- b. El 60% de los encuestados señalan que las reglas y normas no son bastante vagas y ambiguas.
- c. El 77.50% de los encuestados señalan que las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
- d. El 52.50% de los encuestados señalan que muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
- e. El 72.50% de los encuestados señalan que las normas y los criterios no cambian constantemente.
- f. El 58.75% de los encuestados señalan que los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
- g. El 56.25% de los encuestados señalan que se han definido claramente los procesos en la empresa.
- h. El 52.50% de los encuestados señalan que no se han definido claramente los procesos estratégicos de atención al cliente, gestión de recursos, entre otros.
- i. El 70% de los encuestados señalan que no se ha definido claramente la cadena de valor para poder determinar los procesos o de realización.
- j. El 61.25% de los encuestados señalan que no se han definido claramente los procesos de apoyo en la empresa.

- k. El 66.25% de los encuestados señalan que la empresa ha establecido métodos y procedimientos contables para todos los niveles de la empresa comercial.
- l. El 92.50% de los encuestados señalan que las actividades financieras se trabajan ordenadamente basados en una dinámica contable pre establecida.
- m. El 86.25% de los encuestados señalan que los Estados Financieros son emitidos mensualmente para su conocimiento por la administración de la empresa comercial.
- n. El 81.25% de los encuestados señalan que el proceso de toma de decisiones, se hace con conocimiento amplio de los indicadores económicos.

De acuerdo con los argumentos presentados se ha realizado la contrastación de las hipótesis siguientes:

H0: La gestión por procesos no influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

Ha: La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

Tabla 10

*Contrastación de Hipótesis (1)*

	Fr.Observada	Fr.Esperada	$\chi^2_c$
Completamente de acuerdo	21	16	1.56
de acuerdo	41	16	39.06
no sabe/no opina	1	16	14.06
en desacuerdo	11	16	1.56
completamente en desacuerdo	6	16	6.25
Total	80	80	62.50

**Nota.** Fuente: Elaboración propia.

Considerando:

- Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$
- Grados de Libertad : 4

- ChiCuadrada: 9.49
- ChiCuadrada: (práctica) 62.50

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.49. El cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 62.50, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

$H_0$ : La gestión por procesos no influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura con respecto a la optimización de los procedimientos contables.

$H_a$ : La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura con respecto a la optimización de los procedimientos contables.

Tabla 11

*Contrastación de Hipótesis (2)*

	Fr.Observada	Fr.Esperada	$\chi^2_c$
Completamente de acuerdo	30	16	12.25
de acuerdo	39	16	33.06
no sabe/no opina	2	16	12.25
en desacuerdo	5	16	7.56
completamente en desacuerdo	4	16	9.00
Total	80	80	74.13

**Nota.** Fuente: Elaboración propia.

Considerando:

- Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$
- Grados de Libertad : 4
- ChiCuadrada: 9.49
- ChiCuadrada: (práctica) 74.13

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.49. El cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 74.13, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura con respecto a la optimización de los procedimientos contables.

$H_0$ : La gestión por procesos no influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al control de los procedimientos contables.

$H_a$ : La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al control de los procedimientos contables.

Tabla 12

*Contrastación de Hipótesis (3)*

	Fr.Observada	Fr.Esperada	$\chi^2_c$
Completamente de acuerdo	25	16	5.06
de acuerdo	31	16	14.06
no sabe/no opina	3	16	10.56
en desacuerdo	12	16	1.00
completamente en desacuerdo	9	16	3.06
Total	80	80	33.75

**Nota.** Fuente: Elaboración propia.

Considerando:

- Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$
- Grados de Libertad : 4
- ChiCuadrada: 9.49
- ChiCuadrada: (práctica) 33.75

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.49. El cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 33.75, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto al control de los procedimientos contables.

$H_0$ : La gestión por procesos no influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la mejora continua de los procedimientos contables



Ha: La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la mejora continúa de los procedimientos contables

Tabla 13

*Contrastación de Hipótesis (4)*

	Fr.Observada	Fr.Esperada	$\chi^2_c$
Completamente de acuerdo	21	16	1.56
de acuerdo	26	16	6.25
no sabe/no opina	6	16	6.25
en desacuerdo	18	16	0.25
completamente en desacuerdo	9	16	3.06
Total	80	80	17.38

**Nota.** Fuente: Elaboración propia.

Considerando:

- Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$
- Grados de Libertad : 4
- ChiCuadrada: 9.49
- ChiCuadrada: (práctica) 17.38

Contraste: para un nivel de significación del 95% ( $\alpha = 0.05$ ) el valor teórico de una distribución chi-cuadrado con  $(5-1=)$  4 grados de libertad es 9.49. El cálculo del  $\chi^2$  obtuvimos un valor de 17.38, entonces podremos concluir que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), quedando confirmada nuestra hipótesis: La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura respecto a la mejora continua de los procedimientos contables.

## **5.2. Conclusiones**

1. La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales e la provincia de Huaura.
2. La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable de las empresas comerciales en la provincia de Huaura, respecto a la optimización de los procedimientos contables.
3. La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto al control de los procedimientos contables.
4. La gestión por procesos si influye en el sistema de información contable en las empresas comerciales de la provincia de Huaura, respecto a la mejora continua de los procedimientos contables.

## **5.3. Recomendaciones**

1. La gestión por procesos es una forma de gestionar toda la organización basándose en las actividades que generan valor agregado sobre una entrada para conseguir un resultado, por ello se recomienda a realizar controles periódicos de sus procesos con el propósito de saber en qué condición se encuentran, es decir si tienen sus actividades en forma continua, lógica, con el costo adecuado y con el tiempo adecuado.
2. Para la optimización de los procesos contables, se recomienda la consolidación de la información contable, vale decir la integración de todos los sistemas colaterales, dada que importancia de la generación de la información económica y financiera y que es reflejada en el conocimiento para la toma de decisiones.

3. Como se ha demostrado la importancia del control de los procedimientos contables, se recomienda que estos se encuentran debidamente documentados y actualizados, esto nos permitirá determinar si existen inconveniente para corregir, y así mantener actualizada la información para una buena toma de decisiones.
4. La mejora continua nace con la implementación del manual de procesos y procedimientos contables que traerá como beneficio a toda la empresa, el poder alcanzar altos estándares en la ejecución de sus procesos, obteniendo los propósitos para los cuales fueron creados.

## Capítulo VI

### Fuentes de Información

#### 6.1. Fuentes Bibliografía

Catacora Carpio, F. (2009). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Red Contable.

Delgado, J. (2011). *Gestión por procesos*. Cádiz

Delgadillo R, D (2001). *El Sistema de la Información Contable, fundamentos y marco de referencia para su administración* Santiago de Cali- Colombia

Guajardo Cantú, G. & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera*, quinta edición. México D.F.: Editorial Mac Graw Hill.

Horngren, Ch. & Harrison, W. & Oliver, S (2010). *Contabilidad*. México: Editorial Pears

ISO, 9001 (2008). *Sistema de gestión de la calidad*. Suiza: SGS Panamá Control.

López.J. (2010). *Principios de contabilidad*. México: Editorial Pearson Educación.

Montaño O, E (2011) *Contabilidad y legislación, control, valuación y revelaciones* 3ª edición  
Santiago de Cali- Colombia

Pambo, J. (2008). *Contabilidad general* Madrid: Printed

Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* Madrid: ESIC

Ramírez, Y (2009). *Procesos productivos y administrativos*. Lima: Editorial Universidad.

Rojas, J (2011). *Gestión por procesos y atención al usuario*. Lima: Editorial Universal

Salazar M. (2014). *Diseño de un modelo de Gestión por Procesos* Quito.

Suarez, G (2011). *Método de diseño para gestión por procesos*. México: Editorial Pearson Educación.

## 6.2. Fuentes Hemerográficas

Fanarraga V, Carlos, Abarca Gomero, José (2002) *Trabajos Nacionales XVIII Congreso Nacional de Contadores*

Ministerio de Fomento España (2010) *La Gestión por procesos*, Madrid: Ministerio Fomento de España Recuperado el 19 de 01 de 2016

Villota Rivera, Nixon (2010). *Gestión por proceso para el área contable de la cooperativa de ahorro y crédito Tulcán.*

## 6.3. Fuentes Documentales

Nagua Carpio, R., Santana Bustamante, É. (2015). *Modelo de gestión por procesos para el departamento de contabilidad del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Babahoyo* tesis para optar el título de ingeniero en contabilidad y auditoría Universidad Politécnica Salesiana Ecuador

Pinto Chumbes, Á., Tenorio Hurtado, R. (2014) *El sistema contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad para la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura* tesis para optar el título de contador público facultad de ciencias económicas contables y financieras Universidad José Faustino Sánchez Carrión Huacho

Puertas Castillo, 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 SA* tesis para optar el grado de magister en Administración de empresas con mención en Gerencia de la calidad y `productividad en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## 6.4. Fuentes Electrónicas

Falcón P, E. & Fuentes P, J. (2006). Aspectos económicos y contables del voluntariado en las ONGs. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/395/39522008.pdf>.

<http://www.itvh.edu.mx/programas/modelo/glosario.htm>

<https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>

<https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gesti%C3%B3n-por-procesos>

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/el-lugar-de-la-estructura-organizacional-en-la-gestion-por-procesos/>

<http://skat.ihmc.us/rid=1NQ8W8RC8-RZZ0BW->

[2BB2/CARACTER%C3%8DSTICAS%20DE%20LA%20INFORMACI%C3%93N%20C](#)

[ONTABLE.cmap](#)

## Anexo 01

### Instrumento para la toma de datos

Instrucciones:

Se le presenta un conjunto de interrogantes, se le solicita que en base a su realidad responda y nos dé información. Se recomienda leer y contestar todos los ítems. Se le comunica que sus respuestas son estrictamente confidenciales y su influencia es netamente académica.

Muchas gracias por su amable colaboración.

N°	PREGUNTA	SI	NO	NO SABE /NO OPINA
<b>Indicadores de procesos</b>				
1	Las actividades están bien planificadas			
2	Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas			
3	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas			
4	Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer			
5	Las normas y los criterios cambian constantemente			
6	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados			
7	Se han definido claramente los procesos en la empresa			
8	Se han definido claramente los procesos estratégicos: de atención al cliente, gestión de recursos, entre otros			
9	Se ha definido claramente la cadena de valor para poder determinar los procesos claves o de realización			
10	Se han definido claramente los procesos de apoyo en la empresa.			
<b>Indicadores de sistemas de información contable</b>				
1	La empresa ha establecido métodos y procedimientos contables para todos los niveles de la empresa comercial?			
2	Las actividades financieras se trabajan ordenadamente basados en una dinámica contable pre establecida?			
3	Los Estados Financieros son emitidos mensualmente para su conocimiento por la administración de la empresa comercial?			
4	El proceso de toma de decisiones, se hace con conocimiento amplio de los indicadores económicos?			

**Indicadores específicos:**

1. ¿Considera usted que la gestión por procesos influye en el sistema de información contable de la empresa?

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

2. ¿Considera usted que la optimización de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable de la empresa?

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

3. ¿Considera usted que el control de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable en la empresa?

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

4. ¿Considera usted que la mejora continua de los procedimientos contables influye en el sistema de información contable en la empresa?

- Completamente de acuerdo



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