



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y  
COMPETITIVIDAD**

**Tesis**

**Políticas y Procedimientos para mejorar la gestión contable de  
la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, Lima 2017**

**Para optar el título profesional de Contador Publico**

**AUTOR**

Br. Ramos Méndez Victor Manuel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA**

Implementación de estrategias vinculadas a mejorar la Gestión Contable de las  
empresas en función a sus necesidades

**LIMA - PERÚ**

**2017**

**“Políticas y Procedimientos para mejorar la gestión contable de la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, Lima 2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Edwin Vásquez Mora

Secretario

Mg. Bernabé Esteban Garnique Cruz

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor metodólogo

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

CPC. Carlos Victor Frassinetti La Serna

### **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mis padres, que en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor y afecto, corrigiendo mis errores y celebrando mis triunfos.

A mi familia, por darme siempre esas ganas y energías de seguir adelante.

A mis amistades que conocí en la universidad, que acompañaron en esta travesía hermosa de estudios. Y a mis amigos que siempre me apoyaron a seguir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por sus bendiciones, por cuidar mi vida y mi camino; y darme fuerzas para superar todo tipo de obstáculos y dificultades en mi vida.

A la Universidad Wiener, por haberme brindado los conocimientos necesarios y permitirme crecer profesionalmente cada día.

Un agradecimiento especial a cada uno de mis profesores, por su compromiso y apoyo durante el desarrollo de estos 5 años de aprendizaje; y al CPC Carlos Frassinetti La Serna, por su apoyo en la presente investigación.

## **Presentación**

### **Señores miembros del Jurado:**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada “Norbert Wiener” elaborado con el propósito de obtener el título de Contador Público, presento la tesis holística que tiene como título “Gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, Lima 2017”, el cual tiene como objetivo general proponer un Manual de Políticas y Procedimientos Contables, para la ejecución y mejora de la gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: en el primer capítulo se plantea el problema de la investigación que incluye la identificación del problema, formulación, objetivos y la justificación. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico metodológico donde se exponen el sustento teórico de varios autores, antecedentes nacionales e internacionales, la metodología, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, los procesos y métodos de análisis que se empleó en toda la investigación. El tercer capítulo se refiere a la descripción de la situación actual de la empresa. El cuarto capítulo corresponde al trabajo de campo en el que incluye el diagnóstico cuantitativo, cualitativo y la triangulación de los datos. El quinto capítulo expone la propuesta de la investigación denominada “Manual de Políticas y Procedimientos Contables”. El sexto capítulo trata la discusión, que proviene de la última triangulación de los antecedentes, diagnóstico final y la propuesta de la investigación para dar un resultado final de toda la investigación. El séptimo capítulo presenta las conclusiones y sugerencias, y por último en el octavo capítulo se detallan las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado, espero reconozcan en forma justa el mérito de la investigación, por la tanto su aprobación para que la propuesta se aplicada a la empresa estudiada.

Br. Victor Manuel Ramos Méndez

DNI: 43671069

<b>Índice</b>	<b>Pag.</b>
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de cuadros	xiv
Resumen	xv
Resumo	xvi
Introducción	xvii
 <b>CAPITULO I PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	
1.1 Problema de investigación	20
1.1.1 Identificación del problema ideal	20
1.1.2 Formulación del problema	21
1.2 Objetivos	21
1.2.1 Objetivo general	21
1.2.2 Objetivos específicos	21
1.3 Justificación	22
1.3.1 Justificación metodológica	22
1.3.2 Justificación práctica	22

	Pag.
<b>CAPITULO II MARCO TEORICO METODOLOGICO</b>	
2.1 Marco teórico	25
2.1.1 Sustento teórico	25
2.1.2 Antecedentes	35
2.1.3 Marco conceptual	38
2.1.4 Categorías y Subcategorías apriorísticas y emergentes	46
2.2 Metodología	51
2.2.1 Sintagma	51
2.2.2 Enfoque	52
2.2.3 Tipo y diseño	52
2.2.4 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes	54
2.2.5 Unidad de análisis	55
2.2.6 Técnicas e instrumentos	56
Ficha técnica de los instrumentos	57
Validez	56
Confiabilidad	58
2.2.7 Procedimiento para la recopilación de datos	58
2.2.8 Método de análisis de datos	62
2.2.9 Mapeamiento	62

	Pag.
<b>CAPITULO III LA EMPRESA</b>	
3.1 Descripción de la empresa	65
3.2 Marco legal de la empresa	67
3.3 Actividad económica de la empresa	68
3.4 Información tributaria de la empresa	68
3.5 Información económica y financiera de la empresa	68
3.6 Proyectos actuales	72
3.7 Perspectiva empresarial	73
<b>CAPITULO IV TRABAJO DE CAMPO</b>	
4.1 Diagnóstico cuantitativo	75
4.2 Diagnóstico cualitativo	80
4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final	83
<b>CAPITULO V PROPUESTA DE LA INVESTIGACION</b>	
5.1 Fundamentos de la propuesta	87
5.2 Objetivos de la propuesta	88
5.3 Problema	88
5.4 Justificación	89
5.5 Resultados esperados	90
5.6 Plan de Actividades (detallado por cada objetivo de la propuesta)	90
5.7 Evidencias (diseño de la maqueta, envases, embalajes, prototipo, etc.)	92

	Pag.
5.8 Presupuesto	94
5.9 Diagrama de Gantt/Pert CPM	95
5.10 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios	96
5.11 Viabilidad económica de la propuesta	99
5.12 Validación de la propuesta	99
<b>CAPITULO VI DISCUSION</b>	
Discusión	101
<b>CAPITULO VII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
7.1 Conclusiones	105
7.2 Sugerencias	106
<b>CAPITULO VIII REFERENCIAS</b>	
Referencias	108
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de la investigación	112
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	113
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	114
Anexo 4: Fichas de validación del instrumento cuantitativo	116
Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta	125
Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa	129
Anexo 7: Evidencia de la propuesta	131

<b>Índice de Tablas</b>	<b>Pag.</b>
Tabla 1 Muestra holística para la investigación	55
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento encuestas y entrevistas	57
Tabla 3 Validez de expertos.	58
Tabla 4 Prueba de confiabilidad	58
Tabla 5 Niveles de percepción de la sub categoría Procesos Contables.	75
Tabla 6 Niveles de percepción de la sub categoría Toma de decisiones	76
Tabla 7 Niveles de percepción de la sub categoría Mejora de procesos	77
Tabla 8 Niveles de percepción de la sub categoría Normas Internacionales.	78
Tabla 9 Niveles de percepción de la sub categoría Gestión Contable.	79
Tabla 10 Presupuesto de la propuesta	94
Tabla 11 Ejecución de Presupuesto en el escenario optimista	96
Tabla 12 Ejecución de Presupuesto en el escenario probable	97
Tabla 13 Ejecución de Presupuesto en el escenario pesimista	98

<b>Índice de Figuras</b>	<b>Pag.</b>
Figura 1. Procedimiento para recolección de datos cuantitativos.	48
Figura 2. Procedimiento para recolección de datos cuantitativos.	60
Figura 3. Procedimiento para recolección de datos cualitativos.	61
Figura 4. Mapeamiento de la investigación holística	63
Figura 5. Organigrama de la empresa	66
Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Procesos contables.	75
Figura 7. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Toma de decisiones.	76
Figura 8. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la subcategoría Mejora de procesos.	77
Figura 9. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la subcategoría Normas Internacionales	78
Figura 10. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la subcategoría Gestión Contable.	79
Figura 11. Procesamiento de la información contable	93
Figura 12. Diagrama de Gantt de la propuesta	95
Figura 13. CARSA	129
Figura 14. Tienda Carsa	129
Figura 15. Área Contable	130
Figura 16. Aniversario Carsa	130
Figura 17. Manual de Políticas y Procedimientos Contables - CARSA	131

<b>Índice de Cuadros</b>	<b>Pag.</b>
Cuadro 1. Proceso Contable.	42
Cuadro 2 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes.	54
Cuadro 3. Datos de la Institución.	67
Cuadro 4. Estado de Situación Financiera	69
Cuadro 5. Estado de Resultados Integrales	70

## Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad proponer el mejoramiento de la gestión contable a través de un manual de políticas y procedimientos contables, con la finalidad de mejorar la calidad de la información y el registro de las operaciones, tanto gastos como ingresos de la institución, y así asegurar una información financiera veraz, confiable y sobre todo su presentación se lleve en forma oportuna.

La investigación utilizó el sintagma holístico con un enfoque mixto, específicamente de tipo proyectivo, porque se construyó una propuesta; así mismo se presenta un diseño no experimental longitudinal transversal. La muestra del presente estudio fue de 30 colaboradores en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, con el propósito de conocer la gestión contable de la institución, los instrumentos que se usaron para la recopilación de los datos fueron la encuesta y la entrevista, los cuales fueron analizados y procesados por un software estadístico.

Como resultado de la investigación se evidencio que la gestión contable se encuentra en nivel regular, que los trabajadores no reciben una adecuada información de cómo se deben desarrollar las operaciones, además que no existe un control en cuanto a las tareas que se desempeñan; lo que significa que es necesario realizar los cambios convenientes para que la gestión contable sea eficiente. Al carecer de una buena gestión contable en la empresa, se implementó una propuesta de “Manual Política y Procedimientos Contables”, para mejorar la calidad y los tiempos empleados en el proceso de los registros contables, mejorar la confiabilidad en la información y para poder controlar y evaluar la gestión en la institución.

*Palabras Claves:* Gestión contable, políticas y procedimientos contables, mejora de procesos, manual contable.

## Resumo

O objetivo desta pesquisa foi propor a melhoria da gestão contábil através de um manual de políticas e procedimentos contábeis, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação e o registro de operações, despesas e rendimentos da instituição, e assim, garantir informações financeiras precisas e confiáveis e, acima de tudo, sua apresentação é realizada em tempo hábil.

A pesquisa usou o sintagma holístico com uma abordagem mista, especificamente do tipo projetivo, porque uma proposta foi construída; Do mesmo modo, é apresentado um desenho longitudinal não experimental longitudinal. A amostra do presente estudo foi de 30 colaboradores da Companhia de Bens e Serviços para o Home SAC, com o objetivo de conhecer o gerenciamento contábil da instituição, os instrumentos utilizados para a coleta dos dados foram a pesquisa e a entrevista, que foram analisados e processados por software estatístico.

Como resultado da investigação, evidenciou-se que o gerenciamento contábil é em um nível regular, que os trabalhadores não recebem uma informação adequada sobre como as operações devem ser desenvolvidas, além de que não há controle sobre as tarefas realizadas; o que significa que é necessário fazer as mudanças adequadas para que a gestão contábil seja eficiente. Quando faltam um bom gerenciamento contábil na empresa, foi implementada uma proposta de "Procedimento Manual de Contabilidade e Procedimentos Contábeis", para melhorar a qualidade e os tempos usados no processo dos registros contábeis, melhorar a confiabilidade das informações e poder controlar e avaliar o gerenciamento na instituição.

*Palavras-chave:* gestão contábil, políticas e procedimentos contábeis, melhoria de processos, manual de contabilidade.

## **Introducción**

La presente investigación se basa en el tema de mejora de la gestión contable a través de un manual de políticas y procedimientos contables en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, Lima 2017, el cual tiene como objetivo principal mejorar la gestión contable a través de la propuesta que consiste en la elaboración de una manual que cuente con políticas, procedimientos y los principales registros realizados en el sistema Oracle R12, el cual facilite el trabajo del equipo de contabilidad.

La aplicación del manual planteado será de gran utilidad para todos los miembros del equipo contable; y también para la organización de forma indirecta, ya que se contará con políticas claras y un trabajo eficiente para el correcto cumplimiento de las actividades y así poder obtener información confiable de manera inmediata y clara para la toma de decisiones.

Para el estudio de la presente investigación fueron precisos analizar cuatro categorías, los procesos contables, el cual es importante su aplicación para la obtención de la información financiera. La segunda categoría, la toma de decisión, proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones. La tercera categoría analizada es la mejora de los procesos, el mejoramiento del proceso en la empresa es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. Y la última categoría fue las Normas Internacionales de Contabilidad que son pronunciamientos emitidos por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), como normas contables con la finalidad de establecer políticas de aceptación internacional aplicables para la preparación de los Estados Financieros

Al considerar la aplicación de la propuesta existirá mayor control, flexibilidad, confiabilidad y razonabilidad en la información financiera; por lo tanto una gestión contable eficiente.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Problema de investigación**

### **1.1.1 Identificación del problema ideal**

La evolución de las empresas desde sus inicios ha denotado errores, malas gestiones y deficiencias en cuanto a la gestión realizada, a un sistema de gestión o procesamiento de datos, políticas y normas en base a la alimentación de la información contable, a tener un sistema de control, ya que no se realiza un planteamiento adecuado sobre el desarrollo de las actividades y funciones de la gestión contable realizadas. Si no que las empresas se organizan de acuerdo a las necesidades previstas en los momentos que esto se suscitan o en cada momento que ocurren.

Cuando una empresa no lleva el registro y la documentación no es archivada de una manera adecuada, además que la información brindada por las demás áreas para el registro de las transacciones, puede incurrir en infracciones, sanciones y multas. Pues con una revisión del ente fiscalizador (SUNAT), basta para que la empresa sea multada y que este desembolse grandes cantidades de dinero.

La empresa a investigar tiene una problemática en cuanto a los procesos de la gestión contable, lo que hace necesario una investigación en la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, con sede administrativa en la ciudad de Lima, distrito de San Isidro.

La gestión contable y los controles internos son una necesidad administrativa y contable de todo ente económico, este debe figurar como un requisito que debe manejar la empresa.

Los errores más usuales que se cometen en la empresa son debido al desconocimiento o a los distintos errores en la información que se maneja para que este sea procesado por el área contable.

Las causas específicas de esta investigación, surge de la posibilidad de contar con procedimientos y políticas no muy bien especificados y por ende personal desorientado y no capacitado, que hacen que la ejecución de los cumplimientos de las funciones no se efectúe apropiadamente, que la custodia de los activos sea deficiente, y que esto no genere información confiable sobre el cual se pueda realizar operaciones financieras satisfactorias, por lo que es preciso realizar una mejora en los procesos de la gestión.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿De qué manera se puede mejorar la gestión contable en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C.?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer políticas y procedimientos contables para mejorar el sistema de gestión contable de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Diagnosticar los problemas en la gestión contable que se presentan en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

Conceptualizar las deficiencias en la gestión contable que se presentan en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

Diseñar mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

Validar las mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

Evidenciar con un producto las mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

### **1.3 Justificación**

#### **1.3.1 Justificación metodológica**

La presente investigación holística proyectiva método mixto permite tener un estudio profundo sobre la gestión contable de la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, un estudio que va a permitir realizar un diagnóstico a la empresa que va a llevar tener una propuesta viable que sirva de una posible solución al problema presentado en la empresa, solución que generé una mejora en el sistema de gestión contable, que produzca confiabilidad en la información contable y en los plazos establecidos; para que estos arrojen unos estados financieros confiables y razonables.

#### **1.3.2 Justificación práctica**

La razón principal que llevó a escoger este tema es porque dentro de la empresa, existe personal que no cuentan con los conocimientos previos de la importancia de la contabilidad en función al rendimiento, en cuanto a su utilidad, por tanto, deberá contar con los beneficios necesarios que conlleve al buen funcionamiento del giro del negocio de una mejor manera.

La Contabilidad tiene un rol muy importante para el funcionamiento de la empresa, el cual nos permite hacer planes para el futuro, así proponer objetivos y metas concretas en función de desarrollar cada vez más la empresa.

De esta manera, esta investigación permitirá aplicar un sistema de gestión contable basado en los componentes para solucionar la calidad de información tomando decisiones acertadas de la mano con las estipulaciones de normas y manuales para así mejorar la competitividad y contribuir al logro de objetivos planeados beneficiando de esta forma a la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, sino también a empresas similares, ya que manejarían información concreta y precisa al momento de solicitar cualquier asistencia técnica.

**CAPITULO II**  
**MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO**

## **2.1 Marco teórico**

### **2.1.1 Sustento teórico**

El estudio y el análisis de este proyecto de tesis, en cuanto a la categoría, está orientado por los conceptos basados en los siguientes autores:

Bértora (1975), en su libro “Teoría de la Contabilidad”; dice que la contabilidad se halla en el momento más crítico de su existencia. Su utilidad es a menudo cuestionada.

Se ha abusado en el uso de una terminología técnica que fue difundiéndose en la práctica de la profesión, pero sin haber logrado unanimidad, ni siquiera una aceptación muy generalizada en cuanto al significado de la misma. Como consecuencia de ello la terminología técnica puede comprender diferentes cosas para los distintos contadores que la utilizan, aun dentro de un mismo país, o dentro de la misma institución profesional que los agrupe.

Expresiones tales como “postulados”, por una parte, y “principios de contabilidad generalmente aceptados”, por otra, son frecuentemente aludidas como situadas al tope de toda la teoría de la contabilidad dentro de una jerarquía de proposiciones. Pero, no obstante, la frecuencia en el uso de esas expresiones constituye parte esencial en todas las opiniones emitidas por los contadores públicos independientes relativas a los estados financieros que le son sometidos a su dictamen.

Proposiciones enunciadas por asociaciones profesionales, institutos y estudiosos, y ponencias y comunicaciones técnicas aprobadas en congresos, conferencias y convenciones internacionales, en repetidas ocasiones son exponentes de contradicciones o de desorientación.

Tomemos por ejemplo la acepción contable que se puede dar a la palabra equidad; sin mucho esfuerzo hemos hallado cuatro orientaciones distintas.

En algunos congresos internacionales se ha aceptado la necesidad de reconsiderar lo aprobado en oportunidades anteriores para mejor definir los conceptos básicos que hacen a la formulación de una teoría sobre la contabilidad.

La Xª Conferencia Interamericana de Contabilidad recomienda:

Que los Principios y Normas Técnico - Contables Generalmente Aceptados para la preparación de los Estados Financieros, cuya adopción fuera recomendada por la VIIª Conferencia Interamericana de Contabilidad, sean revisados integralmente incluyendo su título “Principios y Normas Técnico - Contables Generalmente Aceptados para la preparación de los Estados Financieros”.

Que, como paso previo en tal sentido, se definan los objetivos de los Estados Financieros (o Estados Contables como se denominan en algunos países), en función de las necesidades de información de sus usuarios.

Hay una abundante cantidad de términos en la literatura contable para denominar los conceptos y las clases de los mismos que integran la teoría de la contabilidad. La profusión de la terminología es un claro indicio de que no se ha logrado llegar a un acuerdo entre los tratadistas y practicantes de la contabilidad en lo referente a la estructura básica de la teoría contable. Esta estructura es una base susceptible de ser modificada y adaptada o cambiada cuando se considera que entorpece el avance de la contabilidad.

### ***Comisión de Principios de Contabilidad***

La circunstancia anotada pone en relieve la necesidad de dedicar esfuerzos a la elaboración de esa teoría, para lo cual será necesario cambiar el enfoque actual de los contadores que sólo se preocupan de afrontar, con criterio práctico, los problemas que se plantean a diario,

logrando así soluciones fragmentarias que resuelven la cuestión específica (algunas veces de un modo inconexo y contradictorio).

La necesidad de dedicar esfuerzos a la elaboración de una teoría de la contabilidad ha sido aceptada explícitamente en congresos internacionales de contadores.

Los principios de contabilidad generalmente aceptados vigentes deben ser revisados partiendo de una redefinición de los objetivos y del concepto de contabilidad, que surgirá como consecuencia de una investigación desarrollada con una metodología científica. Esta podría consistir en:

Obtener una caracterización conceptual de qué es la contabilidad, qué son los estados contables y cuáles son los objetivos de ambos.

Ubicar la contabilidad en el marco de las ciencias, definiendo qué forma de conocimiento es y arribando a una conceptualización de ella con rigor científico.

Definir con corrección terminológica el sentido de las diversas expresiones utilizadas en contabilidad, a veces con carácter de sinónimas y en general de manera imprecisa (principios, postulados, criterios).

Determinar cuáles características, condiciones o cualidades debe reunir cualquier información, en el entendimiento de que por ser la contabilidad parte del sistema de información del ente, debería cumplirlas.

En virtud de la metodología utilizada y de la naturaleza del referido cuerpo normativo, y concluida dicha investigación, podría dejar de ser válida la expresión “principios y normas teórico-contables generalmente aceptadas para la preparación de estados financieros” y aparecer bajo su nuevo significado otras expresiones más apropiadas, como ser “normas”, “reglas”, “criterios”, etc., y se podría eliminar el aditamento de “generalmente aceptadas”,

por cuanto su validez no estaría supeditada por el consenso que logra sino por los adecuado de su generación. (XIª Conferencia Interamericana de Contabilidad).

Podría decirse que el propósito de la teoría de la contabilidad es el de examinar críticamente creencias y costumbres, clarificar y extender lo mejor originado en la experiencia, y dirigir la atención al origen y al resultado del trabajo contable. Es función de la teoría extender y profundizar el alcance y significado de la experiencia. La teoría establece la razón por la cual la acción contable es lo que es, por qué no es de otro modo o por qué bien podría ser de otro modo.

Dentro del campo de la contabilidad, la investigación o un estudio con menos pretensiones quedaría limitada a determinar cuáles son los postulados y cuáles los principios, partiendo de la premoción de que la contabilidad debe estar regida por postulados y principios. Al estudioso cabe entonces tan sólo formular categorías de proposiciones dentro del encasillamiento preestablecido.

Mucho más amplio ha sido el objetivo fijado por la Accounting Association al designar el “Comité para la preparación de una declaración sobre la teoría básica de la contabilidad”.

El referido Comité expuso la necesidad de desarrollar una teoría de la contabilidad, pues ante su inexistencia muchos contadores han llegado a confundir teoría con la suma de prácticas corrientes.

Es evidente que a partir de la literatura procedente de EE. UU. se ha puesto especial énfasis en el desarrollo de una teoría que parta de dos proposiciones básicas: postulados y principios. Tales conceptos parecen llevar consigo la idea de ciencia y es, quizás, aquí donde comienzan a brotar interrogantes:

¿Cuál es el significado de postulado, en contabilidad?

¿Cuál es el significado de principio, en contabilidad?

¿Qué significado tienen postulados y principios en el marco más amplio de la teoría del conocimiento?

¿Existen los postulados y los principios en contabilidad?

¿Es contabilidad una ciencia y, en caso afirmativo, por qué?

¿O es un arte o una técnica?

El autor es partidario de caracterizar a la contabilidad como una técnica destinada a producir resultados útiles conforme a una definición anticipada de objetivos en cuanto a esos resultados (outputs o salidas).

Los objetivos servirán para seleccionar las entradas (inputs) deseables y elegir el conjunto de procedimientos que procesarán las entradas. Estos procedimientos estarán regidos por pautas, reglas o normas (principios, en sentido normativo) bien definidas.

Los principios -normas o reglas generales- son las pautas generales que se transmiten al mecanismo para condicionar su conducta y hacerle producir, así, las salidas esperadas. Tales pautas generales están referidas, principalmente, a dos aspectos:

Valuación.

Exposición.

Eventualmente el mecanismo puede requerir pautas de cálculo.

Las pautas generales referidas a valuación son:

Consecuencia

Objetividad

Las pautas generales referidas a exposición son:

Comparabilidad

Significatividad

Las pautas generales de valuación se refieren a la teoría de la contabilidad. Son trascendentes y de fondo. Toda transgresión a las pautas generales de valuación altera el quantum de la información de salida mostrando estados financieros defectuosos, v.g.: deficiente medición de los activos y/o de los derechos sobre el activo, y/o deficiente medición de los resultados.

Las pautas generales de exposición se refieren también a la teoría de la contabilidad en los aspectos relativos a cómo mostrar las mediciones efectuadas.

Son trascendentes porque cualquier información defectuosamente expuesta puede originar una interpretación distinta y una decisión consecuente con la exposición defectuosa; pero ello no impide afirmar que son pautas generales de forma.

La teoría contingente fue marcada por un cambio de paradigma, cuando la escuela clásica de la administración fue sustituida por el nuevo paradigma de la teoría de la contingencia, la escuela clásica de administración defendía la idea que existía apenas una única estructura organizacional que sería efectiva para todos los tipos de organizaciones. Esta escuela se caracterizaba por la centralización del poder, donde la toma de decisiones y la planificación se realizaba solamente en la alta dirección. A partir de la década de los 30 la escuela de las relaciones humanas inicio un movimiento, donde se ponía de manifiesto la importancia de la participación de los empleados de niveles más bajos en el proceso de la toma de decisiones.

Este movimiento fue importante para el surgimiento y desarrollo de las teorías contingentes de entre los años 50 y 60. La premisa básica de esta teoría es que no existe una forma óptica de gestionar las organizaciones, pues esto dependerá del entorno que les engloba. Así, la característica de un sistema contable de gestión dependerá de factores como

la tecnología, la estrategia y el tamaño; de modo que, a mayor acople entre ambas, mayor eficiencia y eficacia de dicho sistema. (citado por Facin y Barrachina, 2008).

Biondi (1999), en su libro “Teoría de la Contabilidad” indica, en general hay dos modos de adquisición del conocimiento, o sea, de formarse, de saber cosas, de aprender: el llamado conocimiento científico y el llamado conocimiento empírico o vulgar.

El primero requiere una profundización y una metodología de capacitación muy estricta y formal. Se debe partir de una formación básica adecuada y luego cumplir una serie de pasos programados.

Para adquirir el conocimiento “empírico”, también se requieren una metodología y una base anterior, pero teniendo en cuenta que el mismo es más pragmático, siendo normalmente hechos de una realidad tangible u observable. Este conocimiento va de lo particular a lo general, es decir, que de la reiteración de hechos particulares se induce una verdad (ley) de carácter general.

Este conocimiento es necesario para tratar de ubicar a la contabilidad entre las ramas del conocimiento.

Concretamente se pretende saber si la contabilidad es una ciencia, una técnica o un arte. Importantes autores de distintas nacionalidades tienen una posición encontrada. Por ejemplo, Arturo Elizondo López llega a la conclusión de que la contabilidad no reúne las condiciones necesarias para ser calificada de conocimiento científico, al carecer, en su opinión, de objetividad, generalidad, y, en parte, de verificabilidad.

El autor considera que quienes defienden la posición de considerar a la contabilidad una ciencia deberían continuar la investigación a priori en la búsqueda de elementos de juicio

más concretos. En tanto, prefiere la calificación de técnica o arte, reconociendo que esta afirmación, también, tiene mucho de dogmática.

Sin perjuicio de la naturaleza de la contabilidad (ciencia, técnica, arte), el sustento teórico existe.

La teoría contable es la fuente de inspiración y el sustento de las aplicaciones prácticas.

La norma se nutre de la teoría. Por ello es imprescindible conocer profundamente la teoría que es el sustento de la norma práctica, para estar en condiciones de interpretar cualquier hecho de la realidad contable.

Hay dos tipos de teoría contable: la teoría contable doctrinaria y la teoría contable normativa.

La primera está basada en la opinión de los autores e investigadores sobre temas generales o particulares. Los autores e investigadores se agrupan según coincidan o no en sus búsquedas. De esas armonías nacen las escuelas y las corrientes de opinión contables. Dentro de las escuelas del pensamiento contable pueden mencionarse la Escuela europea continental y la Escuela anglosajona. Dentro de las corrientes de opinión se encuentran las corrientes ortodoxas y las renovadoras.

Para abordar a la segunda, es necesario definir “modelo”. Modelo es una definición de variables, una selección que conforma una idea, un deseo o una expectativa.

Dependiendo de qué modo se combinen las distintas variables se seleccionará el modelo en el cual se basarán posteriormente las normas particulares.

Las corrientes de opinión son homogéneas; sus conceptos no se contradicen. Los modelos contables pueden, en cambio, contener conceptos o variables no homogéneas. Para ello, los investigadores, consciente o inconscientemente, eligen de cada corriente de opinión

lo que más les conviene a sus ideas, lo que consideran más adecuado. Un modelo puede combinar pautas de más de una corriente.

El modelo contable tiene tres pautas básicas:

Unidad de medida: moneda corriente o moneda constante.

Capital de mantener: puede ser el denominado “financiero”, que es el aportado por los socios, o el llamado “físico” o “no financiero”, que varía de manera permanente para mantener un determinado volumen de actividad.

Valuación o criterios de valuación: pueden ser a costos de hoy o costos de ayer.

De estas tres pautas principales se desprenden otras complementarias que ayudan a definir el modelo; ellas son:

Límites de prudencia (valores recuperables).

Tipos de resultados (de intercambio, inflacionario o de tenencia).

Conformación del costo (costos variables y fijos).

Tarodo y Sánchez (2015), en su libro “Gestión Contable” manifiesta que todas las empresas deben conocer y manejar su contabilidad de acuerdo a las normas y principios contables obligados en cada país.

Llevar la contabilidad de una empresa de manera adecuada va a llevar a suponer para la empresa el cumplir, por un lado, con sus obligaciones legales; y por otro lado conocer el estado de sus movimientos económicos y financieros en cualquier momento.

La contabilidad es el estudio de todos los elementos de la empresa (bienes, derechos, obligaciones y deudas), es decir el patrimonio de la empresa. A través del movimiento del patrimonio de la empresa, de las operaciones comerciales, laborales, financieras y otras; la empresa realiza la contabilidad en una serie de registros y/o anotaciones de los hechos económicos que suceden en la empresa, los cuales se plasman en los libros contables.

Esta serie de registro y anotaciones se materializan en una serie ordenada de cuentas que aparecen en el cuadro del Plan Contable General. El sistema que se usa en la contabilidad para reflejar los hechos económicos es el método de la partida doble.

Existen diferentes tipos de contabilidad, pero en la que nos vamos a centrar es en la contabilidad financiera.

La contabilidad financiera es aquella técnica mediante la cual se recogen, clasifican, registran, suman e informan de las operaciones cuantificables en dinero realizadas por una empresa. (Tarodo y Sánchez, 2015)

Entonces, para poder realizar la contabilidad de manera eficiente y con eficacia; y poder obtener un producto que serían los Estados Financieros, que estos sean confiables, que muestren razonabilidad, es necesario manejar procesos, métodos, procedimientos contables, políticas y normas.

Por ejemplo, podemos mencionar:

Manuales de Practicas de Contabilidad General

Principios Generales de Contabilidad.

Normas Internacionales de Contabilidad.

Normas Internacionales de Auditoria.

## **2.1.2 Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

Segovia (2011), en su tesis titulada “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda.” en Ecuador cuyo objetivo principal es Implementar un sistema de control interno con el fin de disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones, llego a concluir que la falta de segregar las funciones entre las diferentes áreas en una empresa puede generar duplicidad de funciones y el desempeño inadecuado de las mismas; para esto se debe tener un manual de procesos o procedimientos; y que el capital humano es el principal recurso para la aplicación de un sistema de control y gestión debido que depende principalmente del nivel de compromiso, la capacidad y competencia del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

Chacón (2012), en su tesis titulada Reglas Generales de Buenas Prácticas Contables para la gestión en Mérida, nos habla sobre las reglas generales y buenas prácticas contables, se refiere a las normas que rigen con la contabilidad que cumplen; y sugiere la aplicación de reglas de contabilidad pública previstas en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público y en la Ley de la Contraloría General de la Republica y del Sistema Nacional de Control Fiscal, para reducir las asimetrías en la elaboración de informes de rendición de cuentas, los márgenes de error técnico por la instrumentación de prácticas contables para así poder tener un registro de información y un control contable adecuado.

Rubio (2013), en su tesis titulada Propuesta De Mejora A Los Procesos De Contabilidad Y Finanzas: Evaluación Y Modelamiento Estratégico – Operacional, Santiago

de Chile; cuenta con el objetivo de proponer mejoras para cumplir con la simplificación y estandarización de los procesos de negocios a partir de la evaluación de los impactos en la gestión de los procesos e integrantes de la Gerencia de Contabilidad, Reportes y Control financiero al adoptar el nuevo modelo de disciplina operacional 1SAP BHP Billiton. En su tesis se basa en una necesidad de analizar los procesos e identificar las debilidades que impedían cumplir eficientemente con el objetivo corporativo. Cuenta con acciones para poder mejorar los procesos de cierre contable en base a la adopción de la disciplina operacional, además de capacitaciones y traspaso de conocimientos, talleres de involucramiento y reasignación de responsabilidades y tiempos.

### **Antecedentes nacionales**

García y Pérez (2015); en su tesis titulada “Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la asociación ASIMVES del Parque Industrial V.E.S” tuvo como una de sus conclusiones que la efectividad de la gestión evalúa la capacidad de manejos contables, teniendo como prioridad los objetivos óptimos para su entorno laboral; esto se lleva a cabo bajo una buena planeación estratégica con el que se alcanzara un buen desarrollo en el proceso de actividades para alcanzar los objetivos óptimos y poder tener éxito en la toma de decisiones. Incide en el logro de las metas y objetivos planteados; es decir, que, si no se planifica adecuadamente todo lo relacionado a la empresa y sus diversas actividades, es posible que se ponga en riesgo el logro de objetivos y no se cumpla el alcance requerido.

Flores (2003), de acuerdo a su estudio en su tesis titulada: “Metodología de Gestión, para la micro, pequeña y mediana empresa en Lima Metropolitana”, explica en forma adecuada la metodología para una mejor gestión de las Mypes. Llegando a concluir que, en

los tiempos actuales, todas las empresas en general sean gubernamentales o privadas, no puede enfrentar el futuro con improvisación, sino que, con una adecuada planeación estratégica, una buena aplicación de procedimientos, procesos; y cumplimientos de normas, manuales y políticas contables, administrativas y demás permitan una gestión eficiente y una administración efectiva para el logro de los objetivos.

Bermúdez y Cabrera (2014), en su tesis titulada diseño del sistema de control interno en el área de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Quimipiel S.A.C., distrito de La Esperanza, provincia de Trujillo 2013, toman como objetivo principal que un sistema de control interno y procedimientos mejoran de manera significativa la gestión comercial. Concluyendo que el tener un manual de organización y funciones, capacitación y asesoría permanente a los trabajadores y un monitoreo de las funciones realizadas, van a mejorar el grado de confiabilidad de la información contable de la empresa, los mismos que conllevarán a que los procesos sean más eficientes y eficaces.

Pacheco (2010), en su tesis titulada “La Contabilidad Gerencial y su incidencia en las finanzas de las pequeñas empresas gráficas en el distrito de Villa el Salvador”. Esta tesis tuvo como objetivo principal demostrar que la contabilidad gerencial contribuye al mejoramiento en las finanzas de la pequeña empresa gráfica del distrito VES y concluye que, en las pequeñas empresas gráficas no se planifica, es decir no se determina que se va hacer, no se establece los objetivos, políticas, programas, campañas y determinación de métodos y procedimientos específicos y fijación de provisiones día a día, lo que sería necesario la implementación de procedimientos y procesos para poder tener una adecuada gestión,

basando su investigación en la contabilidad gerencial para que contribuya a incrementar la rentabilidad en dichas empresas teniendo en cuenta un buen manejo gerencial.

### **2.1.3 Marco conceptual**

Los conceptos técnicos que se van a emplear en el desarrollo de la siguiente investigación son:

#### **Gestión Contable**

Se afirma que la gestión contable es útil en el proceso de control pues muestra el rumbo que sigue la empresa, motiva a la gerencia a mejorar la actuación, evalúa resultados y con base en el análisis, se implementan soluciones, herramientas importantes para el control son los costos estándar, presupuestos, centros de responsabilidad y obras (Cano, 2013).

Puede ser definida como un sistema de información dirigido hacia el interior de la empresa con el propósito de mejorar la planeación, la organización, la dirección y el control de las unidades económicas. Busca integrar las áreas de costos, costos de oportunidad, presupuestos, costeo directo, relación C.V.U. (Costo Variable Unitario), contabilidad por áreas de responsabilidad, TIR, utilidad residual entre otras.

Es preciso mencionar que las empresas modernas se encuentran enmarcadas en el proceso de globalización de las economías, razón por la cual deben ser más eficientes en el manejo de los recursos si quieren lograr una posición competitiva que permita fortalecer sus finanzas, un aspecto clave es la administración de los costos. Es denominada también contabilidad de la productividad.

En las empresas la gestión contable permite llevar un registro y un control de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización.

Se trata de un modelo básico que es complementado con un sistema de información que ofrece compatibilidad, control y flexibilidad, acompañado con una correcta relación de coste y beneficio.

La gestión contable es llevada a cabo en tres etapas:

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

Clasificar la información en diferentes categorías, en donde se procederá a la agrupación de las transacciones que reciben dinero y las que lo emiten.

Realizar un resumen de la información para poder ser empleada por las personas que se encargan de tomar las decisiones dentro de la organización.

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

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

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

Los objetivos que persigue son:

Predecir el flujo de efectivo

Permitir la toma de decisiones relacionadas con la inversión y los créditos

Brindar apoyo a la administración en las etapas de la planeación, la organización y la dirección de la empresa.

Ser base para la determinación del precio de los productos y servicios que comercializa la empresa

Permitir el control de las operaciones financieras que realiza la organización.

Ayudar en la evaluación de los beneficios

Contribuir en el impacto social que tenga la empresa en el entorno donde desarrolle sus actividades.

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

Prieto (2014), define la gestión contable como “una técnica que produce información financiera, es decir en términos monetarios, de las transacciones que lleva a cabo una entidad, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones de los distintos usuarios” (p.05). Cualquier ente que toma decisiones requiere de información financiera, por ello es necesario llevar un control de las transacciones que realiza la empresa, de tal forma que a la culminación de un periodo se obtenga los resultados para su respectiva evaluación.

### ***Importancia de la gestión contable***

Es importante tener en cuenta que la gestión contable es uno de los elementos más fundamentales de una empresa, es el único medio por el cual se podrá llevar a cabo el registro y control de todas las transacciones operativas y financieras, del mismo modo cuando la entidad es evaluada o auditada interna o externamente es el área que responderá a ello; por eso su importancia que todos los documentos y la información acerca de la contabilidad se encuentre ordenada de acuerdo al cumplimiento de las políticas y normas contables y tributarias.

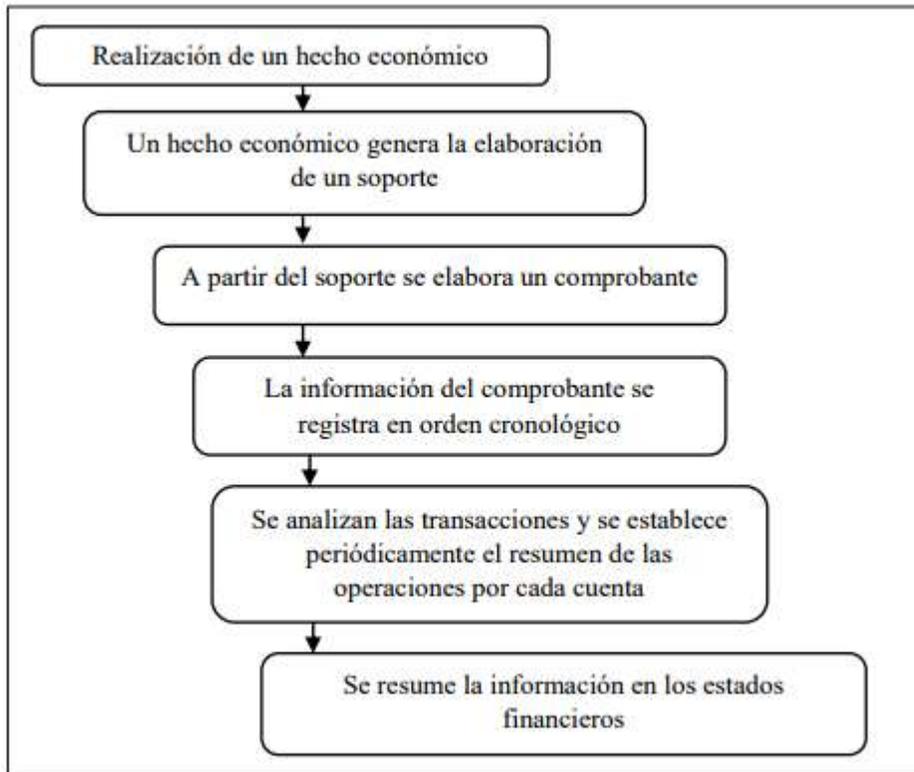
### **Procedimientos o procesos contables**

Koontz, Weihrich & Cannice (2012), establecen que los procedimientos son planes futuros por medio de los cuales se establece un método para el manejo de las actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Basándolo en un aspecto contable, se puede definir que los procedimientos o procesos contables es un ciclo o una secuencia lógica de pasos que están relacionados entre sí mediante el cual una empresa registra de manera resumida las transacciones realizadas para la obtención de los Estados Financieros.

Para que los procesos o procedimientos contables, operen de manera eficaz, tienen que identificarse y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúen entre sí para que estos puedan llevar a la obtención del producto final, que en este caso son los Estados Financieros.

Los procesos contables tienen cuatro etapas; recolección, registro, clasificación y resumen, por esta razón se considera que la gestión contable es un sistema para la creación de la información financiera, el cual la unidad de entrada está constituida por los documentos fuentes, la unidad de procesamiento, por el registro y la clasificación; y la unidad de salida por el resumen de la información registrada en los estados financieros (Sinisterra, Polanco y Henao, 2011).



*Cuadro 1. Proceso Contable. Fuente: Sinisterra, Polanco y Henao (2011)*

Es importante señalar que la contabilidad va más allá de crear información, puesto que el objetivo principal es dar uso a esa información, previo análisis e interpretación.

### **Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a niveles de laboral, familiar, personal, sentimental o empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

En términos básicos la toma de decisiones es el proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción y se define como “el proceso para identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

La toma de decisiones se refiere a la elección correcta entre diversas opciones para concretar un proyecto.

La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una solución a un problema que se le presente en la vida; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo. También, la toma de decisiones es considerada como una de las etapas de la dirección.

En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema.

## **Mejora de procesos**

La experiencia japonesa, sobre todo en los años setenta y ochenta, con sus métodos de trabajo en equipo y la participación de todo su personal en las mejoras empresariales, popularizó las ventajas obtenidas en la revisión y retoque continuo de los procesos empresariales.

Kaoru Ishikawa difundió por todo el mundo su modelo de Método sistemático o científico de mejora de procesos, basado en el recorrido de una serie de pasos o etapas, desde la detección de un problema o de una posibilidad de mejora (dependiendo de que el motor sea una serie de defectos detectados, o una nueva posibilidad tecnológica u organizativa), pasando por su estudio en busca de sus causas, de posibles perfeccionamientos o soluciones, la elección de la solución o conjunto de soluciones que parecen idóneas, hasta llegar a su implantación y a la medida de las mejoras conseguidas (Zaratiegui, 1999).

El mejoramiento del proceso en la empresa es una metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos. Esta metodología ataca el corazón del problema de los empleados de oficinas en los Estados Unidos, al centrarse a eliminar el desperdicio y la burocracia. También ofrece un sistema que le ayudará a simplificar y modernizar sus funciones y, al mismo tiempo, asegurará que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.

Un proyecto de mejora de procesos se compone de tres fases: análisis, diseño e implementación y tiene como objetivos:

Crear procesos que respondan a las estrategias y prioridades de la empresa.

Conseguir que todos los miembros de la organización se concentren en los procesos adecuados.

Mejorar la efectividad, eficiencia y flexibilidad del proceso para que el trabajo se realice mejor, de una forma más rápida y más económica.

Crear una cultura que haga de la gestión de procesos una parte importante de los valores y principios de todos los miembros de la organización.

### **Normas Internacionales de Contabilidad**

Ortega (2012), en su libro NIIF 2012 y PCGE, indica que las Normas Internacionales de Contabilidad – NIC, son los pronunciamientos emitidos por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee – IASC), como normas contables con la finalidad de establecer políticas de aceptación internacional aplicables para la preparación de los Estados Financieros.

En abril del 2001, el IASC fue reemplazado como consecuencia de una profunda reforma organizativa por un nuevo organismo internacional independiente, regido por una Fundación denominada International Accounting Standards Boards (IASB), por sus siglas en inglés; con el propósito de mejorar las normas existentes, trabajando en la consecución de un único conjunto de normas globales de alta calidad para la preparación de la información financiera, desarrolladas de acuerdo a los principios de transparencia, claridad y globalidad.

Dado que el objetivo del IASB es la emisión de estándares o normas contables que puedan ser aceptadas en los mercados financieros internacionales y fomentar la convergencia de las mismas, este organismo estableció mediante un nuevo prefacio que las normas que apruebe recibirán la denominación de IFRS (International Financial Reporting Standards), o bien en castellano Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) de acuerdo con la nueva orientación enfocada al desempeño financiero (esquema financiero).

Gonzales (2013). Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar respecto de hechos y estimaciones de carácter económico, los que de forma resumida y estructurada se presentan en los estados financieros con propósito general. Las NIIF se construyen tomando en cuenta el Marco Conceptual, que tiene como objetivo facilitar la formulación coherente y lógica de las NIIF, sobre la base de una estructura teórica única, para resolver las cuestiones de tratamiento contable.

Las NIIF se encuentran diseñadas para ser aplicadas en todas las entidades con fines de lucro. No obstante de ello, las entidades sin fines de lucro pueden encontrarlas apropiadas. Al respecto, la Junta de Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (JNICSP por sus siglas en idioma castellano), de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés), ha emitido una Guía donde establece que las NIIF son aplicables a las empresas del gobierno, en ausencia de Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público específicas.

#### **2.1.4 Categorías y Subcategorías apriorísticas y emergentes**

##### **Información Contable**

Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones. La información contable se puede clasificar en dos grandes categorías:

La contabilidad financiera o la contabilidad externa.

La contabilidad de costos o contabilidad interna.

La información contable son los documentos fuente que se originan para que estos sean procesados a través del proceso contable para obtener los estados Financieros.

Gonzales (2013) Un plan o catálogo de cuentas es una herramienta necesaria para procesar información contable. Esa información contable responde a la aplicación de normas contables para el tratamiento de los efectos financieros de los hechos y estimaciones económicas que las empresas efectúan, normativa que no se sustituye, en ninguno de sus extremos, por la emisión de este PCGE. Sin embargo, para el cabal entendimiento de este último, se reproducen diversos conceptos de la normativa mencionada, la que contempla, sin limitarse, las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF.

### **Contexto Tributario**

Basado en el Sistema Tributario Nacional, según el Código Tributario.

#### ***Código Tributario***

Es un conjunto orgánico y sistemático de las disposiciones que regulan la materia tributaria en general.

Regulación del tributo y sus aspectos conexos que son de naturaleza administrativa, procesal y penal.

DECRETO SUPREMO N° 133-2013-EF (Publicado el 22 de junio de 2013)

Consiste en cuatro libros:

1. Libro Primero – La Obligación Tributaria
2. Libro segundo-La Administración Tributaria y los Administrados
3. Libro Tercero- Procedimientos Tributarios
4. Libro Cuarto-Infracciones, Sanciones y Delitos.

El Tributo comprende:

*Impuesto:*

Es el tributo cuyo pago no origina por parte del Estado una contraprestación directa en favor del contribuyente por parte del estado.

*Contribución:*

Es el tributo que tiene como hecho generador los beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales.

*Tasa:*

Prestación del Estado de un servicio público individualizado en el contribuyente.

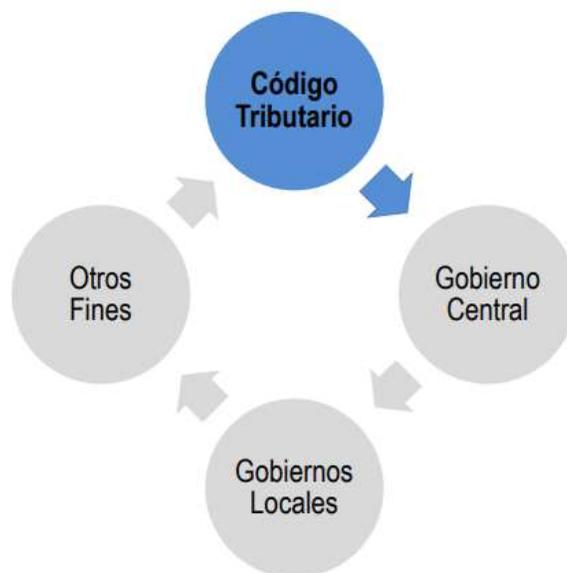


Figura 1. Código Tributario. Fuente: Sunat

### *Sistema Tributario Nacional*

#### Gobierno Central:

Impuesto a la Renta

Impuesto General a las Ventas

Impuesto Selectivo al Consumo

Impuesto a la Venta del Arroz Pilado

Régimen Único Simplificado

Derechos Arancelarios

Tasas por prestación de Servicios Públicos

#### Temporalmente:

Impuesto a las Transacciones Financieras

Impuesto Temporal a los Activos Netos

#### Gobiernos Locales:

Impuesto de Promoción Municipal.

Impuesto al Rodaje.

Impuesto a las Embarcaciones de Recreo.

#### Otros fines:

Contribución a la Seguridad Social.

Contribución al Sistema Nacional de Pensiones.

Contribución a SENATI.

Contribución a SENCICO.

## **Plan de Cuentas**

Gonzales (2013). El plan de cuentas es una detallada, ordenada y codificada de las cuentas del activo, pasivo, patrimonio, resultados, gestión y de orden.

El Consejo Normativo de Contabilidad es el órgano del Sistema Nacional de Contabilidad que tiene como parte de sus atribuciones el estudio, análisis y opinión sobre las propuestas de normas relativas a la contabilidad de los sectores público y privado, así como la emisión de las normas de contabilidad para las entidades del sector privado. Dentro de esas atribuciones es que emite este Plan Contable General Empresarial (PCGE), que contempla los aspectos normativos establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Es importante por que persigue y logra los objetivos y las metas de una empresa, es la estructura básica de una empresa, este esquema fija las metas y las operaciones a realizar.

Permite uniformizar las cuentas de la empresa con las demás empresas del país.

Permite al gobierno la supervisión y el control de las cuentas de las empresas.

Permite al gobierno identificar las actividades de las empresas, de manera uniforme.

Ayuda en el control de las cuentas de la empresa, bajo cuentas codificadas estables.

Permite comparar los ejercicios económicos de la empresa para determinar sus variaciones de un período a otro.

Permite comparar los estados financieros con otras empresas del mismo giro.

El Plan Contable General para Empresas (PCGE) tiene como objetivos:

La acumulación de información sobre los hechos económicos que una empresa debe registrar según las actividades que realiza, de acuerdo con una estructura de códigos que cumpla con

el modelo contable oficial en el Perú, que es el que corresponde a las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF1.

Proporcionar a las empresas los códigos contables para el registro de sus transacciones que les permitan tener un grado de análisis adecuado, y con base en ello, obtener estados financieros que reflejen su situación financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo.

Proporcionar a los organismos supervisores y de control, información estandarizada de las transacciones que las empresas efectúan.

## **2.2 Metodología**

### **2.2.1 Sintagma**

Este estudio se enmarca en un sintagma holístico, el cual permitió realizar un diagnóstico para realizar la propuesta final de este estudio.

La holística reúne las diferentes definiciones de los modelos epistémicos, considerándolos importantes, a pesar que estas definiciones puedan ser contradictorias entre ellas y que enfatizan aspectos parciales del proceso de investigación; la holística los complementa, siendo cada aspecto importante y necesario para entender la investigación de manera global.

Para Hurtado (2000), la investigación holística es:

Un proceso continuo que intenta abordar una totalidad o un holos (no el absoluto ni el todo) para llegar a un cierto conocimiento de él. Como proceso, la investigación trasciende las fronteras y divisiones en sí misma; por eso, lo cualitativo y lo cuantitativo son aspectos (sinergias) del mismo evento (p. 98).

La investigación que realizamos es holística, método mixto, ya que compone el enfoque cuantitativo y cualitativo.

Se entiende por holística al pensamiento y actitudes de cada día más abierto con múltiples caminos y oportunidades de investigación proponiendo nuevas teorías, nuevas ideas, interpretación para posibles soluciones. Ayuda a entender mejor la realidad orientado hacia la generación de conocimientos, sin perder la rigurosidad científica. Asimismo, la indagación holística hay que comprenderlo como el camino de oportunidades para la generación de nuevos conocimientos y a la vez nuevas oportunidades de transformación.

### **2.2.2 Enfoque**

La presente investigación es de tipo mixta porque implica la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, a su vez su integración y discusión, donde se realizan inferencias del producto obtenido y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández y Mendoza, citado por Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “los métodos mixtos se combinan al menos un componente cuantitativo y uno cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación” (p. 546).

### **2.2.3 Tipo y diseño**

Según el objetivo la investigación es proyectiva, porque se hará una propuesta con proyección a ser aplicada en un futuro (Hurtado, 2000).

En la fase proyectiva el investigador diseña y prepara las estrategias y procedimientos específicos para el tipo de investigación que ha seleccionado.

En la investigación holística, los tipos de investigación más que modalidades constituyen etapas del proceso investigativo universal. Esta característica marca la apertura hacia la integración de los diversos enfoques en las distintas disciplinas. Por otra parte, la investigación holística le permite al científico orientar su trabajo dentro de una visión amplia, pero al mismo tiempo precisa, y le da apertura hacia la transdisciplinariedad, y desde el tipo proyectiva, orientada al plan o propuesta de solución, orientada por un estudio profundo de la realidad o diagnóstico de contexto (Hurtado, 2001).

Para Hernández, Fernández, Baptista (2006), el diseño de la investigación es de tipo no experimental, ya que “no se manipulan ni se sometió a prueba las variables de estudio. Es decir, se trata investigación donde no hacemos variar intencionalmente la variable dependiente” (p. 84). El investigador solo hizo un estudio descriptivo de la problemática o contexto en estudio.

El estudio transversal o transaccional porque se realiza un estudio puntual a través de la muestra en un periodo y tiempo determinado (fecha de aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos).

### 2.2.4 Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes

<b>Categorías</b>
Categoría I
Gestión Contable
<b>Subcategorías apriorísticas</b>
Procedimientos o procesos contables
Toma de decisiones
Mejora de procesos
Normas Internacionales de Contabilidad
<b>Subcategorías emergentes</b>
Información Contable
Contexto Tributario
Plan de Cuentas

*Cuadro 2.* Categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes. Creación propia.

### 2.2.5 Unidad de análisis

Para Hurtado (2000), se conoce por población “al conjunto de seres en los cuales se va a estudiar el evento, y que además comparten, como características comunes, los criterios de inclusión” (p. 152).

Tamayo (2007, p.176) define la población como:

La totalidad de un fenómeno de estudio, incluyendo la totalidad de unidades de análisis o entidades de población donde integran dicho fenómeno y que deben de cuantificarse para determinado estudio integrado por un conjunto de entidades que participan de una determinada característica.

La población la conforman los trabajadores de la sede administrativa de la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC.

### Muestra

Tamayo (2003). Afirma lo siguiente: “La muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38). La muestra la conforman 30 trabajadores de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.

Tabla 1

#### *Muestra holística para la investigación*

Muestra cuantitativa	f	%	Muestra cualitativa	f	%
Profesionales	30	100	Contador	2	66.7
			Analista	1	33.3
Total	30	100	Total	3	100.0

### **2.2.6 Técnicas e instrumentos**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), el instrumento de medición es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 200). Tanto las técnicas como instrumentos de recolección de datos son medios por los cuales el investigador recaba información para alcanzar los objetivos de la investigación (Hurtado, 2000).

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas (Rodríguez y Valldeoriola, 2009).

La técnica de entrevista consiste en la interacción verbal entre dos o más personas, donde el entrevistador, mediante preguntas, obtiene la información de los entrevistados sobre una situación determinada (Rodríguez y Valldeoriola, 2009).

**Ficha técnica de los instrumentos** (Ver pág. 57)

### **Validez**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que:

“La validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir” (p.243). Se entiende que tras la aplicación de la encuesta al escoger un piloto de un grupo de personas debe ser mayor a 0.8 para considerarse como confiable siendo así el instrumento pueda ser aplicado a la muestra en estudio.

Juicio de Expertos para el instrumento cuantitativo

## Ficha técnica de los instrumentos

Tabla 2.

*Ficha técnica del instrumento encuestas y entrevistas*

Datos	Encuesta	Entrevista
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario Gestión Contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, 2017	Entrevista Gestión Contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, 2017
<b>Objetivo</b>	Evaluar el nivel de la gestión contable	Evaluar el nivel de la gestión contable
<b>Procedencia o lugar</b>	San Isidro	San Isidro
<b>Forma de aplicación</b>	Colectiva	Individual
<b>Duración</b>	8 minutos	8 minutos
<b>Medición</b>	Escala de Likert	Análisis de datos
<b>Descripción del instrumento</b>	El instrumento cuenta con 20 preguntas politómicas y que buscan realizar un diagnóstico sobre la gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.	El instrumento cuenta con 6 preguntas abiertas y que buscan realizar un diagnóstico sobre la gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.

Tabla 3.

*Validez de expertos.*

<b>Nro.</b>	<b>Expertos</b>	<b>Criterio</b>
<b>1</b>	Frassinetti La Serna, Carlos	Aplicable
<b>2</b>	Fonseca Chávez, Freddy	Aplicable
<b>3</b>	Vásquez Mora, Edwin	Aplicable

**Nota:** Ver fichas de valides del instrumento (ver anexos).**Confiabilidad**

Para la confiabilidad se realizó la aplicación de un piloto en la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, utilizando la prueba de alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un nivel de muy alta confiabilidad (0.900)

Tabla 4

*Prueba de confiabilidad.*

<b>Nro. de elementos</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
20	0,900

**2.2.7 Procedimiento para la recopilación de datos****Procedimiento para recopilar datos cuantitativos**

Los procedimientos que se utilizaron para la aplicación del diagnóstico cuantitativo fueron los siguientes: Primero se realizó la creación de las preguntas en base a las subcategorías e indicadores propuestos, luego estas preguntas fueron trasladados a la matriz operacional y a

al certificado de validez por juicio de expertos. Para luego de validados y aprobados fueron aplicados a los trabajadores de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.

Posterior a esto, se vaciaron los datos, recogidos de los resultados, al Microsoft Excel, subtotalizando por subcategorías, para ser trasladados al IBM SPSS Statistics 23; los cuales se recodificaron y se le dieron valor, nivel y etiqueta según la tabla de baremos, para luego ser procesados por estadísticos descriptivos a través de frecuencias, para finalmente obtener los datos estadísticos en gráficos y barras de frecuencia, los cuales se analizaron e interpretaron.

### **Procedimiento para recopilar datos cualitativos**

El procedimiento cualitativo consiste en una entrevista que consta de seis preguntas, las cuales también fueron validadas por los mismos expertos. Luego se realizó la entrevista al Contador, sub-contadora y a un analista contable de mayores años de experiencia en la empresa, la entrevista tuvo una duración de 8 minutos cada una, la cual fue grabada en video y finalmente se transcribió al Microsoft Word.

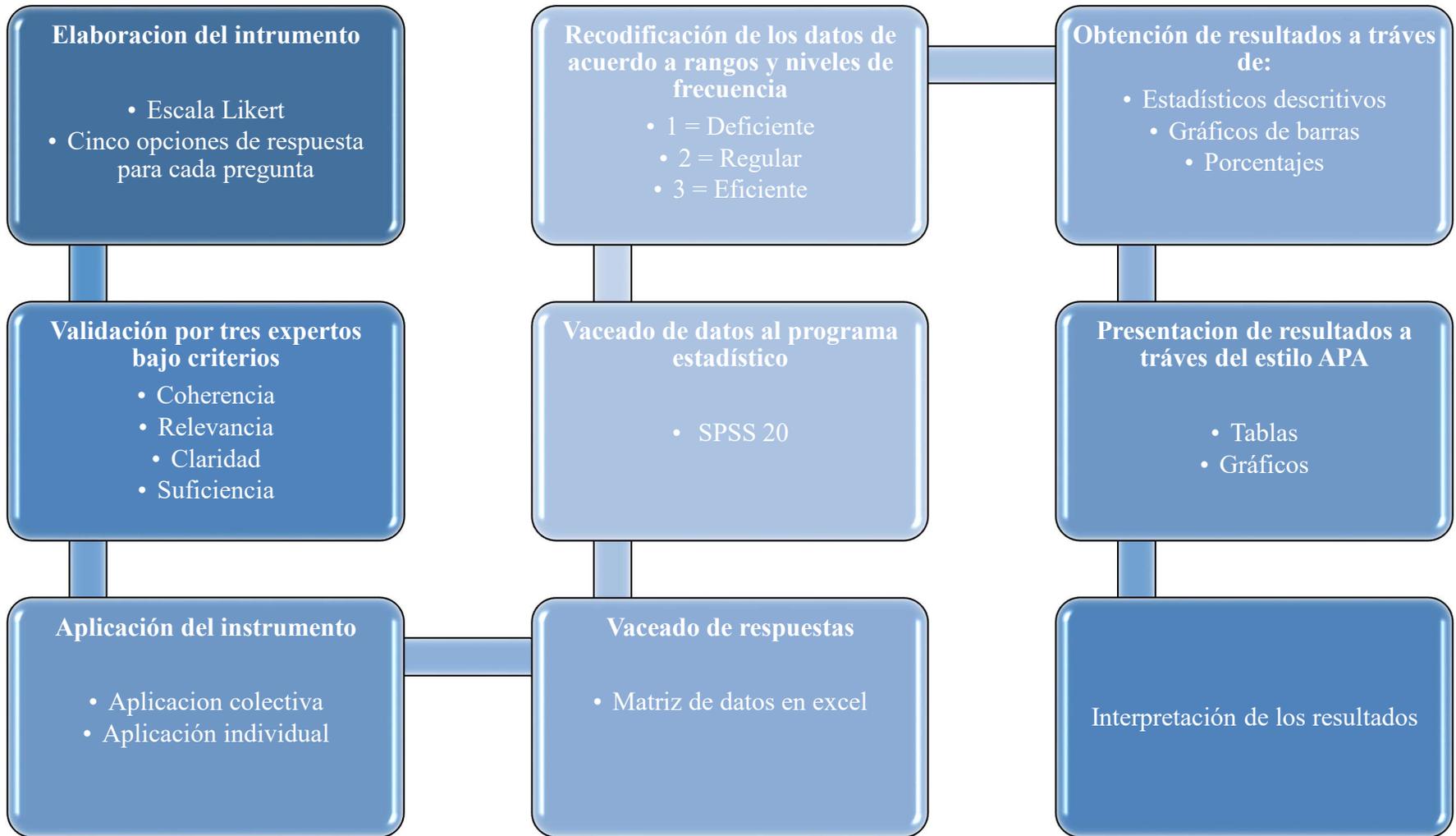


Figura 2. Procedimiento para recolección de datos cuantitativos. Elaboración propia.



Figura 3. Procedimiento para recolección de datos cualitativos. Elaboración propia.

### **2.2.8 Método de análisis de datos**

#### **Análisis de datos**

Para esta fase, se empleó un programa estadístico avanzado SPSS 20, en el cual se pasó toda la información que se obtuvo de manera cuantitativa, que nos permitió obtener los resultados de manera rápida y eficiente, con tablas y gráficos más detallados para luego realizar la triangulación de los datos.

#### **Análisis descriptivo**

Se verificó si los datos de la categoría y sub categoría, van de acuerdo a la variable a la cual pertenecen. Análisis y descripción de los datos que se obtuvieron; y para finalizar con las conclusiones de la investigación.

### **2.2.9 Mapeamiento**

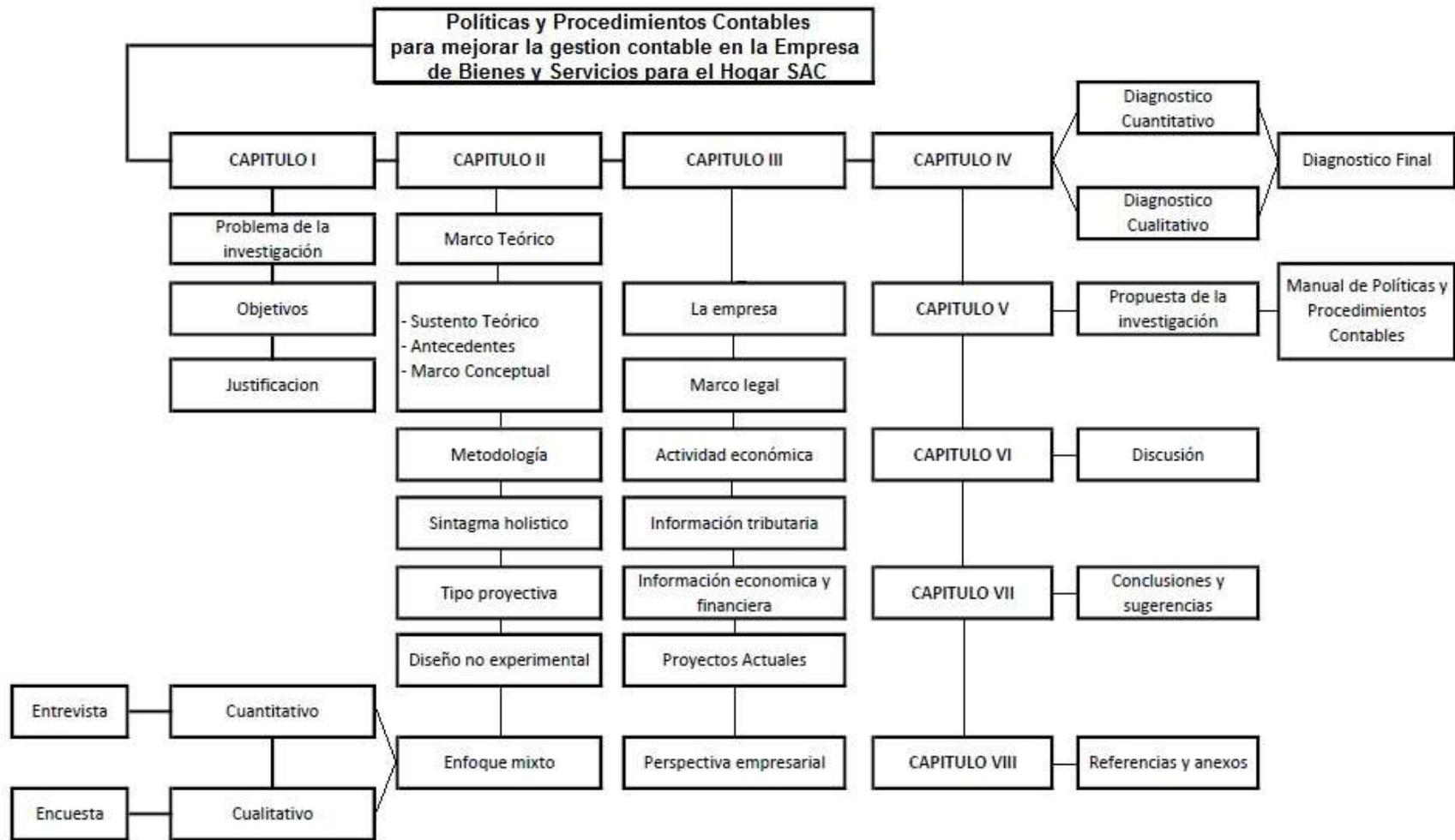


Figura 4. Mapeamiento de la investigación holística. Fuente: Elaboración propia

**CAPITULO III**  
**EMPRESA**

### **3.1 Descripción de la empresa**

La Empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, última razón social de la empresa, mayormente conocida como CARSA; es especialista en la venta retail con más de 60 años de experiencia en el mercado nacional. Formamos parte del Grupo Pichincha de Ecuador, grupo que tiene presencia en los países de: Ecuador, Panamá, España, en la ciudad de Miami y Perú (Banco Financiero).

Inició en Arequipa el 10 de octubre de 1953, fecha en la que se constituyó como Compañía arequipeña de representaciones SA. Como empresa tiene la misión de facilitar a las familias el acceso al bienestar y a la modernidad a través de un excelente servicio. Cuenta con más de 60 tiendas al servicio de las familias peruanas a lo largo del territorio nacional y ofrece a los proveedores un canal comercial estable, rentable y confiable.

Brinda a sus colaboradores un ambiente de trabajo estimulante, enriquecedor y de realización. Cumple con la sociedad al responder a los requerimientos que nos demande procurando siempre tener para cada familia un producto duradero y el mejor crédito.

El propósito se resume en una frase que contiene la esencia de trabajo: En CARSA hacemos más fácil y grato comprar.

Una Promesa de Servicio hacia nuestros clientes: En CARSA sonreímos, asesoramos y vendemos los mejores productos al mejor crédito.

#### **Misión:**

Tiene como misión de facilitar a las familias el acceso al bienestar y a la modernidad a través de un excelente servicio.

#### **Visión:**

Su visión es tener en cada familia un producto, un crédito y un cliente satisfecho.

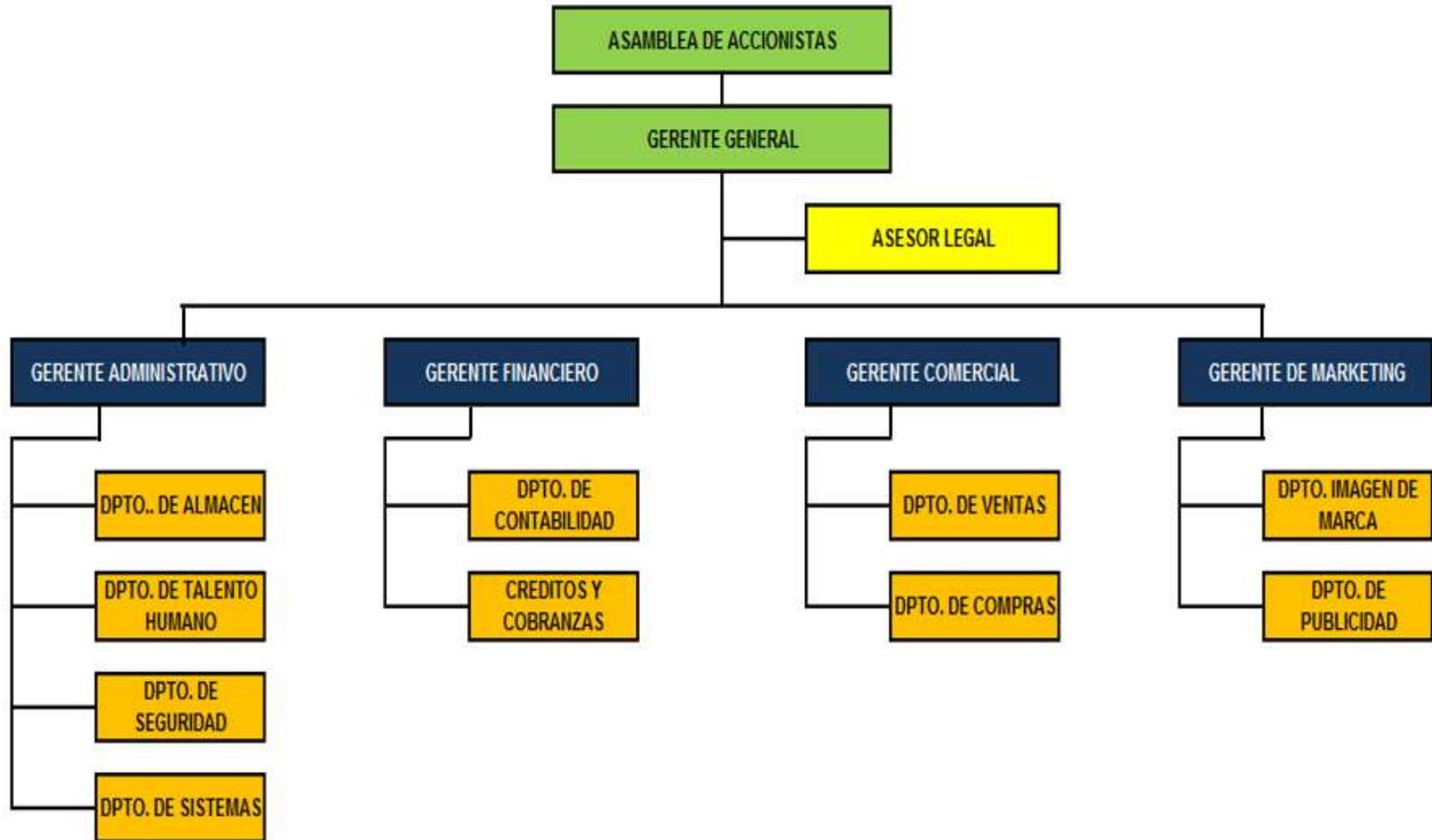


Figura 5. Organigrama de la empresa. Elaboración propia

### 3.2 Marco legal de la empresa

La empresa está constituida bajo el marco legal de una Sociedad Anónima Cerrada (Ley N° 26887 Ley General de Sociedades – EsSalud) cuenta con 2 accionistas.

Además, es de aplicación de todo el marco legal tributario y de comercio establecido en el Perú.

Ley N° 821 Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo.

Dec. Leg. N° 774 Ley del Impuesto a la Renta, modificada por D.L. N° 1312.

Código de Comercio.

**Número de RUC:** 20164486720

**Razón Social:** Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC

**Tipo Contribuyente:** Sociedad Anónima Cerrada

**Fecha de Inscripción:** 07/08/1993 **Fecha de Inicio de Actividades:** 21/06/1993

**Estado del Contribuyente:** Activo

**Condición del Contribuyente:** Habido

**Dirección del Domicilio Fiscal:** Av. República de Panamá N° 3647 Urb. El Palomar (N° 3647-3651 pisos 1,2,3) Lima - Lima - San Isidro

**Sistema de Emisión de Comprobante:** Manual / Mecanizado / Computarizado

**Sistema de Contabilidad:** Manual / Computarizado

*Cuadro 3. Datos de la Institución. Fuente: Consulta RUC*

### **3.3 Actividad económica de la empresa**

La actividad principal de la empresa se encuentra ubicada en el CIUU 4759 Venta al por menor de aparatos eléctricos de uso doméstico, muebles, equipos de iluminación y otros enseres en comercio especializados.

La actividad secundaria de la empresa ubicada en el CIUU 4510 Venta de vehículos automotores.

### **3.4 Información tributaria de la empresa**

La empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, conocida también con el nombre comercial CARSA, está inscrita en el registro único de contribuyentes desde el 07 de agosto de 1993, inicio sus actividades con esta razón social el 21 de junio de 1993.

Cuenta con domicilio fiscal en la Av. República de Panamá 3647 – Urb. El Palomar – San Isidro, se encuentra en la dependencia de la Sunat 011 – I. Prico Nacional.

### **3.5 Información económica y financiera de la empresa**

**Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**Al 31 de Julio de 2017 y 2016**  
**(En miles de nuevos soles)**

	Notas	Julio 2017 S/(000)		Notas	Julio 2017 S/(000)
<b>ACTIVOS</b>			<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>			<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo		7,830	Sobregiros bancarios		(1,364)
Cuentas por cobrar comerciales (neto)		57,878	Cuentas por pagar a Partes Relacionadas		(26,610)
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>65,708</b>	<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>		<b>(27,973)</b>
Cuentas por cobrar a partes relacionadas		(21,215)	Cuentas por pagar a Partes Relacionadas		5,395
Otras cuentas por cobrar (neto)		957	Pasivo por Impuesto a la Renta y Participacion		(687)
Activos por impuesto a la Renta y Participaciones Difer		(687)	<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>4,708</b>
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>(20,945)</b>	<b>TOTAL PASIVOS</b>		<b>(23,266)</b>
			<b>PATRIMONIO NETO</b>		
			Capital		59,866
			Resultados del ejercicios		8,163
			<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>		<b>68,029</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>44,763</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		<b>44,763</b>

Cuadro 4. Estado de Situación Financiera

## CARSA - CONSOLIDADO

## ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Al 31 de diciembre del 2016

(En miles de Soles)

	EBSPPH	SZS	PAPH	Consolidado S/ (000)
<b>Ingresos Operacionales</b>				
<b>Ventas Netas (Ingresos Operacionales)</b>	<b>211,898</b>	<b>41,372</b>		<b>253,270</b>
<b>Otros Ingresos Operacionales</b>	<b>6,282</b>	<b>2,442</b>		<b>8,724</b>
Consortio TC	1,223			1,223
Otros ingresos operacionales	1,710	13		1,723
Rebate y Diferencia de precios	3,349	2,428		5,777
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>218,180</b>	<b>43,814</b>		<b>261,994</b>
<b>Costo de ventas (Operacionales)</b>	<b>(168,352)</b>	<b>(31,436)</b>		<b>(199,788)</b>
<b>Otros Costos Operacionales</b>				
<b>Total Costos Operacionales</b>	<b>(168,352)</b>	<b>(31,436)</b>		<b>(199,788)</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>49,828</b>	<b>12,378</b>		<b>62,206</b>
<b>Gastos de Venta</b>	<b>(98,188)</b>	<b>(12,330)</b>	<b>(276)</b>	<b>(110,795)</b>
Alquileres	(10,431)	(1,512)	(40)	(11,983)
Cobranza dudosa	(26,316)			(26,316)
Comunicaciones	(1,879)	(1)		(1,880)
Depreciación y Amortización	(569)	(13)		(582)
Desvalorización				
Gastos de personal	(38,440)	(824)		(39,265)
Gastos de viajes y viáticos	(2,315)	(10)		(2,324)
Gastos por tributos	(211)	(1,473)	(5)	(1,689)
Gastos vinculados	(1,503)	(7,550)		(9,053)
Gastos y comisiones bancarias	(33)	(29)		(62)
Mantenimiento locales y equipos	(1,639)	(48)		(1,686)
Otros gastos de gestión	(2,193)	( )	(13)	(2,206)
Publicidad	(5,377)	(535)		(5,913)
Servicios básicos	(1,118)	(264)	( )	(1,382)
Servicios prestados por terceros	(2,216)	(25)	(217)	(2,459)
Transporte	(3,950)	(47)	( )	(3,998)
<b>Gastos de Administración</b>	<b>(25,597)</b>	<b>(960)</b>	<b>(343)</b>	<b>(26,899)</b>

Alquileres	(568)			(568)
Cobranza dudosa	5			5
Comunicaciones	(153)			(153)
Depreciación y Amortización	(359)	(1)	(282)	(642)
Desvalorización				
Gastos de personal	(4,343)	(725)		(5,068)
Gastos de viajes y viáticos	(215)			(215)
Gastos por tributos	(118)	(45)	( )	(163)
Gastos vinculados	(15,514)			(15,514)
Gastos y comisiones bancarias	(1,392)	(24)	(9)	(1,425)
Mantenimiento locales y equipos	(1,040)			(1,040)
Otros gastos de gestión	(978)	(151)	(4)	(1,133)
Publicidad	(10)			(10)
Servicios básicos	(72)			(72)
Servicios prestados por terceros	(838)	(14)	(48)	(900)
Transporte	( )			( )
<b>Ganancia (Perdida) por Venta de Activos</b>	<b>(246)</b>			<b>(246)</b>
<b>Otros Ingresos</b>	<b>36,286</b>	<b>410</b>	<b>2,461</b>	<b>39,157</b>
Aep Credicarsa	14,268			14,268
Alquiler espacios	1,000			1,000
Consortio TC	2,094	174		2,268
Coops	2,835	93		2,929
GEX			958	958
Ingresos vinculados	14,758		1,503	16,261
Reembolso cobranzas	683			683
Otros ingresos	647	143		790
<b>Otros Gastos</b>				
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>(37,918)</b>	<b>(502)</b>	<b>1,842</b>	<b>(36,578)</b>
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>463</b>			<b>463</b>
Cobro de cartera				
Ingresos financieros	463			463
<b>Gastos Financieros</b>	<b>(11,370)</b>	<b>(103)</b>	<b>(19)</b>	<b>(11,492)</b>
Interés préstamos	(5,681)			(5,681)
Gastos financieros	(5,689)	(103)	(19)	(5,811)
<b>Diferencia en Cambio</b>	<b>(987)</b>	<b>42</b>	<b>777</b>	<b>(169)</b>
Participación en los Resultados de Partes Relacionadas por el Método de Participación				
Ganancia (Perdida) por Instrumentos Financieros Derivados	(617)			(617)

<b>RESULTADOS ANTES DE PARTICIPACIONES Y DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>	<u>(50,428)</u>	<u>(564)</u>	<u>2,600</u>	<u>(48,392)</u>
Participación de los Trabajadores				
Impuesto a la renta				
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DE ACTIVIDADES CONTINUAS</b>	<u>(50,428)</u>	<u>(564)</u>	<u>2,600</u>	<u>(48,392)</u>
Ingresos Extraordinarios				
Ingreso (Gasto) Neto de Operaciones en Discontinuación				
<b>UTILIDAD (PERDIDA) NETA DEL EJERCICIO</b>	<u>(50,428)</u>	<u>(564)</u>	<u>2,600</u>	<u>(48,392)</u>

*Cuadro 5.* Estado de Resultados Integrales

### 3.6 Proyectos actuales

El plan es llegar a Talara, Ayacucho, Tumbes, San Martín, Chiclayo y Arequipa. En algunos casos, con segundos locales. El foco de la cadena está en el público no bancarizado.

En su búsqueda de seguir creciendo en el mercado, Empresa de bienes y servicios para el Hogar SAC, CARSA, la cadena especializada en venta retail de electrodomésticos y motocicletas, relanzará su marca, buscando consolidar su estrategia de negocio. Se vienen enfocando en vender a un público no bancarizado o con dificultades de acceso al crédito.

Antes se esperaba que los clientes vengan a las tiendas. Ahora se está realizando una venta activa, es decir se va a buscar a los clientes a sus hogares y esa venta fundamentalmente se da al crédito.

Se ha abierto diferentes variantes de calificación, trabajando en sinergia con el Banco Financiero. Cabe señalar que hoy el 60% de la venta de la cadena es al crédito. Asimismo, tras dos años de no centrarse en aperturas por buscar una mayor eficiencia, Carsa retomará su plan de expansión con nuevas tiendas al cierre del 2017. Así, se abrirá al cierre del año, seis tiendas en el interior del país.

Hoy cuentan con 68 locales. Se llegará a Tocache (San Martín), y se aperturará segundos locales en las ciudades de Talara (Piura), Ayacucho, Tumbes, Chiclayo, y en Arequipa una tercera tienda. Y en el 2018 se seguirá sumando nuevas tiendas. Además, por el potencial de demanda en el país, la cadena busca incrementar su venta de motocicletas, que ya pesa el 25% de su comercialización anual. En el 2016, las motocicletas representaban el 20% de la venta anual. Se ha logrado crecer, ya que, desde enero del 2017, se comercializa varias marcas como Zong Shen, Yamaha, TVS, y Lifan. Antes solo se vendía Honda. Y también ha contribuido al crecimiento de la venta de motocicletas el que más de 40 tiendas de la cadena cuenten con la oferta de la referida línea. Se tiene dos tiendas exclusivas de motocicletas, y se apunta a abrir nuevos locales de este tipo.

### **3.7 Perspectiva empresarial**

Como empresa, se tiene la misión de facilitar a las familias el acceso al bienestar y a la modernidad a través de un excelente servicio. La empresa cuenta con más de 60 tiendas a su servicio a lo largo del territorio nacional y ofrece a los proveedores un canal comercial estable, rentable y confiable.

Brinda a sus colaboradores un ambiente de trabajo estimulante, enriquecedor y de realización. Cumple con la sociedad al responder a los requerimientos que demanda procurando siempre tener para cada familia un producto duradero y el mejor crédito.

El propósito de la empresa se resume en una frase que contiene la esencia de nuestro trabajo: En CARSA hacemos más fácil y grato comprar.

Una promesa de servicio hacia los clientes: En CARSA sonreímos, asesoramos y vendemos los mejores productos al mejor crédito.

**CAPITULO IV**  
**TRABAJO DE CAMPO**

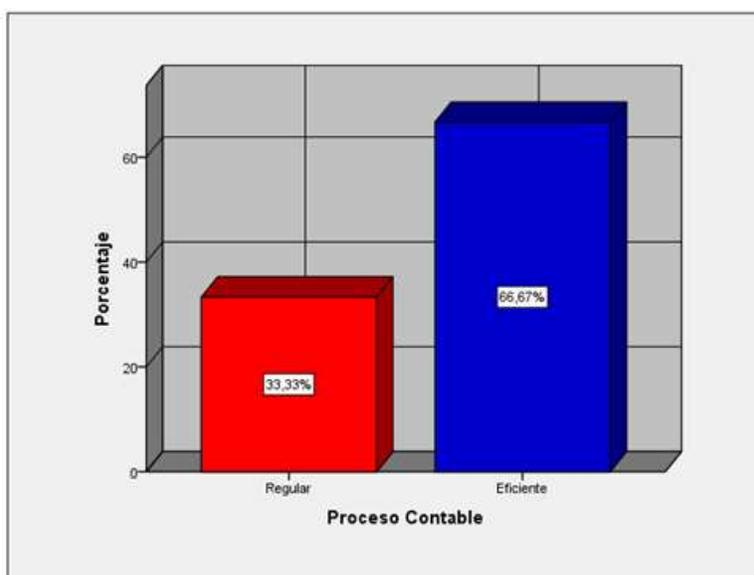
#### 4.1 Diagnóstico cuantitativo

Luego de la recopilación de datos registrados en la encuesta, se procedió con el análisis de los mismos con el uso del programa SPSS. Los resultados alcanzados son los siguientes:

Tabla 5

*Niveles de percepción de la sub categoría Procesos Contables.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	10	33.3
Eficiente	20	66.7
<b>Total</b>	30	100



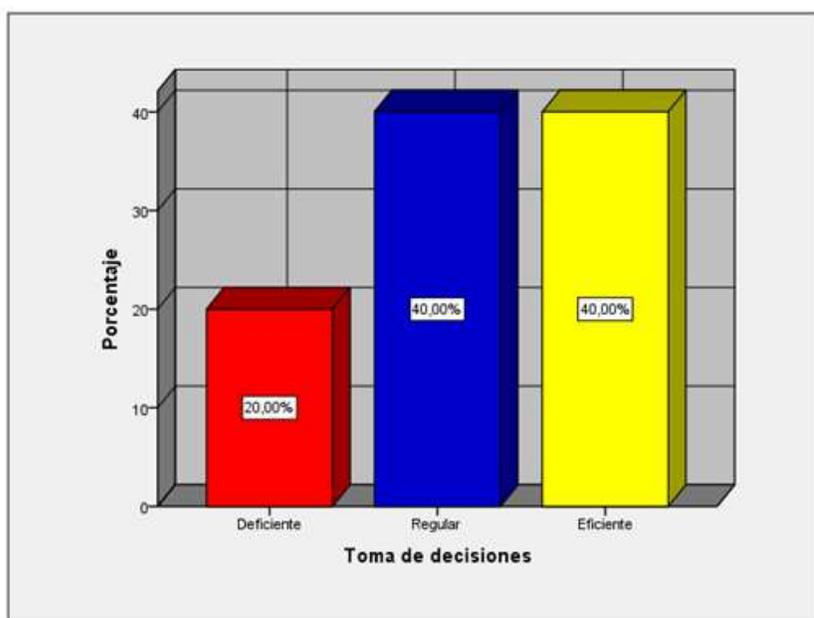
*Figura 6.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Procesos contables.

La tabla 5 y la figura 6 indican los niveles de percepción de la sub categoría proceso contable, donde se observa que el 33.33% del total de encuestados indican un nivel regular en la subcategoría proceso contable, el 66.67% del total de los encuestados perciben un nivel eficiente con respecto a la subcategoría. Estos resultados evidencian que la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC cuenta con pequeñas debilidades al momento de verificar los procesos contables.

Tabla 6

*Niveles de percepción de la sub categoría Toma de decisiones.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	6	20
Regular	12	40
Eficiente	12	40
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



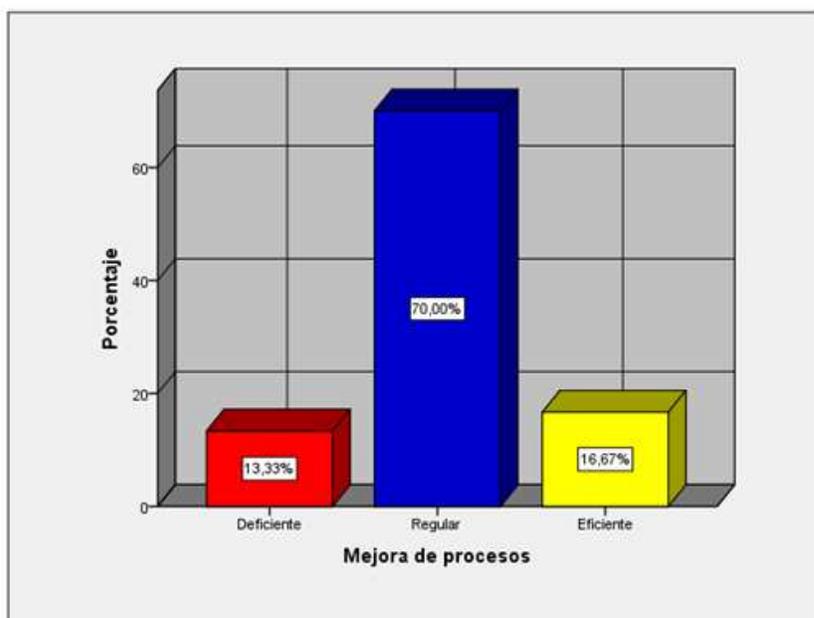
*Figura 7.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Toma de decisiones.

La tabla 6 y la figura 7 indican los niveles de percepción de la subcategoría toma de decisiones, donde se observa, que el 20.0 % del total de encuestados considera que se tiene un nivel deficiencia en las tomas de decisiones, el 40.0% del total de los encuestados perciben un nivel regular con respecto al otro 40.0% del total de encuestados indican un nivel de eficiencia con respecto a la subcategoría toma de decisiones. Estos resultados evidencian que en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC se tiene una percepción regular respecto a la toma de decisiones.

Tabla 7

*Niveles de percepción de la sub categoría Mejora de procesos*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	4	13.3
Regular	21	70
Eficiente	5	16.7
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



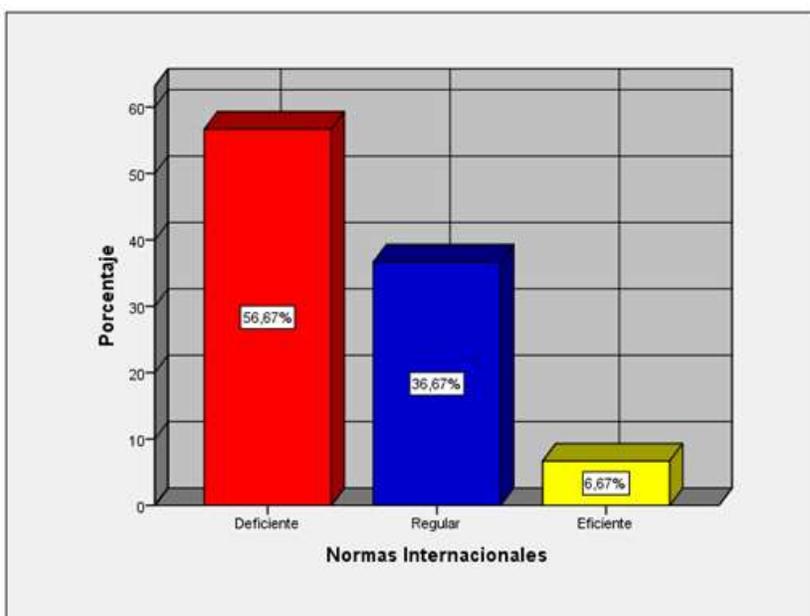
*Figura 8.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la subcategoría Mejora de procesos.

La tabla 7 y la figura 8 indican los niveles de percepción de la subcategoría mejora de procesos, donde se observa que el 13.33% del total de encuestados manifiestan que existe un nivel deficiente en la subcategoría mejora de procesos, el 70.0% del total de los encuestados indica un nivel regular con respecto y el 16.67% del total de encuestados indican un nivel de eficiencia con respecto a la subcategoría toma de decisiones. Estos resultados revelan que hay un nivel regular para la mejora de procesos.

Tabla 8

*Niveles de percepción de la sub categoría Normas Internacionales.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	17	56.7
Regular	11	36.7
Eficiente	2	6.6
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>



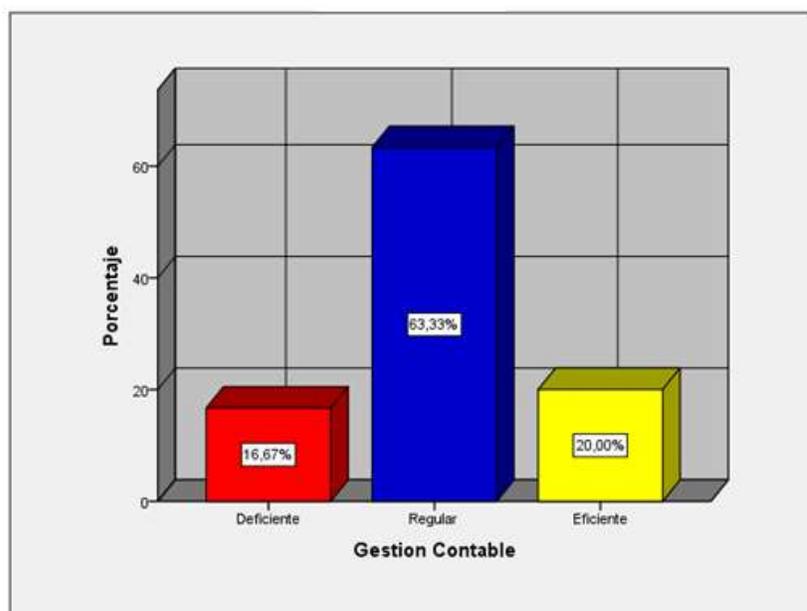
*Figura 9.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría Normas Internacionales.

La tabla 8 y la figura 9 indican los niveles de percepción de la subcategoría Normas Internacionales, donde se observa que el 56.67% de los encuestados indican un nivel deficiente, el 36.67% del total de los encuestados perciben un nivel regular y el 6.67% del total de encuestados indican un nivel de eficiencia con respecto a la subcategoría Normas Internacionales. Estos resultados evidencian en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC no se realiza la aplicación completa de las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera.

Tabla 9

*Niveles de percepción de la categoría Gestión Contable.*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Deficiente	5	16.7
Regular	19	63.3
Eficiente	6	20
<b>Total</b>	30	100



*Figura 10.* Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría Gestión Contable.

La tabla 9 y la figura 10 indican los niveles de percepción de la categoría Gestión Contable, donde se observa, que el 16.67%, del total de encuestados indican un nivel deficiente en la gestión contable de la empresa, el 63.33% del total de los encuestados manifiesta un nivel regular con respecto al 20.0% del total de encuestados indican un nivel de eficiencia con respecto a la gestión contable en la empresa. Por lo tanto, se concluye que no hay eficiencia en la gestión contable de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.

## 4.2 Diagnóstico cualitativo

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Contador	Sujeto 2 Sub-contadora	Sujeto 3 Analista Contable	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
1. ¿Actualmente creed Ud. que el personal de la empresa está involucrada y comprometida en la operatividad de la empresa? ¿De qué manera?		Si, en la actualidad se ve la <b>participación</b> de las personas del área en aplicación al plan de trabajo.	Si, la <b>participación</b> de las personas que cuentan con mayores años en la empresa, como ya conocen la operatividad, con el personal nuevo cuesta mucho trabajo el acostumbrarse al manejo de la empresa.	En partes si, los que cuentan con mayores años en la empresa. La gente nueva, no lo hace por desidia, piensan que no facilita la operatividad y que no afecta a los estados financieros.	<b>C1:</b> <b>Participación</b>		Las personas que cuentan con mayor cantidad de años en la empresa son a las que se les ve más comprometidas ya que conocen a exactitud la forma de trabajo y la operatividad de la empresa, a estas personas se les ve más involucradas. Que no es lo mismo que las personas de menos experiencia estén menos involucradas, sino que les cuesta un poco más el entendimiento de la operatividad de la empresa.
2. ¿Considera Ud. que la información brindada por las demás áreas, es segura y confiable para la elaboración de los EEFF?		Se tiene un grado de <b>confiabilidad</b> , hay ciertas operaciones que si requieren una segunda validación de manera de ver el	Cierta información que envían, luego de revisarlas requieren correcciones para poder plasmarlos en un <b>contexto contable y tributario</b> .	No, no se ajustan a la realidad. No se puede <b>confiar</b> .	<b>C2:</b> <b>Información confiable</b> <b>C3:</b> <b>Contexto Tributario</b>	Información Contable  Contexto Tributario	Se requiere ciertas validaciones por parte del área contable, para poder indicar que la información sea confiable y razonable; además de aplicarlo a un contexto tributario y contable.

¿Por qué??	contexto contable y tributario.					
3. ¿Con respecto a la información financiera y los tiempos oportunos de la revelación de la información, se puedan tomar decisiones adecuadas y oportunas?	Se elaboran los EEFF, según cronograma está dentro de lo que es aceptable para la organización.	Según el cronograma establecido por la organización, son aceptables los tiempos oportunos de entrega.	Si, se elaboran EEFF cada mes, según cronograma.	C5: Cronograma		Los estados financieros se presentan según cronograma establecido por la organización. Y para ellos es aceptable.
4. Considera Ud. ¿Que se realizan controles y acciones correctivas a los procesos contables? ¿De qué manera?	En la medida de lo posible, se realizan muestreos, se validan las operaciones a raíz de que ya se conoce el flujo.	En la medida de lo posible, las operaciones son validadas y se realizan correcciones con las personas que envían la información. O también para el registro, como las correcciones en los registros según el plan de cuentas.	Si, por que se detectan errores y se envían correos con las sugerencias y el tratamiento contable. Hacer revisiones constantes para subsanar el error. Errores en la codificación del plan de cuentas.	C6: Plan de cuentas	Plan de Cuentas	Si se realizan controles y acciones correctivas, ya que la información siempre es validada por el área contable para poder definir el contexto contable y tributario, además de saber cómo plasmar esa información en los registros contables, utilizando el plan de cuentas.
5. ¿Se realiza un plan de trabajo como	Se cuenta con un plan, el cual implica la	Si hay un plan de trabajo que consiste en	Si, existe un área de organización y			Si se cuenta con un plan de trabajo, el cual consiste en la validación de

<p><b>medida de control y un soporte funcional para mejorar los procesos?</b> <b>¿Cómo son estos?</b></p>	<p>auditoria interna y externa.</p>	<p>la validación de la información y correcciones de los errores, estos se derivan al personal encargado dándoles las pautas para que nos envíen una información confiable y razonable.</p>	<p>métodos, se realizan revisiones y observaciones, se aplica capacitaciones para que nos puedan brindar información completa y confiable, debe haber razonabilidad en la información.</p>	<p>C7: Plan de Trabajo</p>		<p>la información y correcciones de los datos erróneos. Se realizan las observaciones y se corrigen con las personas que brinda esta información, dándole a conocer cómo es que debe transferir la información al área contable, de manera que esta información sea útil, además de confiable y razonable para la operatividad de la empresa.</p>
<p><b>6. Cree Ud. ¿Que el personal se encuentra capacitado en NIC y NIIF y este hace aplicación en los procesos contables? ¿Por qué? ¿Cómo?</b></p>	<p>En la actualidad se viene aplicando en la medida que se viene generalizando según la operatividad y que amerite la aplicación.</p>	<p>En la medida de lo posible, pero no se da mucha relevancia a ese campo. Mayor relevancia se da al tema tributario.</p>	<p>No se ve mucho la incidencia de las NIC y NIIF, se ve más el aspecto tributario.</p>	<p>C3: Contexto tributario.</p>		<p>Se aplica las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas de Internacionales de Información Financiera (NIIF) a medida de lo posible o que amerite. Mayor relevancia se le da al aspecto tributario.</p>

### **4.3 Triangulación de datos: Diagnóstico final**

La gestión contable en la empresa juega un papel fundamental para el éxito de la empresa, pues depende de ello es el manejo y el uso que se le dé al dinero y a los recursos de la empresa, ya que de esta manera se puede llevar un registro y control de las transacciones económicas y financieras que se realizan en la organización. Sin embargo, para algunas empresas es una tarea difícil, ya que a veces no se cuenta con la experiencia ni los conocimientos necesarios; lo que a la larga implica pérdida de dinero y tiempo.

En primera instancia se debe contar con el personal idóneo en el área de contabilidad para estas tareas, personal con el conocimiento suficiente para poder hacer un proceso contable eficiente. Como lo demuestra el diagnóstico cuantitativo mostrando un 66.7% de eficiencia frente a 33.3% de regular respecto a la percepción de la subcategoría procesos contables.

Primero validando la información que es brindada por las demás áreas; esta información debe estar validada por el área responsable de tal transacción, esta información además de ser validada, debe ser razonable de acuerdo a la operatividad de la empresa, de esta manera se puede decir que la información es razonable y confiable para que pueda ser registrada por el área contable.

Segundo, clasificando la información documentaria que da origen a las transacciones.

Tercero, es consolidar toda esta información a través de un resumen; que son los Estados Financieros, los cuales serán empleados por las personas que se encargan de tomar decisiones dentro de la empresa; así como también es de utilidad a personas externas de la empresa, para poder evaluar a la empresa financieramente.

Para poder tener una buena gestión contable, es de suma importancia contar con personal altamente capacitado en temas contables, financieros y tributarios, así como también en la aplicación de NIC's y NIIF's. Ya que estos son de suma para la operatividad contable y para la gestión en toda empresa. Además de tener el personal capacitado, este debe estar comprometido con la empresa y la operatividad de esta. En esta evaluación, se puede diagnosticar, que el personal está calificado y que los colaboradores que cuentan con más cantidad de años en la empresa son a los que se percibe más comprometidos, ya que cuentan con toda la experiencia de años en el manejo y la operatividad de la empresa; mientras que el personal nuevo le es un poco difícil o les cuesta un poco más el entendimiento de las operaciones y la operatividad de las transacciones de la empresa.

Un segundo aspecto a considerar son la mejora de procesos, el cual según la evaluación se manifiesta que si existen acciones correctivas y planes de trabajo para poder mejorar los procesos y las acciones en las cuales cuesta un poco más poder manejar una información sin errores y que esta sea confiable y razonable para el propio proceso, registro y análisis de la información. La percepción demostrada según el análisis cuantitativo es de 13.3% deficiente, regular de 70% frente a un 16.7 % de eficiente.

Y como último aspecto el manejo de las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera no son aplicadas por completo en la empresa. El personal no está completamente capacitado en este punto, ya que se tiene más incidencia en las Normas Tributarias y las políticas contables, propias de la empresa. Así como también a los procedimientos contables, a la aplicación correcta en el registro de las transacciones, según el Plan Contable General Empresarial, así como también a los principios contables, muestra una percepción de esta subcategoría de 56.67% deficiente, frente a un 36,7% regular y un 6.6% eficiente de la categoría normas internacionales.

Para todo esto, tener una buena gestión contable, es necesario tener un manual donde explique todo el ciclo del proceso contable de cada una de las diferentes transacciones que se realizan en la empresa. Pues estos serían de mucha utilidad para el entendimiento del personal contable, como también los colaboradores de las distintas áreas, para propósitos de impuestos u otros informes que son necesarios para la toma de decisiones.

Con esto se pretende facilitar al equipo contable, una guía a tener en cuenta para la realización de los registros de las transacciones de manera confiable y razonable, para luego obtener una explicación concisa en los Estados Financieros, y, que estos sean confiables y razonables en utilidad y necesidad de los distintos usuarios internos y externos.

**CAPITULO V**

**PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN**

**“MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

**CONTABLES CARSA”**

## 5.1 Fundamentos de la propuesta

El Manual de Políticas y Procedimientos Contables, es un documento muy importante en toda empresa para que pueda manejar y mejorar la gestión contable, ya que contiene aspectos fundamentales de políticas y procedimientos contables.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, maquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Es un texto que agrupa todos los pasos que se deben seguir para hacer una actividad. En él se explican detalladamente y en orden, cada una de las acciones que se deben hacer para lograr el resultado deseado. Es decir, que es una guía que contiene todas las indicaciones necesarias para realizar una tarea.

Su utilidad es muy importante ya que:

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.

Interviene en la consulta de todo el personal que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.

Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.

Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.

Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

El orden es una característica fundamental en la gestión contable, por eso es muy importante el orden, equilibrio y control del desorden, así como también tener muy claros los procedimientos y las políticas que debe mantener la empresa para llevar un buen manejo.

## **5.2 Objetivos de la propuesta**

Implementar un manual de Políticas y Procedimientos Contables para mejorar la gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, Lima 2017. CARSA.

## **5.3 Problema**

Según los resultados obtenidos en el diagnostico final que se obtuvo a raíz de la triangulación de las conclusiones obtenidas en el estudio cuantitativo como en el estudio cualitativo realizado al área de contabilidad de la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, se determinó que el principal problema dentro de la gestión contable es que el personal no

cuenta con los conocimientos suficientes en el manejo del ciclo y proceso contable dentro del sistema empleado en la empresa, así como el manejo de las distintas operaciones que se realizan en el sistema Oracle R12, ya que el actual sistema utilizado en la empresa es una actualización del sistema anterior pero con varias modificaciones en el procedimiento de los diversos registros que son anotados en el sistema.

En las instituciones privadas siempre se habla de gestión, pero en muchos casos el personal desconoce realmente este término, o lo relacionan como un tema administrativo, lo cual es incorrecto porque también existe como tema contable. Asimismo, una gestión contable busca que todas las fases del proceso contable trabajen coordinadamente, para que puedan mejorar y fortalecer los procesos en la institución como también contar con información confiable para la elaboración de los estados financieros.

En la actualidad, varias son las instituciones carecen de un instrumento que mejore la gestión contable, sólo tienen por objetivo ejecutar los procedimientos contables y procesos según lo estudiado y de acuerdo a los conocimientos de cada colaborador, pero no buscan que exista una equidad y políticas que rijan la normatividad de la empresa; es decir, cumplan con todas las necesidades de la institución y las que se requiera.

#### **5.4 Justificación**

En la propuesta de Manual de Políticas y Procedimientos Contables se están involucrando varias indicaciones para realizar la programación, ejecución y evaluación contable, fases importantes dentro del proceso contable que buscan mejorar la gestión en la empresa. Con esta herramienta, que será elaborada de forma detallada y clara, va a ayudar al personal a

realizar de forma eficiente el registro de las operaciones y mejorar la gestión contable asegurando la calidad y confiabilidad de las operaciones.

Asimismo, el mejoramiento y la inclusión de este manual va servir como herramienta que permita tener mapeado y diseñado las principales actividades dentro del procedimiento contable, contenido que servirá para poder tener registros correctos y confiables.

### **5.5 Resultados esperados**

En la propuesta “Manual de Política y Procedimientos Contables - CARSA” se va a considerar tres escenarios; en el primer caso, se espera lograr un 100%, para conseguir un escenario óptimo, debido a que se logre los resultados deseados; en cuanto al segundo caso, se busca lograr un escenario probable donde los ingresos incrementen en un 7% y los gastos no se excedan de un incremento del 5%; y por último, en el tercer caso se obtiene un incremento del 5%, dando como resultado un escenario pesimista, debido a que los gastos se puedan incrementar en un 7%.

Por ello, con la propuesta se espera mejorar la gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC y que exista una calidad en la información contable de la institución y se cumplan con todas las necesidades para poder obtener unos Estados Financieros confiables y razonables.

### **5.6 Plan de Actividades (detallado por cada objetivo de la propuesta)**

La propuesta de la presente investigación se orienta al mejoramiento de la gestión contable, el primer paso para obtener los resultados esperados es diseñar y estructurar un Manual de Políticas y Procedimientos Contables, que integre los registros y procedimientos a realizar

en el sistema Oracle R12, el mismo que debe establecer medidas que den cumplimiento a las normas y principios contables en consideración para una mayor confiabilidad en la información contable; confiable, oportuna y que facilite la elaboración de los estados financieros para la toma de decisiones y que para los colaboradores sea una herramienta que facilite y oriente el desarrollo de sus funciones.

### **Estructura y plan de acción de la propuesta**

<b>Actividad</b>	<b>Tareas</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Responsable</b>
Elaboración de Manual de Políticas y Procedimientos Contables	Elaboración diseño y estructuración de un Manual de Políticas y Procedimientos Contables, que integre los registros y procedimientos a realizar en el sistema Oracle R12.  Formar equipo de trabajo con un personal de sistemas, un analista contable y un asistente contable.	Del 14 de noviembre al 15 de diciembre del 2017	Analista Contable
Programa de capacitación en coordinación con la Oficina de Personal	Capacitar al personal encargado en temas de presupuesto público, para mejorar el proceso presupuestario.	Del 10 de enero al 17 de enero del 2018	Contador General y Analista Contable

### **5.7 Evidencias (diseño de la maqueta, envases, embalajes, prototipo, etc.)**

La propuesta de la presente investigación se orienta al mejoramiento de la gestión contable, el primer paso para obtener los resultados esperados es diseñar y estructurar un Manual de Políticas y Procedimientos Contables, que integre los registros y procedimientos a realizar en el sistema Oracle R12, el mismo que debe establecer medidas que den cumplimiento a las normas y principios contables en consideración para una mayor confiabilidad en la información contable; confiable, oportuna y que facilite la elaboración de los estados financieros para la toma de decisiones y que para los colaboradores sea una herramienta que facilite y oriente el desarrollo de sus funciones.

Se presentará un manual que permita mejora el proceso contable en la empresa.

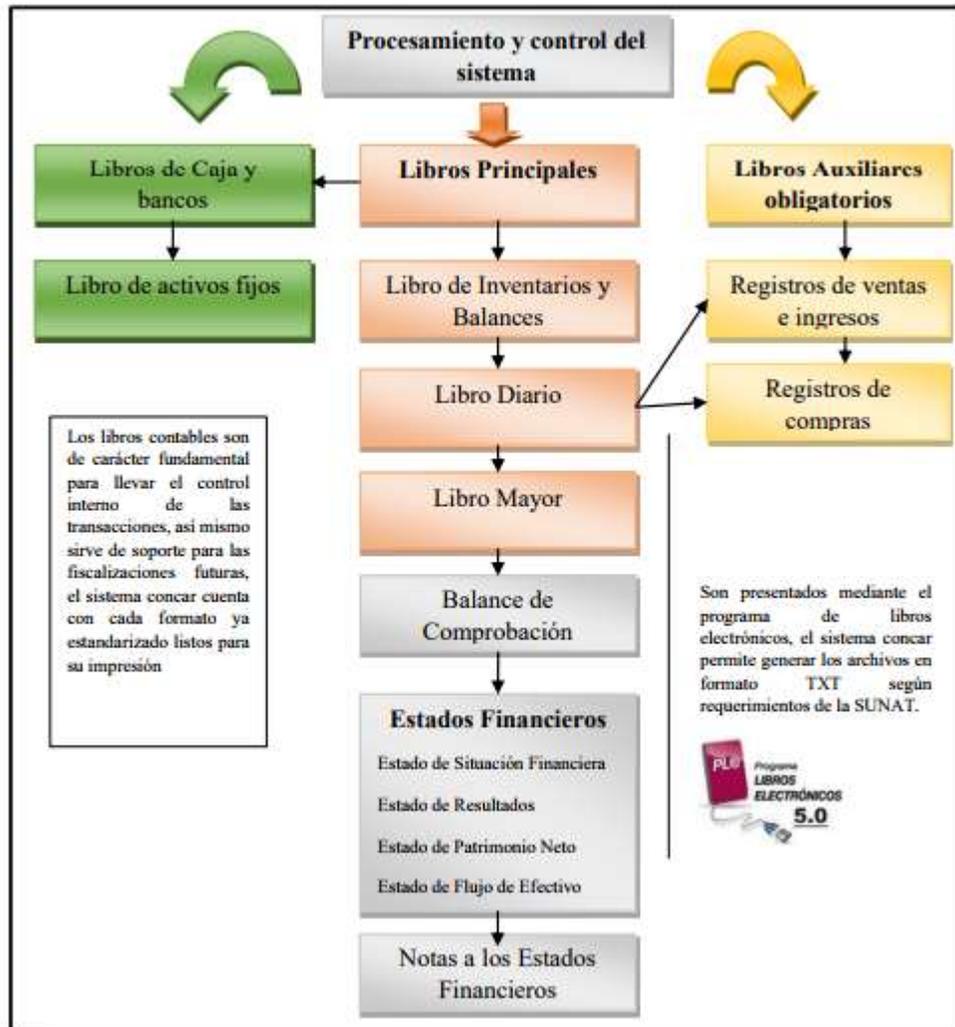


Figura 11. Procesamiento de la información contable. Fuente: Tesis Mejoramiento de la Gestión contable a través de los procesos contables en la empresa Hanzo, San Isidro 2016.

## 5.8 Presupuesto

Tabla 10

*Presupuesto de la propuesta*

<b>Propuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario (S/.)</b>	<b>Total (S/.)</b>
Elaboración de manual: Especialista en sistema	1	800	800
Personal contable	2	500	1,000
Impresión de guía instructiva	20	10	200
Charla de inducción	2	250	500
Coffee Break	1	200	200
Capacitación:			0
N° 01. Políticas contables de la empresa	1	250	250
N° 02. Procedimientos contables y manejo del Oracle R12	2	250	500
<b>Total de gastos</b>			<b>3,450</b>

### 5.9 Diagrama de Gantt/Pert CPM

Tarea	Inicio	Fin	2017		2018							
			Noviembre	Diciembre	Enero							
			14	15	8	9	10	11	12	15	16	17
Elaboración de manual	14/11/2017	18/12/2017										
Programa de inducción												
Impresión de guía instructiva	08/01/2018	08/01/2018										
Charla de inducción	10/01/2018	11/01/2018										
Coffee Break	10/01/2018	11/01/2018										
Programa de Capacitación:												
N° 01. Políticas contables de la empresa	16/01/2018	16/01/2018										
N° 02. Procedimientos contables y manejo del Oracle R12	17/01/2018	17/01/2018										

Figura 12. Diagrama de Gantt de la propuesta.

### 5.10 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios

Tabla 11

*Ejecución de Presupuesto en el escenario optimista*

Expresado en miles de soles

Incremento de ingresos	10%
Incremento de gastos	3%

DETALLE	0	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INGRESOS</b>						
Ingresos operacionales		211,898	233,088	256,397	282,036	310,240
Otros ingresos operacionales		6,282	6,910	7,601	8,361	9,197
Otros ingresos		36,286	39,915	43,906	48,297	53,126
<b>Total Ingresos</b>		<b>254,466</b>	<b>279,913</b>	<b>307,904</b>	<b>338,694</b>	<b>372,564</b>
<b>EGRESOS</b>						
Personal y obligaciones sociales		42,783	44,066	45,388	46,750	48,153
Proveedores mercadería		96,846	99,751	102,744	105,826	109,001
Gastos financieros		863	889	916	943	971
Servicios y otros		72,904	75,091	77,344	79,664	82,054
Pago de impuestos		15,601	16,069	16,551	17,048	17,559
Multas y otros		81	83	86	89	91
Adquisición de activo fijo		2,823	2,908	2,995	3,085	3,177
<b>Total Egresos</b>		<b>231,901</b>	<b>238,858</b>	<b>246,024</b>	<b>253,404</b>	<b>261,007</b>
<b>Flujo de Caja</b>		<b>22,565</b>	<b>41,055</b>	<b>61,880</b>	<b>85,290</b>	<b>111,557</b>
Ejecución (%)		91.13%	85.33%	79.90%	74.82%	70.06%

Tabla 12

*Ejecución de Presupuesto en el escenario probable*

Expresado en miles de soles

Incremento de ingresos	7%
Incremento de gastos	5%

DETALLE	0	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INGRESOS</b>						
Ingresos operacionales		211,898	226,731	242,602	259,584	277,755
Otros ingresos operacionales		6,282	6,722	7,192	7,696	8,234
Otros ingresos		36,286	38,826	41,544	44,452	47,564
<b>Total Ingresos</b>		<b>254,466</b>	<b>272,279</b>	<b>291,338</b>	<b>311,732</b>	<b>333,553</b>
<b>EGRESOS</b>						
Personal y obligaciones sociales		42,783	44,922	47,168	49,527	52,003
Proveedores mercadería		96,846	101,688	106,773	112,111	117,717
Gastos financieros		863	906	951	999	1,049
Servicios y otros		72,904	76,549	80,377	84,395	88,615
Pago de impuestos		15,601	16,381	17,200	18,060	18,963
Multas y otros		81	85	89	94	98
Adquisición de activo fijo		2,823	2,964	3,112	3,268	3,431
<b>Total Egresos</b>		<b>231,901</b>	<b>243,496</b>	<b>255,671</b>	<b>268,454</b>	<b>281,877</b>
<b>Flujo de Caja</b>		<b>22,565</b>	<b>28,783</b>	<b>35,667</b>	<b>43,277</b>	<b>51,676</b>
Ejecución (%)		91.13%	89.43%	87.76%	86.12%	84.51%

Tabla 13

*Ejecución de Presupuesto en el escenario pesimista*

Expresado en miles de soles

Incremento de ingresos	5%
Incremento de gastos	7%

DETALLE	0	2018	2019	2020	2021	2022
<b>INGRESOS</b>						
Ingresos operacionales		211,898	222,493	233,618	245,298	257,563
Otros ingresos operacionales		6,282	6,596	6,926	7,272	7,636
Otros ingresos		36,286	38,100	40,005	42,006	44,106
<b>Total Ingresos</b>		<b>254,466</b>	<b>267,189</b>	<b>280,549</b>	<b>294,576</b>	<b>309,305</b>
<b>EGRESOS</b>						
Personal y obligaciones sociales		42,783	45,778	48,982	52,411	56,080
Proveedores mercadería		96,846	103,625	110,879	118,641	126,945
Gastos financieros		863	923	988	1,057	1,131
Servicios y otros		72,904	78,007	83,468	89,311	95,562
Pago de impuestos		15,601	16,693	17,862	19,112	20,450
Multas y otros		81	87	93	99	106
Adquisición de activo fijo		2,823	3,021	3,232	3,458	3,700
<b>Total Egresos</b>		<b>231,901</b>	<b>248,134</b>	<b>265,503</b>	<b>284,089</b>	<b>303,975</b>
<b>Flujo de Caja</b>		<b>22,565</b>	<b>19,055</b>	<b>15,045</b>	<b>10,488</b>	<b>5,330</b>
Ejecución (%)		91.13%	92.87%	94.64%	96.44%	98.28%

### **5.11 Viabilidad económica de la propuesta**

La propuesta evaluada por el contador de la empresa, manifiesta que es viable. Ya que la elaboración del mismo se realizará con recursos propios.

### **5.12 Validación de la propuesta**

La propuesta ha sido validada por dos profesionales: por el CPC Carlos Frassinetti La Serna, especialista en Auditoría Financiera y el CPC Julio Cesar Arellano Samán, especialista en Contabilidad Financiera; ambos son docentes de la Universidad Norbert Wiener. (Ver anexo).

## **CAPITULO VI**

### **DISCUSIÓN**

La presente tesis titulada Políticas y Procedimientos Contables para mejorar la gestión contable en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC, Lima 2017; tuvo como objetivo proponer un manual de políticas y procedimientos contables para mejorar el sistema de gestión contable, para empezar, se realizó un diagnóstico de evaluación de cuatro aspectos fundamentales.

El primer aspecto es analizar los procesos contables, en primera instancia se debe contar con el personal idóneo en el área de contabilidad para estas tareas, personal con el conocimiento suficiente para poder hacer un proceso contable eficiente. Como lo demuestra el diagnóstico cuantitativo mostrando un 66.7% de eficiencia frente a 33.3% de regular respecto a la percepción de la subcategoría procesos contables.

El segundo aspecto fue la toma de decisiones, el cual según el análisis realizado en el diagnóstico cuantitativo se observa, que el 20.0 % de los encuestados considera que se tiene un nivel deficiencia en las tomas de decisiones, el 40.0% de los encuestados perciben un nivel regular con respecto al otro 40.0% de los encuestados que indican un nivel de eficiencia con respecto a la toma de decisiones. Estos resultados evidencian que en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC se tiene una percepción regular respecto a la toma de decisiones.

Un tercer aspecto a considerar son la mejora de procesos, el cual según la evaluación se manifiesta que si existen acciones correctivas y planes de trabajo para poder mejorar los procesos y las acciones en las cuales cuesta un poco más poder manejar una información sin errores y que esta sea confiable y razonable para el propio proceso, registro y análisis de la información. La percepción demostrada según el análisis cuantitativo es de 13.3% deficiente, regular de 70% frente a un 16.7 % de eficiente.

Y como último aspecto el manejo de las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera no son aplicadas por completo en la empresa. El personal no está completamente capacitado en este punto, ya que se tiene más incidencia en las Normas Tributarias y las políticas contables, propias de la empresa. Así como también a los procedimientos contables, a la aplicación correcta en el registro de las transacciones, según el Plan Contable General Empresarial, así como también a los principios contables, muestra una precepción de esta subcategoría de 56.67% deficiente, frente a un 36,7% regular y un 6.6% eficiente de la categoría normas internacionales.

Se concluye en la investigación, la implementación de un manual de políticas y procedimientos contables que ayude de forma significativa a la mejora de la gestión contable, puesto que contribuye con la confiabilidad de los procesos contables y los procedimientos a aplicar en el sistema R12, puesto que contribuye con la obtención de información contable, financiera y administrativa en forma oportuna y en tiempo real, lo que permita tomar decisiones oportunas a la alta gerencia y a las demás áreas, además que sirva como una herramienta de apoyo al personal contable; además que para el correcto funcionamiento de este, se debe contar con personal capacitado.

Por otro lado, este manual va a imponer políticas de operación para el desarrollo de las operaciones y la función contable, el diseño de los procesos y procedimientos contables, controles y acciones de prevención en relación con los riesgos, errores y fraudes que se puedan encontrar. Actualmente se puede afirmar que el proceso de contar con un manual para registrar las operaciones y los datos financieros, va permitir el desarrollo de una manera más simple y sencilla con el apoyo del contador. Por ello se establece en la propuesta de la investigación que es necesario implementar un manual que agrupe las políticas contables, los procedimientos contables y los principales registros realizados en el sistema Oracle R12, ya

que con esto pueda la empresa contar con una información útil, oportuna, real y sobre todo que sea confiable y razonable para una buena toma de decisiones en la gerencia.

**CAPITULO VII**

**CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

## 7.1 Conclusiones

- Primera** Los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, se lograron desarrollar, en primer lugar se aplicó una observación directa con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la gestión contable en la empresa; donde se pudo evidenciar aspectos positivos como el control interno que existe en la empresa, además de las acciones correctivas como parte de mejora de los procesos; pero asimismo se observaron aspectos deficientes como la inexistencia de un manual de políticas y procedimientos contables, la no aplicación de las NIC's y NIIF's, entre otros.
- Segunda** De acuerdo a los estudios cuantitativos y cualitativos realizado a los trabajadores se pudo evidenciar aspectos deficientes, en cuanto a la toma de decisiones que no es oportuna, a la mejora de procesos y reportes que ayuden a la toma de decisiones, los resultados también revelaron un nivel regular para la mejora de procesos, los resultados también evidenciaron que la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC no se realiza la aplicación completa de las Normas Internacionales de Contabilidad y las Normas Internacionales de Información Financiera.
- Tercera** Los trabajadores no se encuentran completamente capacitados con respecto al uso del sistema Oracle R12, así mismo que no existe un manual que describe paso a paso el uso del mismo, y este desconocimiento genera mayor retraso en cada transacción contable.
- Cuarta** La empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C. no cuenta con un manual de políticas y procedimientos contables, administrativos, dificultando el normal funcionamiento y entendimiento de las actividades en el área.

## 7.2 Sugerencias

- Primera** Se propone implementar un manual de políticas y procedimientos contables, que cuente con la información necesaria para la empresa; y que esta manera se logre mejorar el orden y confiabilidad en las transacciones registradas. Además, es un primer paso para mejorar la gestión contable en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C.
- Segunda** Al contar con un manual de políticas y procedimientos contables, la información contable será más confiable y oportuna. Por ello se sugiere fijar fechas de entrega para la presentación de los informes financieros y de esta manera ir evaluando si la gestión contable va mejorando. Así mismo iniciar la implementación del manual de políticas y procedimientos, como también la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad de manera funcional.
- Tercera** Se sugiere adaptarse a lo dispuesto en el manual de políticas y procedimientos contables, de esta manera ir adecuándose para poder obtener información confiable. Va ser muy importante la implementación del manual y el compromiso del equipo, para poder realizar la implementación en óptimas condiciones y con los mejores resultados.
- Cuarta** El Contador debe desarrollar un plan de capacitación y adecuación al Manual de políticas y procedimientos contables, como también capacitación en el uso del sistema Oracle R12. Esto con el fin de aprovechar mejor todas las funcionalidades y beneficios que nos brindara la implementación del manual; así también hacer partícipe al área en las sugerencias y posibles mejoras que se puedan llevar en la actual versión del manual.

## **CAPITULO VIII**

## **REFERENCIAS**

## Referencias

- Bermudez F. y Cabrera L. (2014). *Diseño del sistema de control interno en el área de ventas para mejorar la gestión comercial en la empresa Quimipiel S.A.C., distrito de la Esperanza, provincia de Trujillo 2013*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Título de Contador Público, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Bértora, H. (1975). *Teoria de la Contabilidad*. Buenos Aires: Ed. Macchi.
- Biondi, M. (1999). *Teoria de la Contabilidad*. Ediciones Macchi.
- Cano, A. (2013). *Contabilidad gerencial y presupuestaria aplicada a las ciencias económicas, administrativas y contables*. Bogota: Ediciones de la U.
- Chacon (2012). *Reglas Generales de Buenas Prácticas Contables para la gestión en Mérida*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Título de Contador Público, España - Merida.
- Florez, A. (2010). *Metodología de Gestión para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Lima Metropolitana*". Tesis presentada para optar por el grado academico de Doctor en Ciencias Contables y Empresariales , Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Garcia G. y Perez A. (2015). *Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la asociación Asimves del parque industrial V.E.S. .* Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Título de Contador Público, Universidad Autonoma del Perú, Lima, Perú.

- Gonzales, S. (2013). *Contabilidad I*. Lima: Editorial Imprenta Union de la Universidad Peruana Unión.
- Hernandez, R., Fernandez, C., y Baptista, M. (2006). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F.: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodologia de la Investigacion Holistica*. Caracas: Fundacion Sypal.
- Hurtado, J. (2001). *El Proyecto de Investigacion*. Caracas: Fundacion Sypal - Magisterio.
- Hurtado, J. (2010). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Caracas: Fundacion Sypal.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion, una perspectiva global y empresarial*. Mexico D.F.: Mc. Graw Hill.
- Ortega Salavarría, R. (2012). *NIIF 2012 y PCGE*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante SAC.
- Pacheco, Monica (2010). *La contabilidad gerencial y su incidencia en las finanzas de las pequeñas empresas graficas del distrito de Villa el Salvador*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Título de Contador Público, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Prieto, Ll. (2014). *Operación contable en los procesos de negocio*. Mexico: Editorial Pearson Eduacion de Mexico.
- Rodriguez, D., y Valdeoriola, J. (2009). *Metodologia de la Investigación*. Barcelona: UOC.
- Rubio, Caren (2013). *Propuesta de mejora de los procesos de contabilidad y finanzas: Evaluacion y modelo estrategico - Operacional*. Trabajo de grado presentado como

requisito para optar al grado de Magister en Gestion y Direccion de empresas.  
Universidad de Chile.

Segovia (2011). *Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda.* Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el Titulo de Contador Público, Ecuador

Tamayo, M. (2007). *El proceso de Investigacion Cientifica.* Mexico D.F.: Limusa.

Tarodo Pisonero, C., y Sanchez Estella, O. (2015). *Gestion Contable.* España: Ediciones Paraninfo S.A.

Veloz, Oriana (2014). *Propuesta para la mejora de los procedimientos admiinistrativos y contables de las actividades de compras en el Instituto INCES.* Trabajo de grado presentado como requisito para optar al Titulo de Contador Público. Universidad José Antonio Paez. Republica Bolivariana de Venezuela.

Zaratiegui, J. (1999). La gestion por procesos: su papel e importancia en la empresa. *Economia Industrial*, 81-88.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Políticas y Procedimientos Contables para mejorar la gestión contable de la empresa de bienes y servicios para el Hogar SAC, Lima 2017		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema.	Objetivo general	<p>Estudio profundo sobre la gestión contable de la empresa de bienes y servicios para el hogar SAC, un estudio que va a permitir realizar un diagnóstico a la empresa que va a llevar tener una propuesta viable que sirva de una posible solución al problema presentado en la empresa solución que generé una mejora en el sistema de gestión contable, que produzca confiabilidad en la información recibida y en los plazos establecidos; para que estos arrojen unos estados financieros confiables y razonables.</p> <p>La razón principal que llevó a escoger este tema es porque dentro de la empresa, existe personal que no cuentan con los conocimientos previos de la importancia de la contabilidad en función al rendimiento, en cuanto a su utilidad, por tanto, deberá contar con los beneficios necesarios que conlleve al buen funcionamiento del giro del negocio de una mejor manera.</p>
¿De qué manera se puede mejorar la gestión contable en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C.?	Proponer políticas y procedimientos contables para mejorar el sistema de gestión contable de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar los problemas en la gestión contable que se presentan en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.	
	Conceptualizar las deficiencias en la gestión contable que se presentan en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.	
Diseñar mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.	Validar las mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.	
Sintagma y enfoque	Metodología	Método e instrumentos
<p>Este estudio se enmarca en un sintagma holístico, el cual permitió realizar un diagnóstico para realizar la propuesta final de este estudio.</p> <p>La presente investigación es de tipo mixta porque implica la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cualitativos, a su vez su integración y discusión, donde se realizan inferencias del producto obtenido y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.</p>	El estudio transversal o transaccional porque se realiza un estudio puntual a través de la muestra en un periodo y tiempo determinado (fecha de aplicación de los instrumentos cuantitativos y cualitativos).	Se realizará un cuestionario basado en 20 preguntas politómicas. Una entrevista.

## Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
<p>Proponer políticas y procedimientos contables para mejorar el sistema de gestión contable de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.</p>	<p>Diagnosticar los problemas en la gestión contable que se presentan en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.            Conceptualizar las deficiencias en la gestión contable que se presentan en la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.            Diseñar mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.            Validar las mejoras en la gestión contable para la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.</p>	<p>Gestión Contable.</p>	<p>Procesos Contables.            Toma de decisiones.            Mejora de Procesos.            Normas Internacionales de Contabilidad.</p>	<p>Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar SAC.</p>	<p>Cuestionario y entrevista.</p>	<p>Cuestionario y entrevista.</p>

### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

## CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR SAC, 2017

**INSTRUCCIÓN:** Estimado, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la Gestión Contable que se percibe en su centro de trabajo. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias.

Edad: 25-30 años ( ) 30-35 años ( ) 35 a más ( )

Experiencia Profesional: 1-3 años ( ) 3-5 años ( ) 5 años – a más ( )

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA PROCESOS CONTABLES					
1	¿El personal de las diferentes áreas conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su cargo?	5	4	3	2	1
2	¿Conoce el proceso contable que se va a realizar cuando solicitan el registro de una operación?	5	4	3	2	1
3	¿Considera que la información brindada es fiable y suficiente para el área contable?	5	4	3	2	1
4	¿Percibe que el personal de las diferentes áreas, realizan validaciones y aprobaciones a los registros procesados?	5	4	3	2	1
5	¿Percibe que el ingreso de la información contable es supervisado por algún encargado?	5	4	3	2	1

<b>SUB CATEGORÍA TOMA DE DECISIONES</b>						
6	¿La revelación de los informes financieros son adecuados para una toma de decisiones?	5	4	3	2	1
7	¿Se comunican los cambios realizados en el área contable para que se puedan procesar las operaciones?	5	4	3	2	1
8	¿Los reportes y consultas del sistema contable le ofrecen lo que Ud. requiere?	5	4	3	2	1
9	¿Cree que tendría una buena toma de decisión, siendo informado o asesorado por un colaborador contable?	5	4	3	2	1
10	¿Se preparan oportunamente los EEFF?	5	4	3	2	1
<b>SUB CATEGORÍA MEJORA DE PROCESOS</b>						
11	¿El control interno constituye un medio para lograr la mejora de gestión en la empresa?	5	4	3	2	1
12	¿El proceso de la información contable para la elaboración de los EEFF se realiza oportunamente?	5	4	3	2	1
13	¿Se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados?	5	4	3	2	1
14	¿Se aplican acciones correctivas como parte de mejora del proceso?	5	4	3	2	1
15	¿Recibe un soporte funcional adecuado para mejorar los procesos?	5	4	3	2	1
<b>SUB CATEGORÍA NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD</b>						
16	¿Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable en aplicación a las NIC y NIIF?	5	4	3	2	1
17	¿El personal conoce las normas y políticas contables?	5	4	3	2	1
18	¿Se aplica la normatividad de las NIC a los activos fijos?	5	4	3	2	1
19	¿Se aplica el uso de leasing operativo a las operaciones de alquiler?	5	4	3	2	1
20	¿Se ha efectuado algún registro contable por contingencias de los activos?	5	4	3	2	1

**Muchas gracias**

## Anexo 4: Fichas de validación del instrumento cuantitativo



Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, CARLOS VÍCTOR FRASSINETTI LE SEAVE identificado con DNI Nro. 07225473 especialista en AUDITORIA FINANCIERA Actualmente laboro en SOA Ventosillo SAN BORTA ubicado en ..... Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: Procesos Contables	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿El personal de las diferentes áreas conocen las funciones y responsabilidades relacionadas a su cargo?				X				X				X				X	16	
2	¿Conoce el proceso contable que se va a realizar cuando solicitan el registro de una operación?				X				X				X				X	16	
3	¿Considera que la información brindada es fiable y suficiente para el área contable?				X				X				X				X	16	
4	¿Percibe que el personal de las diferentes áreas se realizan validaciones y aprobaciones a los registros procesados?				X				X				X				X	16	
5	¿Percibe que el ingreso de la información contable es supervisado por algún encargado?				X				X				X				X	16	

ef.

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: Toma de decisiones	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
6	¿La revelación y los informes financieros es adecuado para una toma de decisiones?				X				X				X				X	16	
7	¿Se comunican los cambios realizados en el área contable para que se puedan procesar las operaciones?				X				X				X				X	16	
8	¿Los reportes y consultas del sistema contable le ofrecen lo que Ud. requiere?				X				X				X				X	16	
9	¿Cree que tendría una buena toma de decisión, siendo informado o asesorado por un colaborador contable?				X				X				X				X	16	
10	¿Se preparan oportunamente los EEFF?				X				X				X				X	16	
Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: Mejora de Procesos	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
11	¿El control interno constituye un medio para lograr la mejora de gestión en la empresa?				X				X				X				X	16	
12	¿El proceso de la información contable para la elaboración de los EEFF se realizan oportunamente?				X				X				X				X	16	
13	¿Se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados?				X				X				X				X	16	
14	¿Se aplican acciones correctivas como parte de mejora del proceso?				X				X				X				X	16	
15	¿Recibe un soporte funcional adecuado para mejorar los procesos?				X				X				X				X	16	
Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: Normas Internacionales de Contabilidad	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
16	¿Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable en aplicación a las NIC y NIIF?				X				X				X				X	16	

*[Handwritten mark]*

17	¿El personal conoce las normas y políticas contables?					X								X	16	
18	¿Se aplica la normatividad de las NIC a los activos fijos?					X								X	16	
19	¿Se aplica el uso de leasing operativo a las operaciones de alquiler?					X								X	16	
20	¿Se ha efectuado algún registro contable por contingencias de los activos?					X								X	16	

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir .... Dimensión/sub categoría .....
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría .....
3. ....

Es todo cuanto informo;

Firma

*[Handwritten signature]*

ele. Carlos Vitea Frassinetti La Serena.  
Matrícula 17635



Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Freddy Fonseca Chavez identificado con DNI Nro. 026.9743 especialista en tributación Actualmente laboro en Universidad Norbert Wiener ubicado en Lince Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nr o.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: Procesos Contables	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿El personal de las diferentes áreas conocen las funciones y responsabilidades relacionadas a su cargo?				✓				✓				✓				✓	16	
2	¿Conoce el proceso contable que se va a realizar cuando solicitan el registro de una operación?				✓				✓				✓				✓	16	
3	¿Considera que la información brindada es fiable y suficiente para el área contable?			✓					✓				✓				✓	15	
4	¿Percibe que el personal de las diferentes áreas se realizan validaciones y aprobaciones a los registros procesados?				✓				✓				✓				✓	16	
5	¿Percibe que el ingreso de la información contable es supervisado por algún encargado?				✓				✓				✓				✓	16	

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: Toma de decisiones	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
6	¿La revelación y los informes financieros es adecuado para una toma de decisiones?				✓				✓				✓				✓	16	
7	¿Se comunican los cambios realizados en el área contable para que se puedan procesar las operaciones?				✓			✓					✓				✓	15	
8	¿Los reportes y consultas del sistema contable le ofrecen lo que Ud. requiere?				✓				✓				✓				✓	16	
9	¿Cree que tendría una buena toma de decisión, siendo informado o asesorado por un colaborador contable?				✓				✓			✓					✓	15	
10	¿Se preparan oportunamente los EEFF?																		
Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: Mejora de Procesos	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
11	¿El control interno constituye un medio para lograr la mejora de gestión en la empresa?				✓				✓				✓				✓	16	
12	¿El proceso de la información contable para la elaboración de los EEFF se realizan oportunamente?				✓				✓				✓				✓	16	
13	¿Se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados?				✓				✓				✓				✓	16	
14	¿Se aplican acciones correctivas como parte de mejora del proceso?				✓				✓				✓				✓	16	
15	¿Recibe un soporte funcional adecuado para mejorar los procesos?				✓				✓				✓				✓	16	
Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: Normas Internacionales de Contabilidad	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
16	¿Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable en aplicación a las NIC y NIIF?				✓				✓				✓				✓	16	

17	¿El personal conoce las normas y políticas contables?					✓						✓				✓	16
18	¿Se aplica la normatividad de las NIC a los activos fijos?					✓						✓				✓	16
19	¿Se aplica el uso de leasing operativo a las operaciones de alquiler?					✓						✓				✓	16
20	¿Se ha efectuado algún registro contable por contingencias de los activos?					✓						✓				✓	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir .... Dimensión/sub categoría .....
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría .....
3. ....

Es todo cuanto informo;

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma



Universidad  
Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, EDWIN VASQUEZ MORA identificado con DNI Nro. 43343660 especialista en CONTABILIDAD - AUDITORIA Actualmente laboro en UNI - WIENER ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

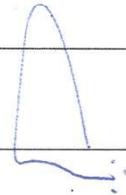
**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Relevancia:** El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

**Claridad:** La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

**Suficiencia:** La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nr o.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 1: Procesos Contables	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	¿El personal de las diferentes áreas conocen las funciones y responsabilidades relacionadas a su cargo?				✓				✓				✓				✓	16	
2	¿Conoce el proceso contable que se va a realizar cuando solicitan el registro de una operación?				✓				✓				✓				✓	16	
3	¿Considera que la información brindada es fiable y suficiente para el área contable?				✓				✓				✓				✓	16	
4	¿Percibe que el personal de las diferentes áreas se realizan validaciones y aprobaciones a los registros procesados?				✓				✓				✓				✓	15	
5	¿Percibe que el ingreso de la información contable es supervisado por algún encargado?				✓				✓				✓				✓	15	

Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 2: Toma de decisiones	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
6	¿La revelación y los informes financieros es adecuado para una toma de decisiones?				/				/				/				/	16	
7	¿Se comunican los cambios realizados en el área contable para que se puedan procesar las operaciones?				/				/				/				/	16	
8	¿Los reportes y consultas del sistema contable le ofrecen lo que Ud. requiere?				/				/				/				/	15	
9	¿Cree que tendría una buena toma de decisión, siendo informado o asesorado por un colaborador contable?				/				/				/				/	15	
10	¿Se preparan oportunamente los EEFF?				/				/				/				/	16	
Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: Mejora de Procesos	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
11	¿El control interno constituye un medio para lograr la mejora de gestión en la empresa?				/				/				/				/	16	
12	¿El proceso de la información contable para la elaboración de los EEFF se realizan oportunamente?				/				/				/				/	16	
13	¿Se realizan planes de trabajo para controlar los registros inadecuados?				/				/				/				/	15	
14	¿Se aplican acciones correctivas como parte de mejora del proceso?			/					/				/				/	15	
15	¿Recibe un soporte funcional adecuado para mejorar los procesos?				/				/				/				/	16	
Nro.	DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: Normas Internacionales de Contabilidad	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
16	¿Se realizan modificaciones sobre normas y políticas del área contable en aplicación a las NIC y NIIF?				/				/				/				/	16	

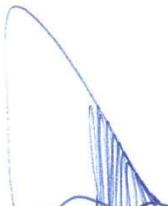
17	¿El personal conoce las normas y políticas contables?					/				/				/			/	16
18	¿Se aplica la normatividad de las NIC a los activos fijos?					/				/				/			/	16
19	¿Se aplica el uso de leasing operativo a las operaciones de alquiler?					/				/				/			/	16
20	¿Se ha efectuado algún registro contable por contingencias de los activos?					/				/				/			/	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento  Si  No debe de ser aplicado:

1. Debe de añadir .... Dimensión/sub categoría .....
2. Debe añadir ..... ítems en la dimensión/sub categoría .....
3. ....

Es todo cuanto informo;

  
 DR. EDWIN VASQUEZ MORA  
 Firma  
 CPC

## Anexo 5: Fichas de validación de la propuesta

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: *Políticas y Procedimientos para mejorar la gestión contable de la empresa de bienes y servicios para el Hogar SAC, Lima 2017*  
 Nombre de la propuesta: *Manual de Políticas y Procedimientos Contables - CARSA*  
 Yo, *Carlos Víctor Frassinetti Le Sene* identificado con DNI Nro. *07225473* Especialista en *Auditoría Financiera*  
 Actualmente laboro en *Soa. Foudrvel* Ubicado en *Sucre* Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

1. *Se validó la propuesta. Fundamentada.*
2. *Se justificó la propuesta, que es factible.*
3. *Se propone sustituir el diagnóstico en relación al problema.*

Es todo cuanto informo;

  
Firma  
CAR. Carlos V. Frassinetti Le Arce.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA**

Título de la investigación: Políticas y Procedimientos para mejorar la gestión contable de la empresa de bienes y servicios para el Hogar SAC, Lima 2017  
 Nombre de la propuesta: Manual de Políticas y Procedimientos Contables - CARSA  
 Yo, JULIO CESAR ARELLANO SAMAN identificado con DNI Nro. 08370566 Especialista en CONTABILIDAD FINANCIERA  
 Actualmente laboro en UNIV. WIENER Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

**Pertinencia:** La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

**Relevancia:** Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

**Construcción gramatical:** se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	✓		✓		✓			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	✓		✓		✓			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	✓		✓		✓			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	✓		✓		✓			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	✓		✓		✓			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	✓		✓		✓			
7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	✓		✓		✓			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	✓		✓		✓			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	✓		✓		✓			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	✓		✓		✓			

Y después de la revisión opino que:

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

Es todo cuanto informo;



Firma

JULIO CESAR ARELLANO SAMAN  
DNI 08370566

**Anexo 6: Evidencia de la visita a la empresa**

*Figura 13. CARSA*



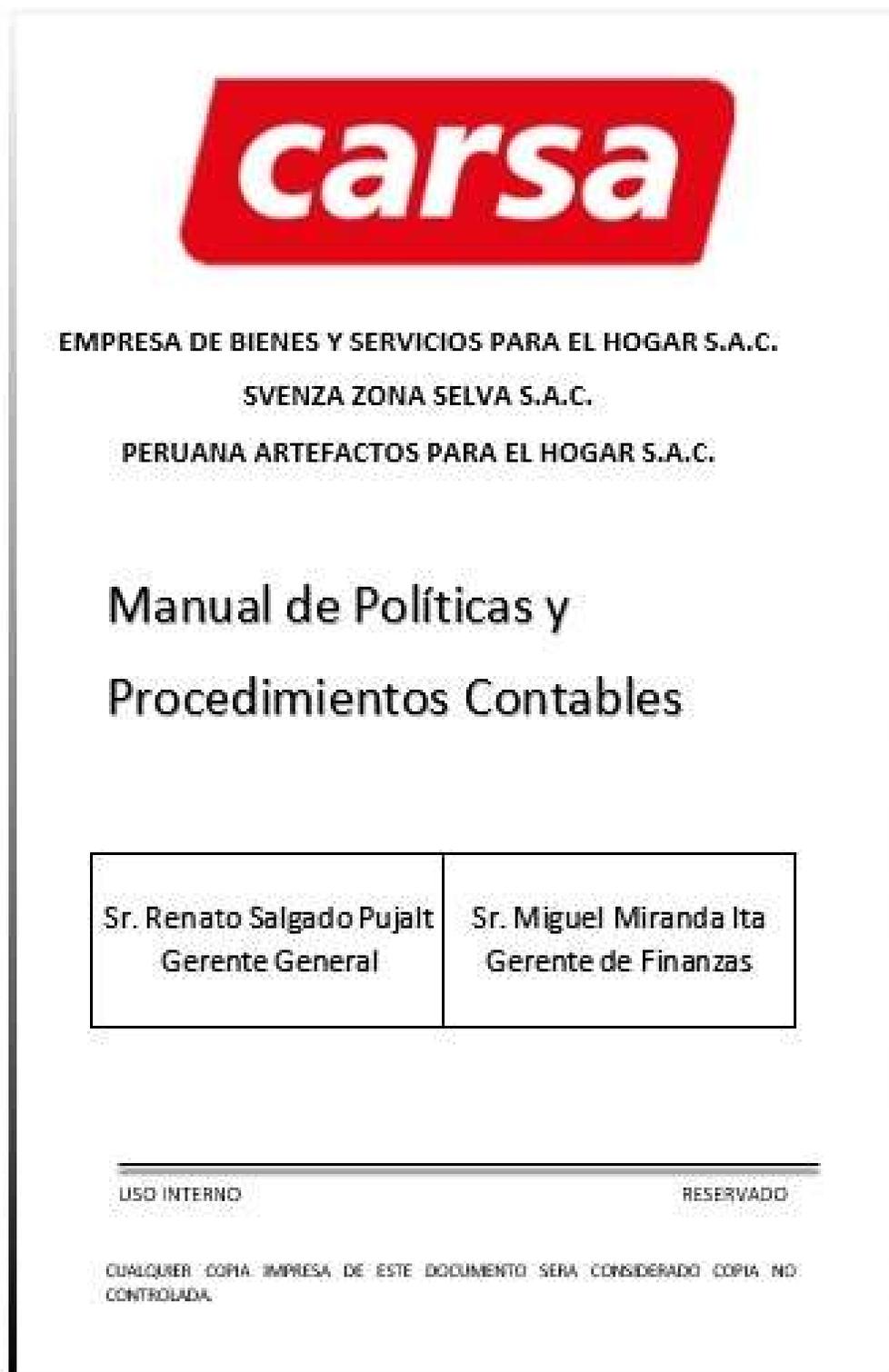
*Figura 14. Tienda Carsa*



*Figura 15. Área Contable*



*Figura 16. Aniversario Carsa.*

**Anexo 7: Evidencia de la propuesta**

*Figura 17.* Manual de Políticas y Procedimientos Contables - CARSA