

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

## ESCUELA DE POST GRADO

### MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS



"FACTORES ASOCIADOS CON LA CALIDAD DEL PROCESO  
CONTABLE, CASO VENTAS, EN LOS CENTROS DE PRODUCCIÓN  
DE LA UCSM, AREQUIPA, 2013"

Tesis presentada por la Bachiller:

**ELIZABETH JULIA MEDINA VELÁSQUEZ**

Para optar el Grado Académico de:

**MAGISTER EN GERENCIA SOCIAL Y  
RECURSOS HUMANOS.**

AREQUIPA – PERÚ

2014



### **DEDICATORIA**

A mi Dios.

A mis queridos padres Victoria y Guillermo, a mi preciosa Nicole y a mi familia, por su cariño y comprensión.

Al amor de mi vida, mi esposo Arturo, que se encuentra en el cielo.

### **AGRADECIMIENTO**

A mis Profesores de la Maestría y todas las personas que me apoyaron para culminar mi tesis de maestría y en especial, a ti.

## EPIGRAFE

Kevin Hagen, reconocido tratadista de la calidad de los procesos, comentó en el Yahoo Contributor Network, el 20 de junio del 2007, respecto a ¿cómo cumplir plenamente los objetivos de la contabilidad?, lo siguiente:

*“El control de calidad trata de desarrollar y mantener un producto de calidad que es económico, útil y que siempre cumple e incluso excede las expectativas del cliente. La calidad comprende, la calidad del trabajo, el servicio, la información, el proceso, los trabajadores y la gerencia, la empresa misma y sus objetivos. El control de la calidad debiera estar presente en todos los procesos del negocio y, la función de contabilidad forma parte integral de estos procesos. La contabilidad está integralmente vinculada a cada aspecto del negocio, y cada actividad del negocio, debe estar respaldada por el correspondiente nivel de control de calidad en la contabilidad”.*



## INDICE GENERAL

Pág.	
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I	
RESULTADOS SISTEMATIZADOS .....	12
1. Metodología de trabajo .....	13
1.1 Líneas de trabajo .....	13
1.2 Campos de verificación.....	14
1.3 Estrategia de recolección de datos.....	14
2. Resultados de la investigación de campo.....	15
CAPITULO II	
DISCUSIÓN.....	33
1. Introducción.....	34
2. Factores asociados al proceso contable.....	34
2.1 Datos personales.....	34
2.1.1 Edad de la población estudiada.....	34
2.1.2 Género de la población encuestada.....	36
2.1.3 Tiempo de permanencia en el cargo.....	37
2.2 Datos institucionales.....	39
2.2.1 Capacitación específica en contabilidad.....	39
2.2.2 Percepción de la organización de su trabajo.....	40
2.2.3 Percepción de la tecnología aplicada en su cargo.....	42
2.2.4 Motivación en su trabajo.....	44
3. Calidad del proceso contable.....	45
3.1 Fase de la recopilación de documentos.....	45
3.2 Fase del ordenamiento por grupos.....	47
3.3 Fase de la clasificación por tipos.....	48
3.4 Fase de la digitación en computador.....	50
3.5 Fase de la verificación de los archivos.....	52
3.6 Fase de la contabilización.....	53
3.7 Fase del análisis contable.....	55
4. Discusión de acuerdo al interés del investigador.....	56
CONCLUSIONES.....	60
SUGERENCIAS.....	62
PROPUESTA.....	64
ANEXOS:.....	66
ANEXO 1: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	67
ANEXO 2: MATRICES DE SISTEMATIZACIÓN.....	108
ANEXO 3: CÁLCULOS ESTADÍSTICOS.....	116

## INDICE DE TABLAS

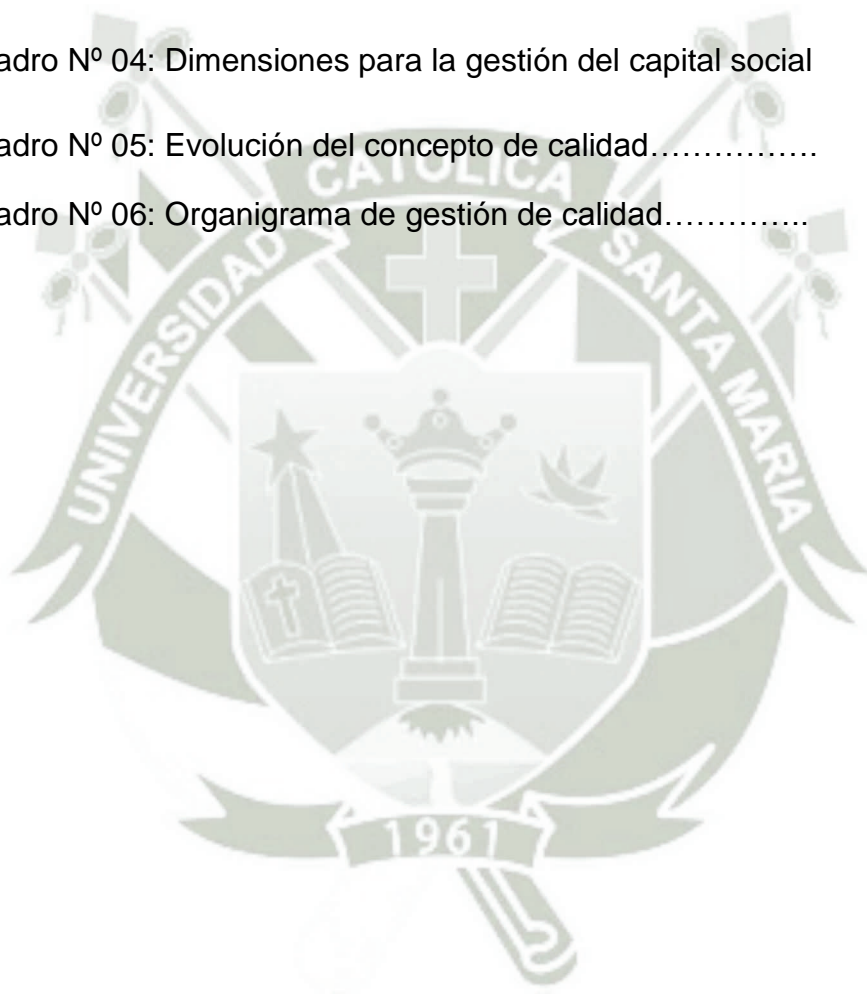
	Pág.
Tabla N° 01: Edad de la población encuestada.....	17
Tabla N° 02: Género de la población encuestada.....	18
Tabla N° 03: Tiempo de permanencia en el cargo.....	19
Tabla N° 04: Capacitación específica en contabilidad.....	20
Tabla N° 05: Percepción de la organización de su trabajo.....	21
Tabla N° 06: Percepción de la tecnología aplicada en su cargo....	22
Tabla N° 07: Motivación en su trabajo.....	23
Tabla N° 08: Fase de la recopilación de documentos.....	25
Tabla N° 09: Fase del ordenamiento por grupos.....	26
Tabla N° 10: Fase de la clasificación por tipos.....	27
Tabla N° 11: Fase de la digitación en computador.....	28
Tabla N° 12: Fase de la verificación de archivos.....	29
Tabla N° 13: Fase de la contabilización.....	30
Tabla N° 14: Fase del análisis contable.....	31

## INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Edad de la población encuestada.....	117
Gráfico N° 02: Género de la población estudiada.....	118
Gráfico N° 03: Tiempo de permanencia en el cargo.....	119
Gráfico N° 04: Capacitación específica en contabilidad.....	120
Gráfico N° 05: Percepción de la organización de su trabajo.....	121
Gráfico N° 06: Percepción de la tecnología aplicada en su cargo..	122
Gráfico N° 07: Motivación en su trabajo.....	123
Gráfico N° 08: Fase de la recopilación de documentos.....	124
Gráfico N° 09: Fase del ordenamiento por grupos.....	125
Gráfico N° 10: Fase de la clasificación por tipos.....	126
Gráfico N° 11: Fase de la digitación en computador.....	127
Gráfico N° 12: Fase de la verificación de archivos.....	128
Gráfico N° 13: Fase de la contabilización.....	129
Gráfico N° 14: Fase del análisis contable.....	130

## INDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 01: Formación vs Género.....	40
Cuadro N° 02: Capacitación vs Edad.....	57
Cuadro N° 03: Capital Social según relación entre los involucrados.....	76
Cuadro N° 04: Dimensiones para la gestión del capital social	81
Cuadro N° 05: Evolución del concepto de calidad.....	89
Cuadro N° 06: Organigrama de gestión de calidad.....	90



## RESUMEN

Hoy en día, las instituciones universitarias tienen la enorme tarea de mejorar la eficiencia de su gestión, sobre todo considerando que debe prevalecer la atención adecuada a los clientes que hacen uso de los diferentes servicios que se brinda, para satisfacer las demandas y desafíos a los que día a día deben de enfrentarse. Principalmente, aquello que tiene que ver con la captación de recursos económicos, que son considerados como recursos propios, y por lo tanto forman parte del correcto desarrollo financiero de la institución.

La Universidad Católica de Santa María, por intermedio de sus Centros de Producción, caso ventas, realiza actividades de oferta y venta de servicios, producidos por la misma universidad, en las cuales se involucra un comportamiento del personal que atiende al público, y sobre todo realiza todo el procedimiento contable necesario, para un buen control y supervisión, tanto administrativo, contable y económico.

Las unidades económicas de las universidades particulares de Arequipa, deben ser adecuadas a un modelo de gestión moderno y profesional, basado en competencias y capacidades de su personal, y en los correctos procedimientos, utilizando todas las tecnologías disponibles en la actualidad, que permitan aproximarse a los requerimientos reales del mercado productivo.

Las consideraciones de selección y formación del personal que atiende al público, deben ser orientadas adecuadamente, de tal manera de contar con el personal idóneo, que pueda realizar la función de atención al cliente, con un buen procedimiento de servicio y sobre todo, con el cumplimiento de la normatividad del proceso contable eficiente. Asimismo, las consideraciones institucionales, sobre el tratamiento al personal, también deben ser llevadas con la importancia que merece la situación de calidad.

De igual manera, las fases que conforman el proceso contable establecido en los Centros de Producción de la UCSM, caso ventas, han debido establecerse luego de un concienzudo análisis, y si no fuera así, inmediatamente debe corregirse, ya que son la imagen contable de sus procesos, tanto para la institución, como para las entidades supervisoras y de control, como la SUNAT, el Ministerio de Trabajo, entre otras.

Este entorno cada día adquiere más importancia, porque para ser competitivo en el nuevo espacio social, se requieren nuevos conocimientos y destrezas, que habrán de ser adquiridos en los procesos contables de unidades económicas que brindan servicios al público. La organización y formación eficiente está transformando la sociedad, y en particular los procesos contables universitarios. Los Contadores somos parte de ese cambio social, pero hay que tener en cuenta las tecnologías coadyuvantes.

Por eso las sugerencias y propuestas que modestamente se plantean, espero sean consideradas en los Centros de Producción de la UCSM, caso ventas, ya que es con la intención de mejorar la eficiencia de la atención al público y el procedimiento contable, con la finalidad de lograr una calidad adecuada, lo que de seguro redundará en una imagen sobresaliente de nuestra prestigiosa institución.

PALABRAS CLAVE:

- Personales
- Institucionales
- Procesos
- Fases
- Contables
- Servicios
- Eficiencia

## ABSTRACT

Today, the universities have the enormous task of improving the efficiency of its management, especially considering that proper attention should prevail customers to make use of the various services it offers, to meet the demands and challenges that every day must face. Mainly, that has to do with the collection of funds, which are considered as capital and therefore are part of the development of the right financial institution.

The Catholic University of Santa Maria, through their production centers, sales event, carries out offer and sale of services produced by the same university, where staff behavior that serves the public is involved, and especially performs all accounting procedures necessary for good control and supervision, both administrative, accounting and economics.

Economic units in the private universities of Birmingham should be appropriate to a model of modern and professional management based on competencies and capabilities of their staff, and proper procedures, using all technologies available today that allow approximate actual requirements of the production market.

Considerations for selection and training of personnel serving the public, must be properly oriented in such a way to have the right people, you can perform the function of customer with good service procedure and especially the compliance with standards of efficient accounting process. Furthermore, institutional considerations, treatment staff, should also be carried with the importance it deserves the status of quality.

Similarly, the phases that make up the accounting process established by the Centers UCSM Production, sales event, have had established after a thorough analysis, and if not, should be corrected immediately, as they are the royalty accounting their processes, both for the institution and for the supervisory and control bodies, as SUNAT, the Ministry of Labor, among others.

This environment every day becomes more important, because to be competitive in the new social space, new knowledge and skills that will be acquired in the accounting processes economic units that provide services to the public are required. The efficient organization and training is transforming society, and in particular the university accounting processes. Counters are part of this social change, but keep in mind the interveners technologies.

So the suggestions and proposals modestly raised, I hope will be considered in the Production Centers UCSM, case sales, as it is with the intention of improving the efficiency of customer service and accounting procedures, in order to achieve adequate quality, which will result in insurance outstanding image of our prestigious institution.

KEYWORDS:

- Personal
- Institutional
- Processes
- Phases
- Accounting
- Services
- Efficiency

## INTRODUCCIÓN

La importancia de este Trabajo de Investigación, es el de contribuir con el adecuado funcionamiento de los Centros de Producción de la UCSM, caso ventas, orientado la buena atención que se debe brindar al público usuario, y también a la correcta administración de los procesos contables, para un adecuado control y supervisión, tanto de las dependencias encargadas en la universidad, así como por parte de las entidades de control externas, como por ejemplo la SUNAT y el Ministerio de Trabajo, entre otras.

Esta investigación se ha realizado siguiendo lo señalado en el Proyecto de Investigación respectivo, que va como anexo, respetando el planteamiento teórico y el planteamiento operacional, aplicando los instrumentos de recolección indicados, de tal manera de operacionalizar adecuadamente los sub-indicadores, indicadores y variables establecidas, como guías en la investigación, por supuesto teniendo como visión los objetivos y la hipótesis propuesta.

En el primer capítulo se ha sistematizado e interpretado, los resultados obtenidos de aplicar las encuestas y las fichas de observación indicadas, utilizando el Excel como herramienta informática, para operacionalizar los datos, orientados a obtener la información correspondiente, adjuntando como anexo, los gráficos estadísticos obtenidos.

En el segundo capítulo, se analiza los sub-indicadores, indicadores y variable planteadas, utilizando también la experiencia propia y el marco referencial incluido en el proyecto de investigación, para determinar el logro de los objetivos, y la contrastación de la hipótesis, culminando con las conclusiones, sugerencias y propuestas.



## 1. Metodología de trabajo

La metodología empleada para alcanzar los objetivos propuestos en el Proyecto de Investigación, está basada principalmente en la aplicación de una encuesta al 100% de los trabajadores de los Centros de Producción de la UCSM, para la variable “Factores asociados al proceso contable”, y una observación de campo a todas las fases del proceso contable de dichos centros, para la variable “Calidad del proceso contable”.

Se identificaron 50 trabajadores de los Centros de Producción y 7 fases del proceso contable de estos centros, aplicando 25 fichas de observación.

### 1.1 Líneas de trabajo

1.1.1. Para la variable “Factores asociados al proceso contable”, se identificó con el indicador “Personales”, a los sub-indicadores:

- Edad
- Género
- Permanencia en el cargo

Con el indicador “Institucionales”, a los sub-indicadores:

- Capacitación para el cargo
- Organización del trabajo
- Tecnología
- Motivación

1.1.2. Para la variable “Calidad del proceso contable”, se identificó al indicador “Procesos”, con los sub-indicadores:

- Recopilación de documentos
- Ordenamiento por grupos
- Clasificación por tipos
- Digitación en computador
- Verificación de archivos
- Contabilización
- Análisis contable

## 1.2 Campos de verificación

### a. Ubicación espacial

Se desarrolló en la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, con participación de los Centros de Producción, que brindan información clasificada y de ayuda interna.

### b. Ubicación temporal

El trabajo de investigación se realizó con el resultado de la muestra, de los principales Centros de Producción en el año 2013, y se realizó en el período de 1 año, a partir de la aprobación del Proyecto de Investigación.

### c. Unidades de estudio

**Universo:**

Unidades de Estudio Centros Producción	Autoridades		Funcionario		Trabajador		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
UMACOLLO	1	25	1	25	14	70	16	58
KIARA	1	25	1	25	2	10	4	14
MERCED	1	25	1	25	2	10	4	14
OTROS CENTROS	6	25	6	25	14	10	26	14
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de RRHH

**Muestra:** se trabajó con el 100 % de funcionarios y trabajadores

## 1.3 Estrategia de recolección de datos

### a. Recolección de datos

Los datos recopilados de cada centro se fueron agrupando, codificando y compilando, para aumentar las probabilidades de conseguir la información deseada, y dependió de cómo fueron clasificados los informes y su contenido al momento de guardarlos.

### **b. Forma de tratamiento de los datos**

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, se obtuvieron recurriendo a los informantes oficiales también ya indicados; fueron integrados o ingresados al programa computarizado del Excel; y con ellos se hizo precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor, y tal o cual (indicador) estadístico, y fueron presentados como información en forma de tablas, cuadros, gráficos, etc.

### **c. Forma de análisis de la información**

Con respecto a las informaciones presentadas como resúmenes, tablas, cuadros, gráficos, etc. Se formuló apreciaciones objetivas. Las apreciaciones correspondientes a informaciones del dominio de variables que han sido cruzadas con la hipótesis, fueron usadas como premisas para contrastar esa hipótesis.

## **2. Resultados de la investigación de campo**

- 2.1** Para la variable “Factores asociados al proceso contable”, se utilizó la técnica de la Encuesta, con la aplicación del siguiente instrumento de recolección de datos (50 encuestas aplicadas):

## FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

### Datos personales:

1. Su edad se encuentra ubicado en el rango:

Menor a 20 años

De 20 a 30 años

De 30 a 50 años

Mayor a 50 años

2. Su género es:

Masculino  Femenino

3. Su tiempo de permanencia en el cargo es de:

Menos de 10 años

De 10 a 30 años

Más de 30 años

### Datos institucionales:

4. La capacitación específica en contabilidad que recibe, es suficiente para su desempeño:

Suficiente  Insuficiente  Deficiente

5. La percepción de la organización de su trabajo, la considera:

Adecuada  Medianamente adecuada

Poco adecuada  Inadecuada

6. ¿Considera usted que la tecnología aplicada en su cargo, es la más adecuada?

Suficiente  Insuficiente

7. ¿Cuánto se encuentra usted motivada, para realizar su trabajo?

Muy motivada  Mediana motivación

Poco motivada  Nada motivada

**Tabla N° 01:** Edad de la población encuestada

<b>Grupo Etario</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menor a 20 años	01	02
De 20 a 30 años	09	18
De 30 a 50 años	25	50
Mayor a 50 años	15	30
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas

Se puede apreciar que, el 02% de las personas encuestadas, pertenecen al grupo de edad de menos de 20 años, el 18%, está entre los 20 y 30 años, el 50%, está entre los 30 y 50 años, y el 30%, es mayor a los 50 años; lo que indica que las personas encuestadas mayores a 30 años, son más del 80%.

**Tabla N° 02:** Género de la población encuestada

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	15	30
Femenino	35	70
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas

Se puede identificar que el 30% de las personas encuestadas, pertenecen al género masculino y el 70%, pertenecen al género femenino; lo que indica que es considerable la mayoría de las personas encuestadas, que pertenecen al género femenino.

**Tabla N° 03:** Tiempo de permanencia en el cargo

Permanencia	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 10 años	30	60
De 10 a 30 años	10	20
Más de 30 años	10	20
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas realizadas

Se puede ver que, el 60% de las personas encuestadas, tienen menos de 10 años de permanencia en el cargo, el 20%, están entre los 10 y 30 años, y el 20%, tienen más de 30 años; lo que indica que en su mayoría las personas encuestadas, son las que tienen menos de 10 años de permanencia en el cargo.

**Tabla N° 04:** Capacitación específica en contabilidad

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	10	20
Insuficiente	25	50
Deficiente	15	30
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas realizadas

Se puede determinar que, el 20% de las personas encuestadas, manifiestan que la capacitación específica en contabilidad que reciben, es suficiente para su desempeño, el 50%, manifiestan que es insuficiente, y el 30%, manifiestan que es deficiente; lo que indica que el promedio de personas encuestadas, que manifiestan que la capacitación específica en contabilidad que reciben, no es suficiente para su desempeño, alcanza el 80%.

**Tabla Nº 05:** Percepción de la organización de su trabajo

Organización	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	03	06
Medianamente adecuada	05	10
Poco adecuada	10	20
Inadecuada	32	64
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas realizadas

Se puede apreciar que, el 06% de las personas encuestadas, perciben que la organización de su trabajo es adecuada, el 10%, perciben que es medianamente adecuada, el 20%, perciben que es poco adecuada, y el 64%, perciben que es inadecuada; lo que indica que el promedio de personas encuestadas, que perciben que la organización de su trabajo, es regularmente adecuada, solo alcanza el 36%.

**Tabla N° 06:** Percepción de la tecnología aplicada en su cargo

Tecnología	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente	05	10
Insuficiente	45	90
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas realizadas

Se puede identificar que, el 10% de las personas encuestadas, perciben que la tecnología aplicada en su cargo, es suficiente y el 90%, perciben que es insuficiente; lo que indica que es bastante considerable el porcentaje de las personas encuestadas, que perciben que la tecnología aplicada en su cargo, no es la adecuada.

**Tabla N° 07:** Motivación en su trabajo

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Muy motivada	02	04
Mediana motivación	12	24
Poco motivada	04	08
Nada motivada	32	64
<b>Totales</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas realizadas

Se puede ver que, el 04% de las personas encuestadas, consideran que están muy motivadas en su trabajo, el 24%, consideran que la motivación es mediana, el 08%, consideran que está poco motivadas y el 64%, consideran que no tienen ninguna motivación; lo que indica que el promedio de personas encuestadas, que consideran que la motivación en su trabajo, no es la aceptable, alcanza el 72%.

2.2 Para la variable “Calidad del proceso contable”, se utilizó la técnica de la Observación de Campo, con la aplicación de la siguiente Ficha de Recolección de Datos(25 observaciones):

### FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

FASES	ATRIBUTO		
Recopilación	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Regular
Ordenamiento	<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Incompleto	
Clasificación	<input type="checkbox"/> Adecuada	<input type="checkbox"/> Inadecuada	
Digitación	<input type="checkbox"/> Completa	<input type="checkbox"/> Incompleta	
Verificación	<input type="checkbox"/> Adecuada	<input type="checkbox"/> Inadecuada	
Contabilización	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Sistematizada
Análisis	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Inadecuado	

2.3 Para poder determinar los atributos de la observación, se consideró la siguiente lista de cotejos:

FASE	ATRIBUTO	OBSERVACION
RECOPIACIÓN	Buena	Recoge todos los documentos
	Mala	No recoge los documentos
	Regular	Solo recoge algunos documentos
ORDENAMIENTO	Completo	Organiza correctamente
	Incompleto	No organiza los documentos
CLASIFICACIÓN	Adecuada	Pone los documentos por tipos
	Inadecuada	Pone los documentos al azar
DIGITACIÓN	Completa	Ingresa a la PC todos los datos
	Incompleta	Se equivoca al ingresar datos
VERIFICACIÓN	Adecuada	Arregla las equivocaciones
	Inadecuada	Deja pasar las equivocaciones
CONTABILIZACIÓN	Manual	Hace cálculos en papel
	Técnica	Hace cálculos en calculadora
	Sistematizada	Hace cálculos en PC
ANÁLISIS	Adecuado	Obtiene resultados certeros
	Inadecuado	No cuida los resultados

**Tabla Nº 08:** Fase de la recopilación de documentos

Recopilación	Frecuencia	Porcentaje
BUENA	01	04
MALA	21	84
REGULAR	03	12
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

Se puede apreciar que, el 04% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, señalan que la recopilación de datos de los documentos para el procedimiento contable, es buena, el 84%, señalan que es mala, y el 12%, señalan que es regular; lo que indica que la recopilación de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar menos que regular, en un 96%.

**Tabla N° 09:** Fase del ordenamiento por grupos

<b>Ordenamiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Completo	03	12
Incompleto	22	88
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

Se puede observar que, el 88% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, señalan que el ordenamiento de datos de los documentos para el procedimiento contable, lo realizan en forma incompleta, y el 12%, lo realizan en forma completa; lo que indica que el ordenamiento de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar que se realiza completamente, tan solo en un 12%.

**Tabla N° 10:** Fase de la clasificación por tipos

Clasificación	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	03	12
Inadecuada	22	88
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

Se puede identificar que, el 88% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, realizan la clasificación de datos de los documentos para el procedimiento contable, en forma inadecuada, y el 12% la realizan en forma adecuada; lo que indica que la clasificación de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar que la realizan adecuadamente, tan solo en un 12%.

**Tabla N° 11:** Fase de la digitación en computador

Digitación	Frecuencia	Porcentaje
Completa	01	04
Incompleta	24	96
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Fichas de observación aplicadas

Se puede ver que, el 96% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, realizan la digitación de datos de los documentos para el procedimiento contable, en forma incompleta, y el 04%, la realizan en forma completa; lo que indica que la digitación de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar que la realizan completamente, tan solo en un 04%.

**Tabla N° 12:** Fase de la verificación de archivos

Verificación	Frecuencia	Porcentaje
Adecuada	01	04
Inadecuada	24	96
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Fichas de observación aplicadas

Se puede determinar que, el 96% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, realizan la verificación de datos de los documentos para el procedimiento contable, en forma inadecuada, y el 04%, la realizan en forma adecuada; lo que indica que la verificación de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar que la realizan adecuadamente, tan solo en un 04%.

**Tabla N° 13:** Fase de la contabilización

Contabilización	Frecuencia	Porcentaje
Manual	23	92
Técnica	01	04
Sistematizada	01	04
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

Se puede apreciar que, el 92% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, no realizan la contabilización de datos de los documentos para el procedimiento contable, intentándolo hacerlo en forma manual, el 04%, la realizan en forma técnica, y el 04%, la realizan en forma sistematizada; lo que indica que la contabilización de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar que la realizan digitalmente, tan solo en un 08%.

**Tabla N° 14:** Fase del análisis contable

<b>Análisis</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Adecuado	02	08
Inadecuado	23	92
<b>Totales</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

Se puede observar que, el 92% de las observaciones aplicadas a los trabajadores, realizan el análisis de datos de los documentos para el procedimiento contable, en forma inadecuada, y el 08%, lo realizan en forma adecuada; lo que indica que el análisis de datos de los documentos para el procedimiento contable, se puede considerar que se realiza adecuadamente, tan solo en un 08%.

## CENTROS DE PRODUCCIÓN Y PRÁCTICAS



**Personal Administrativo, atendiendo a cliente**



## 1. Introducción

Luego de haber sistematizado los datos obtenidos de la realidad, se ha procedido a realizar una discusión de los resultados, de tal manera de conocer lo más real posible, la situación de los Centros de Producción de la UCSM, específicamente respecto a la variable “Factores asociados al proceso contable”, y a la variable “Calidad del proceso contable”.

La finalidad de esta discusión es percibir directamente, las fortalezas y debilidades, que pudiera tener la gestión de los Centros de Producción de la UCSM, de tal manera de coadyuvar a obtener procedimientos que permitan alcanzar su eficiente funcionamiento.

Para poder realizar con mayor precisión, la discusión estadística, se ha utilizado el lenguaje de programación del Excel, dentro del paquete informático del Office de Microsoft, aprovechando las opciones de cálculo estadístico con operaciones y fórmulas, así como los gráficos estadísticos respectivos. En algunos casos también se ha utilizado la herramienta de las tablas del Word.

La investigadora ha puesto todo el esfuerzo, en esta discusión, ya que ha sido fundamental en el trabajo de investigación, ya que al operacionalizar las variables, indicadores y sub-indicadores, ha permitido que se pueda determinar su nivel de medición, de tal manera de considerar aceptable las conclusiones, sugerencias y propuestas finales.

## 2. Factores asociados al proceso contable

### 2.1 Datos personales

#### 2.1.1 Edad de la población estudiada

Operacionalizando el sub-indicador edad, se encuentra que la gran mayoría del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, están encima de los 30 años, lo que permite deducir que existe personal con cierta experiencia para desempeñar su función, ya que, si normalmente la persona empieza a trabajar en este campo, a partir de los 20 años, ya

hay 10 años, por lo menos, de trabajo realizado, por supuesto pensando que siempre ha laborado en el área contable.

Por el otro lado vemos que se tiene un 30% del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, mayor a los 50 años, pudiendo deducir que ya tienen casi 30 años laborando, por lo que es posible que exista un cansancio en el cumplimiento de sus funciones.

Ahora bien, en el marco conceptual se hizo referencia a la edad y ciclo de vida de las personas, claro que relacionado al desarrollo personal y familiar, como: *“Conforme las personas atraviesan sus distintas etapas de vida, cambian los gustos dependiendo de la edad; y afirman que, “El ciclo de vida se refiere a las etapas que viven las familias, conforme maduran con el paso del tiempo”<sup>1</sup>.*

Lo señalado en el párrafo anterior, fácilmente se puede aplicar al área de la investigación, más aún si se tiene en cuenta que, el desempeño de las actividades contables, requieren mucho detalle y concentración, por lo que si una persona viene laborando muchos años, es probable que puedan presentarse inconvenientes en su cumplimiento.

Igual se puede decir de las personas que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, y que son demasiados jóvenes, ya que su inexperiencia puede conducir a falta de concentración y detalle, que también pueden ocasionar inconvenientes en su cumplimiento.

Por lo tanto al operacionalizar este sub-indicador de la edad, dentro del indicador, factores personales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la experiencia de la investigadora, piensa que, la edad del personal que trabaja en

---

<sup>1</sup>TAMAYO y TAMAYO, MARIO “El Proceso de la Investigación, Limusa Noriega Editores. Tercera Edición disponible en <http://www.monografias.com/trabajo15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtm#concep> consultada el 15 de febrero del 2013.

los Centros de Producción de la UCSM, no es la más conveniente, ya que en su mayoría es menor de 30 y mayor de 50 años, con lo que se piensa que no se logra la mayor eficiencia en el cumplimiento de su labor.

### 2.1.2 Género de la población encuestada

Operacionalizando el sub-indicador género, se determina que la gran mayoría del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, pertenece al género femenino, lo que permite deducir que por alguna razón, se ha ido asignando personal administrativo del género femenino, a estas dependencias, pudiendo ser por escases de personal masculino del área contable, o sino por una selección de las autoridades.

Asimismo se ve que el 30% restante del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, pertenecen al género masculino, pudiendo deducir que tal vez el personal administrativo masculino, a pesar de ser del área contable, por algún motivo no desean ser asignados a estas dependencias.

Analizando lo manifestado en el marco conceptual del Proyecto de Investigación, respecto al género y la legislación laboral, se hizo referencia a que: *“Pese a los avances en las nuevas constituciones y en algunas reformas legales, los enfoques de género, continúan estando ausentes en la legislación laboral. Las mujeres siguen en desventaja en todos los indicadores laborales, y se enfrentan a discriminaciones abiertas o encubiertas, como los llamados techos de cristal, en su ascenso a empleos jerárquicos”*<sup>2</sup>, lo cual por supuesto no se da en la UCSM, tal como se puede apreciar en esta situación.

---

<sup>2</sup>ALMA ESPINO, Revista Nueva Sociedad “Trabajo y Género” disponible en [http://www.nuso.org/upload/articulos/3764\\_1.pdf](http://www.nuso.org/upload/articulos/3764_1.pdf) consultada el 20 de mayo del 2014.

De lo expresado en el párrafo anterior, se puede deducir que el trato laboral al género femenino, no sufre ningún tipo de diferencia, respecto al trato laboral que se da al género masculino, más bien podría decirse que es al revés, por lo que se puede indicar con bastante probabilidad, que la diferencia de porcentaje, se debe a aspectos meramente de especialidad.

Al contrario, si se analiza separadamente el trato laboral al género masculino, se puede ligeramente opinar que habría diferencia con el trato al género femenino, pero es preferible deducir, como se indicó anteriormente, que seguramente se debe a aspectos de la especialidad.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador del género, dentro del indicador, factores personales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la amplia experiencia de la investigadora, se piensa que la selección del personal que debe laborar en los Centros de Producción de la UCSM, parece que es determinada por el género, sin tener en cuenta otros factores personales, como por ejemplo el aspecto de la especialidad, dado que el hombre y la mujer, tienen las mismas cualidades personales para desempeñar las funciones de los Centros de Producción de la UCSM.

### **2.1.3 Tiempo de permanencia en el cargo**

Al operacionalizar el sub-indicador antigüedad en el cargo, encontramos que la gran mayoría del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, tienen menos de 10 años de permanencia en el cargo, lo que permite deducir que existe personal con poca experiencia para desempeñar su función, ya que, si normalmente uno empieza a trabajar en este campo, a partir de los 20 años, solo hay 10 años, por lo máximo, de trabajo realizado, en esta área contable.

También se aprecia que se tiene tan solo un 40% del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, con más de 10 años de permanencia en el cargo, pudiendo deducir que ya tienen experiencia laborando, por lo que es posible que exista alguna seguridad en el cumplimiento de sus funciones.

Ahora bien, en el marco conceptual se hizo referencia a la experiencia laboral, como: *“La experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios, garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo. La experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo”*<sup>3</sup>.

Lo señalado anteriormente, se puede aplicar al área que se está investigando, más aún si se tiene en cuenta que, para el desempeño de las actividades contables, se requiere mucha experiencia y conocimiento, por lo que si una persona viene laborando una cantidad considerable de años, es probable que puedan presentarse fortalezas en su cumplimiento.

Igual se puede decir de las personas que laboran poco tiempo en los Centros de Producción de la UCSM, y que son demasiados inexpertos, y su inexperiencia puede conducir a falta de concentración y detalle, que pueden ocasionar inconvenientes en su cumplimiento, en algunas situaciones.

Por lo que al operacionalizar este sub-indicador de la permanencia en el cargo, dentro del indicador, factores personales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la experiencia de la investigadora, se deduce que el tiempo de permanencia en el cargo, del personal que trabaja en los Centros de Producción de la UCSM, no es el adecuado,

---

<sup>3</sup>FUNDACIÓN WIKIMEDIA, Inc, “Experiencia” disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/Experiencia> consultada el 22 de mayo del 2014.

en vista de que menos de 10 y más de 30 años, con lo que se cree que no se logra la mayor eficiencia en el cumplimiento de su labor.

## 2.2 Datos institucionales

### 2.2.1 Capacitación específica en contabilidad

Operacionalizando el sub-indicador capacitación para el cargo, se identifica que la gran mayoría del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, aproximadamente un 80%, no tienen la capacitación específica suficiente en contabilidad, lo que permite deducir que existe personal con poca preparación para desempeñar su función, sobre todo porque el trabajar en este campo, requiere un mínimo de conocimiento de los aspectos contables.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 20% del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, que tienen la capacitación específica suficiente en contabilidad, pudiendo deducir que ya tienen buena preparación, por lo que es posible que exista alguna seguridad en el cumplimiento de sus funciones.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la capacitación para el cargo, como: *“La formación permanente de recursos humanos es una tarea que se realiza en los centros de trabajo e instituciones educativas, mediante la utilización de medios y/o programas de cooperación y asistencia técnica de las instituciones que han desarrollado sistemas de aprendizaje avanzados”*<sup>4</sup>.

Lo señalado en el párrafo anterior, se puede aplicar a la investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para el desempeño de las actividades contables, se requiere mucha capacitación, por lo que si una persona viene laborando y

---

<sup>4</sup>MARTINEZ CARRASCO, RAFAEL “Manual de Contabilidad para PYMES” disponible en <http://dwww.editorial-club-universitario.es/pdf/3262> consultada el 24 de mayo del 2014.

tiene la capacitación suficiente, es probable que puedan presentarse fortalezas en su cumplimiento.

**Cuadro N° 01: Formación vs Género**

CAPACITACION	MUJERES	VARONES
CONTADOR	10 %	15 %
AUXILIAR	30 %	45 %
SECRETARIA	35 %	10 %
OTRO	25 %	30 %

Asimismo, analizando los datos cruzados presentados en el cuadro anterior, se puede decir de las personas que laboran con poca formación en los Centros de Producción de la UCSM, y que no están adecuadamente capacitados, lo que puede conducir a falta de conocimiento, que pueden ocasionar inconvenientes en su cumplimiento, en algunas situaciones.

Por lo que, considerando la contabilidad, como el área principal de capacitación, al operacionalizar este sub-indicador de capacitación para el cargo, dentro del indicador, factores institucionales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la experiencia de la investigadora, se intuye que no se da la capacitación específica en contabilidad, a pesar de que algunos trabajadores lo hacen por cuenta propia, siendo un aspecto fundamental del personal que debe laborar en los Centros de Producción de la UCSM, con lo que se piensa que no se logra la mayor eficiencia en el cumplimiento de su labor.

### **2.2.2 Percepción de la organización de su trabajo**

Al operacionalizar el sub-indicador organización del trabajo, se nota que un considerable porcentaje del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, aproximadamente un 64%, percibe en forma negativa la organización de su trabajo, lo que lleva a deducir que hay personal que se

encuentra incómodo, por decir lo menos, con la organización que se tiene, ya sea en su puesto de trabajo o en su dependencia.

Mientras tanto se tiene tan solo un 36% del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, piensa que la organización de su trabajo es regularmente adecuada, lo que permite deducir que se encuentran laborando con alguna tranquilidad, respecto a las condiciones que tienen que ver con la organización del trabajo en su dependencia.

También se debe tener en cuenta lo manifestado, en el marco conceptual, donde se hace referencia a la organización del trabajo, como: *“La organización es una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia. La organización del trabajo contempla tres elementos a saber: el personal, el trabajo y el lugar del trabajo”*<sup>5</sup>.

La teoría señalada en el párrafo anterior, se aplica correctamente a la investigación, considerando que, para el desempeño de cualquier actividad laboral y en especial para las actividades contables, se requiere de una organización adecuada, sin tener que valorar, más o menos, la importancia de los tres elementos indicados, sino por el contrario, dándoles la misma importancia a cada uno de ellos.

Por supuesto, que si existe un grupo de personas que estiman que la organización de su trabajo en los Centros de Producción de la UCSM, está regularmente bien, se debe alentarlos a seguir pensando así, pero con acciones que les permita observar el avance de esta percepción, y que incida directamente en la eficiencia de su labor.

---

<sup>5</sup>UNMSM, “Metodología de la Investigación Científica” disponible en <http://www.unmsm.edu.pe/educacion/postgrado/descargas/metodologia.pdf> consultada el 25 de noviembre del 2013.

Por lo dicho, al operacionalizar este sub-indicador de organización del trabajo, dentro del indicador, factores institucionales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y sobre todo en la experiencia de la investigadora, se deduce que la organización del trabajo, en sus tres elementos, el trabajo mismo, el personal y el lugar de trabajo, debe mantenerse como una condición fundamental, que se debe respetar en los Centros de Producción de la UCSM, con lo que, estoy segura, se lograría la mayor eficiencia en el cumplimiento de su labor.

### **2.2.3 Percepción de la tecnología aplicada en su cargo**

Operacionalizando el sub-indicador tecnología, determinamos que la gran mayoría del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, un 90%, están convencidos que no es apropiada la tecnología aplicada en su cargo, lo que permite deducir que se encuentran insatisfechos con esta situación, que de seguro causa ineficiencia en el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo vemos que tan solo el 10% restante del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, considera que la tecnología aplicada en su cargo es apropiada, tal vez porque tienen algún conocimiento de las nuevas tecnologías existentes para los procedimientos contables, y que de alguna manera la aplican, por criterio y voluntad propia, en el desempeño de sus funciones.

Analizando lo manifestado en el marco conceptual del Proyecto de Investigación, respecto a la tecnología de contabilidad aplicada en su cargo, se hizo referencia a que: *“En las empresas con el mundo de hoy y las empresas relacionadas con las cuentas y los negocios, buscan no sólo un experto en cuentas, sino alguien que pueda presentar la contabilidad con*

*el uso de la tecnología, como la informática*<sup>6</sup>, lo cual por supuesto no se da completamente en la UCSM, tal como se lo puede apreciar en esta situación.

De lo expresado en el párrafo anterior, se puede deducir que la teoría indica que, prioritariamente es fundamental la aplicación de nuevas tecnologías, especialmente las informáticas, en los procesos contables que se desarrollan en la actualidad, principalmente por la gran ayuda que brinda al personal, y sobre todo porque permite un mejor control y supervisión de los diferentes procedimientos.

Al contrario, si se analiza separadamente el desarrollo de los procedimientos contables que se realizan manualmente, sin aplicar nuevas tecnologías, particularmente las informáticas, se puede opinar que ello ocasiona la gran mayoría de dificultades encontradas, antes, durante y después de la realización del procedimiento, lo cual se puede apreciar en los resultados, ya sea en infracciones, multas, llamadas de atención, tanto por autoridades internas, como especialmente las externas, SUNAT y el Ministerio de Trabajo, por ejemplo.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador de tecnología, dentro del indicador, factores institucionales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la amplia experiencia de la investigadora en esta área, se determina que es fundamental priorizar la implementación de nuevas tecnologías, especialmente las informáticas, en todos los procesos contables, principalmente en los que se realizan en los Centros de Producción de la UCSM, lo que de seguro va a mejorar el desempeño del personal en el cumplimiento de sus funciones.

---

<sup>6</sup>POWERED BY ESTUDIS UNIVERSITARIOS "Tecnología en Contabilidad" disponible en <http://allstudies.com/tecnologia-en-contabilidad.html> consultada el 23 de mayo del 2014.

#### 2.2.4 Motivación en su trabajo

Al operacionalizar el sub-indicador motivación, se nota que un considerable porcentaje del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, aproximadamente un 72%, percibe en forma negativa la motivación en su trabajo, lo que lleva a deducir que hay personal que se encuentra incómodo, por decir lo menos, con la motivación que se tiene, ya sea en su puesto de trabajo o en su dependencia.

Mientras tanto se tiene tan solo un 28% del personal que labora en los Centros de Producción de la UCSM, piensa que la motivación en su trabajo es regularmente adecuada, lo que permite deducir que se encuentran laborando con alguna tranquilidad, respecto a las condiciones que tienen que ver con la motivación en el trabajo en su dependencia.

También se debe tener en cuenta lo manifestado, en el marco conceptual, donde se hace referencia a la motivación en el trabajo, como: *“La motivación, es un elemento fundamental para el éxito empresarial, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones, y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. En ellos, ha empezado a darse un déficit de recursos cualificados, y es por eso que las empresas están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos”*<sup>7</sup>.

La teoría señalada en el párrafo anterior, se aplica correctamente a la investigación, considerando que, para el desempeño de cualquier actividad laboral y en especial para las actividades contables, se requiere de una motivación adecuada, lo que debe ser considerado por la institución, ya

---

<sup>7</sup>PONCE PORTILLO, ROBERTO “Motivación Laboral” disponible en <http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral.shtml> consultada el 24 de mayo del 2014.

que puede tener una influencia directa en el desempeño del personal, en el cumplimiento de sus funciones.

Por supuesto, que si existe un grupo de personas que estiman que la motivación en su trabajo en los Centros de Producción de la UCSM, está regularmente bien, se debe alentarlos a seguir en esa línea, pero con acciones que les permita observar el avance de esta percepción, y que incida directamente en la eficiencia de su labor. También es conveniente indicar que los sueldos promedio que reciben los trabajadores, oscilan aproximadamente en los S/. 1,500.= lo que es aceptable en el medio.

Por lo dicho, al operacionalizar este sub-indicador de motivación, dentro del indicador, factores institucionales, de la variable factores asociados al proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y sobre todo en la experiencia de la investigadora, se deduce que la motivación no es la adecuada en el trabajo, a sabiendas de que es una condición fundamental, que se debe respetar y promover en los Centros de Producción de la UCSM, con lo que se lograría la mayor eficiencia en el cumplimiento de su labor.

### **3. Calidad del proceso contable**

#### **3.1 Fase de la recopilación de documentos**

Operacionalizando el sub-indicador recopilación, se aprecia que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, aproximadamente un 96%, realiza la fase de recopilación de datos en forma no adecuada, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el correcto.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 04% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma eficiente, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función, y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase de la recopilación, como que: *“La recopilación de datos en contabilidad, se realiza en los siguientes documentos contables: facturas, boletas de venta, notas de débitos, notas de créditos, depósitos, cheques, letras, comprobantes de ingreso, compra y egreso”*<sup>8</sup>.

Lo señalado en el párrafo anterior, se puede aplicar a la investigación, sobre todo si tenemos en cuenta que, para la realización de una buena fase de recopilación, es fundamental establecer los documentos contables adecuados, debidamente diseñados y definidos, orientados a un proceso de sistematización, de donde se puedan recopilar los datos contables correctos, que verdaderamente coadyuven al desarrollo de las siguientes fases del proceso contable.

Asimismo, se puede decir de las personas que laboran con poca formación en los procedimientos de esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar serios inconvenientes en el trabajo posterior, ya que si se procesa datos falsos o equivocados, los resultados también van a ser equivocados, lo que originaría un rotundo fracaso del proceso contable. Lo mismo se podría decir si los procedimientos establecidos para esta fase, no fueran los más adecuados.

Por lo que, al operacionalizar este sub-indicador recopilación, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en

---

<sup>8</sup>DONALD KNUTH. “The Art Of Computer Programming”, volumen 3 disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento\\_por\\_cuentas](http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento_por_cuentas) consultada el 24 de mayo del 2014.

la experiencia de la investigadora, se piensa que la formación y los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de recopilación, no son considerados importantes y adecuados, más aun si se tiene en cuenta que es la primera fase del proceso contable, y que de estos datos va a depender la veracidad de los resultados posteriores.

### 3.2 Fase del ordenamiento por grupos

Al operacionalizar el sub-indicador ordenamiento, se observa que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, en un 88%, realiza la fase de ordenamiento de datos en forma no adecuada, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el apropiado.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 12% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma adecuada, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función, o sino que han diseñado su propia metodología para ordenar los datos, que obtienen de los documentos contables y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase del ordenamiento, como que: *“El ordenamiento por cuentas, es un algoritmo de ordenamiento en el que se cuenta el número de elementos de cada clase, para luego ordenarlos. Sólo puede ser utilizado por tanto, para ordenar elementos que sean contables”*<sup>9</sup>.

Lo indicando anteriormente, es aplicable a la investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para una buena fase de ordenamiento,

---

<sup>9</sup>UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, “La Contabilidad y el Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” disponible en [http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro\\_auditoria/trabajos/5\\_La\\_contabilidad\\_y\\_el\\_impacto\\_de\\_las\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion\\_y\\_las\\_comunicaciones.pdf](http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro_auditoria/trabajos/5_La_contabilidad_y_el_impacto_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_las_comunicaciones.pdf) consultada el 25 de mayo del 2014.

es fundamental un procedimiento técnico y contable, de los datos que se obtienen de los documentos contables, preparándolo para su posterior uso en la siguiente fase, siempre orientados a un proceso de sistematización, que verdaderamente coadyuven al desarrollo de las siguientes fases del proceso contable.

Asimismo, se puede decir de las personas que laboran con procedimientos técnicos-contables inadecuados para esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar dificultades considerables en el trabajo posterior, ya que si se procesa datos que no estén correctamente ordenados, podrían percibirse inclusive que sean equivocados, provocando que los resultados también van a ser equivocados, lo que originaría un retraso obligado, que llevaría a no cumplir los plazos estipulados.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador ordenamiento, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, teniendo en cuenta los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la experiencia de la investigadora, se opina que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de ordenamiento, no son los más adecuados, considerando sobre todo que, de este correcto ordenamiento de documentos contables, dependerá la veracidad y eficiencia de los resultados posteriores.

### **3.3 Fase de la clasificación por tipos**

Operacionalizando el sub-indicador clasificación, se identifica que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, aproximadamente un 88%, realiza la fase de clasificación de datos en forma no adecuada, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el correcto.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 12% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma adecuada, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase de la clasificación, como que: *“Las probabilidades de conseguir la información deseada, dependerá seguramente de cómo hayan sido clasificados los documentos y su contenido, al momento de guardarlos. La clasificación consiste en estructurar la materia en lotes, basándose en las diferencias y semejanzas. Cuanto más refinados sean el índice y la clasificación del código, más caro será el almacenamiento de los datos. Sin embargo, al aumentar el refinamiento del índice y del sistema de clasificación, disminuye el costo de la recuperación, porque los datos relevantes pueden obtenerse mejor”*<sup>10</sup>.

Lo señalado en el párrafo anterior, se puede aplicar a mi investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para la realización de una buena fase de clasificación, es fundamental establecer la codificación adecuada para identificar los elementos contables, que van a permitir su posterior almacenamiento y por supuesto la obtención de la información financiera correspondiente, que deben estar, debidamente diseñados y definidos, orientados a un proceso contable sistematizado, de donde se puedan recopilar los datos contables correctos, que verdaderamente coadyuven al desarrollo de las siguientes fases del proceso contable.

Asimismo, se puede decir de las personas que laboran con poca formación en los procedimientos de esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar serios inconvenientes en

---

<sup>10</sup>UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA “El Proceso Contable” disponible en <http://www.oocities.org/espanol/audiconsystem/Proceso.html> consultada el 25 de mayo del 2014.

el trabajo posterior, ya que si se clasifican los datos en forma errada, los resultados también van a ser erróneos, lo que originaría un posible fracaso del proceso contable. Lo mismo se podría decir si los procedimientos establecidos para esta fase, no fueran los más adecuados.

Por lo que, al operacionalizar este sub-indicador clasificación, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, amparados en los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la experiencia de la investigadora, se piensa que la codificación de los elementos contables, no son los más adecuados, y a los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de clasificación, no se les da la importancia debida, considerando sobre todo que, de estos datos va a depender la veracidad de los resultados posteriores.

#### **3.4 Fase de la digitación en computador**

Al operacionalizar el sub-indicador digitación, se observa que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, en un 96%, realiza la fase de digitación de datos en forma no adecuada, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el apropiado.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 04% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma adecuada, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función, o sino que han diseñado su propia metodología para digitar los datos, que obtienen de los documentos contables y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase de la digitación, como que: *“La digitación consiste en escribir los datos*

*utilizando el teclado de las computadoras, para ingresarlos según la clase de tarea a realizar, y de acuerdo a los programas o aplicaciones que se utilicen. Esta tarea debe ser eficiente, para que los dedos de las manos encuentren por si solos las teclas y se pueda trabajar sin cansancio, durante varias horas seguidas”<sup>11</sup>.*

Lo indicando anteriormente, es aplicable a la investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para la realización de una buena fase de digitación, es fundamental una buena preparación y entrenamiento del personal, ya que la cantidad de datos que se obtienen de los documentos contables, puede ser bastante voluminosa, por lo que esta fase debe realizarse a una velocidad aceptable, de tal manera que verdaderamente coadyuven al desarrollo de las siguientes fases del proceso contable.

Asimismo, se puede decir que los procedimientos técnicos-contables que no sean adecuados para esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar dificultades considerables en el trabajo posterior, ya que si se procesa datos que no estén correctamente digitados, podrían percibirse inclusive que sean equivocados, provocando que los resultados también van a ser equivocados, lo que originaría un retraso obligado, que llevaría a no cumplir los plazos estipulados.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador digitación, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, teniendo en cuenta los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la propia experiencia de la investigadora, se deduce que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de digitación, no son los más adecuados, considerando sobre todo que, de esta correcta digitación de datos contables, dependerá la veracidad y eficiencia de los resultados posteriores.

---

<sup>11</sup>BLOGGER BUZZ “Concepto de Digitación” disponible en <http://ctpcanasfressiauseda2012.blogspot.com/2012/10/concepto-de-digitacion.html> consultada el 25 de mayo del 2014.

### 3.5 Fase de la verificación de archivos

Operacionalizando el sub-indicador verificación, similar al análisis que se hizo del sub-indicador digitación, se observa que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, en un 96%, realiza la fase de verificación de datos en forma no adecuada, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el apropiado.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 04% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma adecuada, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función, o sino que han diseñado su propia metodología para verificar los datos, que obtienen de los documentos contables y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase de la verificación, como que: *“las tareas de los distintos puestos deben figurar siempre por escrito, siempre que sea posible se debe informatizar la información manual, debe hacerse uso con carácter general de las cuentas de control, y sobre todo debe crearse un buen sistema de archivos y correspondencia, disponiéndose en cada dirección de un procedimiento de referencia sistemático y alfabético, de modo que los documentos, tanto de entrada como de salida, sean debidamente referenciados y se puedan encontrar con facilidad, cuando se precise”*<sup>12</sup>.

Lo indicando anteriormente, es aplicable a la investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para la realización de una buena fase de verificación, es fundamental una buena preparación y entrenamiento del personal, ya que la cantidad de datos que se

---

<sup>12</sup>DAVALOS OMAR, “El Control Contable” disponible en <http://www.mailxmail.com/curso-control-contable/sistemas-control-interno> consultada el 25 de mayo del 2014.

obtienen de los documentos contables, puede ser bastante voluminosa, por lo que esta fase debe realizarse a una velocidad aceptable, de tal manera que verdaderamente coadyuven al desarrollo de las siguientes fases del proceso contable.

Asimismo, se puede decir que los procedimientos técnicos-contables que no sean adecuados para esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar dificultades considerables en el trabajo, ya que si se procesa datos que no estén correctamente verificados, podrían percibirse inclusive que sean equivocados, provocando que los resultados también van a ser equivocados, lo que originaría un retraso obligado, que llevaría a no cumplir los plazos estipulados.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador verificación, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, teniendo en cuenta los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y en la experiencia de la investigadora, se opina que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de verificación, no son los más adecuados, considerando sobre todo que, de esta correcta verificación de datos, dependerá la veracidad y eficiencia de los resultados posteriores.

### **3.6 Fase de la contabilización**

Al operacionalizar el sub-indicador contabilización, se observa que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, en un 92%, no realiza la fase de contabilización de datos, intentando hacerlo en forma manual, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el apropiado.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 08% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los

Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma digitalizada, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función, o sino que han diseñado su propia metodología para contabilizar los datos, que obtienen de los documentos contables y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase de la contabilización, como que: *“La contabilización entrega la información con la que se elaboran las cuentas, pero difiere de la contabilidad. La contabilización suministra información sobre el valor actualizado o patrimonio neto de una empresa, y sobre el cambio de dicho valor, en un determinado período de tiempo”*<sup>13</sup>.

Lo indicando anteriormente, es aplicable a la investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para la realización de una buena fase de contabilización, es fundamental una buena preparación y entrenamiento del personal, ya que los datos que se obtienen de los documentos contables, son muy delicados y necesitan mucha precisión, por lo que esta fase debe realizarse a una sistematización aceptable, de tal manera que verdaderamente coadyuven al desarrollo de la siguiente fase de análisis del proceso contable.

Asimismo, se puede decir que los procedimientos técnicos-contables que no sean adecuados para esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar dificultades considerables en el trabajo posterior, ya que si se analiza datos que no estén correctamente contabilizados, podrían percibirse inclusive que los resultados sean equivocados, lo que originaría un retraso obligado, que llevaría a no cumplir los plazos estipulados.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador contabilización, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, teniendo en cuenta los conceptos teóricos y empíricos al

---

<sup>13</sup>ENCICLOPEDIA UNIVERSAL “Contabilización” disponible en [http://enciclopedia\\_universal.esacademic.com/157094/contabilizaci%C3%B3n](http://enciclopedia_universal.esacademic.com/157094/contabilizaci%C3%B3n) consultada el 25 de mayo del 2014.

respecto, y en la experiencia de la investigadora, se piensa que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de contabilización, no son los más adecuados y por supuesto, no están completamente sistematizados con un paquete contable, o sino usando software de contabilidad, considerando sobre todo que, de esta correcta contabilización, dependerá la veracidad y eficiencia de los resultados posteriores.

### 3.7 Fase del análisis contable

Operacionalizando el sub-indicador análisis, se observa que la gran mayoría de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, en un 92%, realiza la fase de análisis de los resultados contables en forma inadecuada, lo que permite deducir que existe personal que muy posiblemente tenga poca preparación para desempeñar esta función, o sino que el procedimiento establecido no sea el apropiado.

Se puede también ver que se tiene tan solo un 08% de las observaciones aplicadas a los trabajadores que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, que realizan esta labor en forma adecuada, pudiendo deducir que lo hacen porque por cuenta propia, ya tienen buena preparación en el desempeño de esta función, o sino que han diseñado su propia metodología para analizar los resultados contables, que se obtienen de la contabilización y la realizan bien.

Ahora bien, en el marco conceptual se hace referencia a la fase del análisis de los resultados contables, como que: *“El análisis contable tiene como objetivo el estudio de la información divulgada por una unidad económica, principalmente de naturaleza contable, con el fin de obtener un diagnóstico sobre su situación y evolución, permitiendo extraer conclusiones válidas y fiables, que sirvan de base para la adopción de decisiones en la gestión empresarial”*<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup>LEWYN BERNSTEIN, PETER “Análisis de Estados Financieros. Teoría, Aplicación e Interpretación” disponible en [http://descuadrando.com/An%C3%A1lisis\\_contable](http://descuadrando.com/An%C3%A1lisis_contable) consultada el 25 de mayo del 2014.

Lo indicando anteriormente, es aplicable a la investigación, sobre todo si se tiene en cuenta que, para la realización de una buena fase de análisis, es fundamental una buena preparación y entrenamiento del personal, ya que los datos que se obtienen de los resultados contables, son muy importantes y permiten determinar la situación financiera de la institución, por lo que esta fase debe realizarse a una sistematización aceptable, de tal manera que verdaderamente coadyuven a la buena toma de decisiones en el área contable.

Asimismo, se puede decir que los procedimientos técnicos-contables que no sean adecuados para esta fase, en los Centros de Producción de la UCSM, pueden ocasionar dificultades considerables en la toma de decisiones, ya que si se analiza resultados contables en forma equivocada, podría influir negativamente en alguna decisión distorsionada, lo que originaría un problema muy delicado a la institución, que inclusive podría traer consigo problemas tributarios y legales.

Por tal motivo, al operacionalizar este sub-indicador análisis, dentro del indicador procesos, de la variable calidad del proceso contable, teniendo en cuenta los conceptos teóricos y empíricos al respecto, opino que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de esta fase de análisis, no son los más adecuados y por supuesto, sistematizados con un paquete contable, o sino usando software de contabilidad, considerando sobre todo que, de este correcto análisis de resultados contables, dependerá la eficiencia de la toma de decisiones.

#### **4. Discusión de acuerdo al interés del investigador**

Para poder realizar un mejor análisis, es conveniente presentar algunos datos cruzados, como los que se dan en el siguiente cuadro, referente a la capacitación y la edad de los trabajadores:

**Cuadro Nº 02:** Capacitación vs Edad

CAPACITACION	JOVENES	ADULTOS	MADUROS
<b>SUFICIENTE</b>	60 %	40 %	20 %
<b>REGULAR</b>	35 %	25 %	20 %
<b>DEFICIENTE</b>	05 %	35 %	60 %

De donde se puede deducir que los jóvenes son los que tienen mejor preparación profesional, posiblemente a que se capacitan con mayor entusiasmo y dedicación, porque saben al mundo laboral competitivo con el que se van a enfrentar.

Si se tiene en cuenta el primer objetivo planteado, que era el de determinar los factores asociados al proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, se puede decir que se ha logrado, ya que al operacionalizar los sub-indicadores de la edad, el género, el tiempo de permanencia en el cargo, la capacitación específica en contabilidad, la organización del trabajo, la técnica utilizada y la motivación, dentro de los indicadores, personales e institucionales, de la variable factores asociados al proceso contable, se ha obtenido toda la información respectiva que ha permitido lograr este objetivo, así como responder a la interrogante correspondiente.

Ahora, al considerar los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y sobre todo de la propia vivencia laboral de la investigadora, en el área contable de la UCSM, se ha llegado a deducir ciertos aspectos de cada sub-indicador, que permiten dar las conclusiones adecuadas, junto con las sugerencias y propuestas pertinentes, que coadyuven a la contrastación positiva de la hipótesis planteada.

Entre los principales aspectos importantes que se debe tener en cuenta en los Centros de Producción de la UCSM, respecto de estos sub-indicadores, se tiene, que la edad aconsejable del personal que labora, debe oscilar entre los 30 y 50 años; que al momento de la selección del personal que debe laborar, no debe ser determinada por el género; que el tiempo de permanencia en el cargo, debe oscilar entre los 10 y 30 años, que la

capacitación específica en contabilidad, debe ser un aspecto fundamental; que la organización del trabajo, en sus tres elementos, personal, trabajo y lugar de trabajo, debe mantenerse como una condición importante; que es fundamental priorizar la implementación de nuevas tecnologías, especialmente las informáticas, en todos los procesos contables; y que la motivación en el trabajo, debe mantenerse como una condición fundamental.

Por otro lado, considerando el segundo objetivo planteado, que era el de determinar la presencia o ausencia de la calidad, en el proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, se puede decir que se ha logrado, ya que al operacionalizar los sub-indicadores de las fases de recopilación, ordenamiento, clasificación, digitación, verificación, contabilización y análisis, dentro del indicador, procesos, de la variable calidad del proceso contable, se ha obtenido toda la información respectiva que ha permitido lograr este objetivo, deduciendo que la presencia o ausencia de la eficiencia de estas fases, da la calidad en el proceso contable; lo que también responde a la interrogante respectiva.

Se piensa importante considerar los aspectos analizados, que se debe tener en cuenta en el proceso contable de los Centros de Producción de la UCSM, respecto de estos sub-indicadores, tales como, que la formación y los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de recopilación, de ordenamiento, de clasificación, de digitación y de verificación, sean los más importantes y adecuados; y que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de contabilización y de análisis, deben ser los mejores trabajados, y por supuesto deben estar sistematizados, con un paquete contable, o sino usando software de contabilidad.

También se ha podido establecer que se ha logrado el tercer objetivo, al determinar que si existe influencia, de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, sobre la calidad del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, debido a que en todos los análisis de los sub-indicadores respectivos, se ha podido

deducir la importancia de éstos para el eficiente funcionamiento del proceso contable integral, dando así también respuesta a la interrogante de la investigación planteada al respecto.

Al considerar los conceptos teóricos y empíricos al respecto, y sobre todo en la propia vivencia laboral de la investigadora, en el área contable, se ha llegado a deducir ciertos aspectos de cada sub-indicador, respecto de los Centros de Producción de la UCSM, durante el año 2013, que permiten dar las conclusiones adecuadas, junto con las sugerencias y propuestas pertinentes, que coadyuven a la contrastación positiva de la hipótesis, de que existe una influencia de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, sobre los procesos del procedimiento, limitando la eficiente calidad del proceso contable mismo, debido a que no se cumple a cabalidad las funciones y fases correspondientes.

Al haber utilizado una gran variedad de bibliografía física y digital, para la realización del análisis, es conveniente señalar que se ha dado mayor predominancia a los autores de la especialidad de contabilidad, ya que presentan sus conceptos al campo de trabajo, que es donde se orienta la investigación.

Asimismo cabe indicar que la investigadora ha hipotetizado algunos aspectos del análisis, llevada por conceptos propios vertidos en el proyecto de investigación, brindados por su propia experiencia, tratando de identificar al problema y su solución, como una parte de todo el sistema, que por supuesto al final se espera sea la contribución que lleve a la mayor eficiencia del proceso contable de la institución en general.

Para finalizar, luego del análisis global, se puede apreciar que no existe un perfil de los trabajadores en los Centros de Producción en la UCSM, ya que existen trabajadores con poca especialidad, inclusive algunos son alumnos becarios, lo que al parecer es una costumbre que se ha venido arrastrando desde hace mucho tiempo.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que los factores personales asociados al proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, caso ventas, que influyen en la calidad del proceso contable, no aportan mucho, como el de la edad del personal que labora, que es menos de 30 y más de 50 años; la selección del personal se determina por el sexo; y el tiempo de permanencia en el cargo es muy corto o con mucha antigüedad.
2. Se ha determinado que los factores institucionales asociados al proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, caso ventas, que influyen en la calidad del proceso contable, tienen escasa aportación, como la poca capacitación específica en contabilidad; la organización del trabajo no se considera importante; implementación limitada de nuevas tecnologías, especialmente informática, en los procesos contables; y la motivación en el trabajo no es predominante.
3. Se ha determinado que la presencia o ausencia de la eficiencia en las fases del proceso contable, da la calidad del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, caso ventas, como la formación y los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de recopilación, de ordenamiento, de clasificación, de digitación y de verificación, no son los más importantes y adecuados; y los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de contabilización y de análisis, son los menos trabajados, y no están sistematizados con un paquete contable.
4. Se ha establecido que existe influencia, de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, sobre la calidad del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, caso ventas, determinando que son importantes para el eficiente funcionamiento del proceso contable integral.

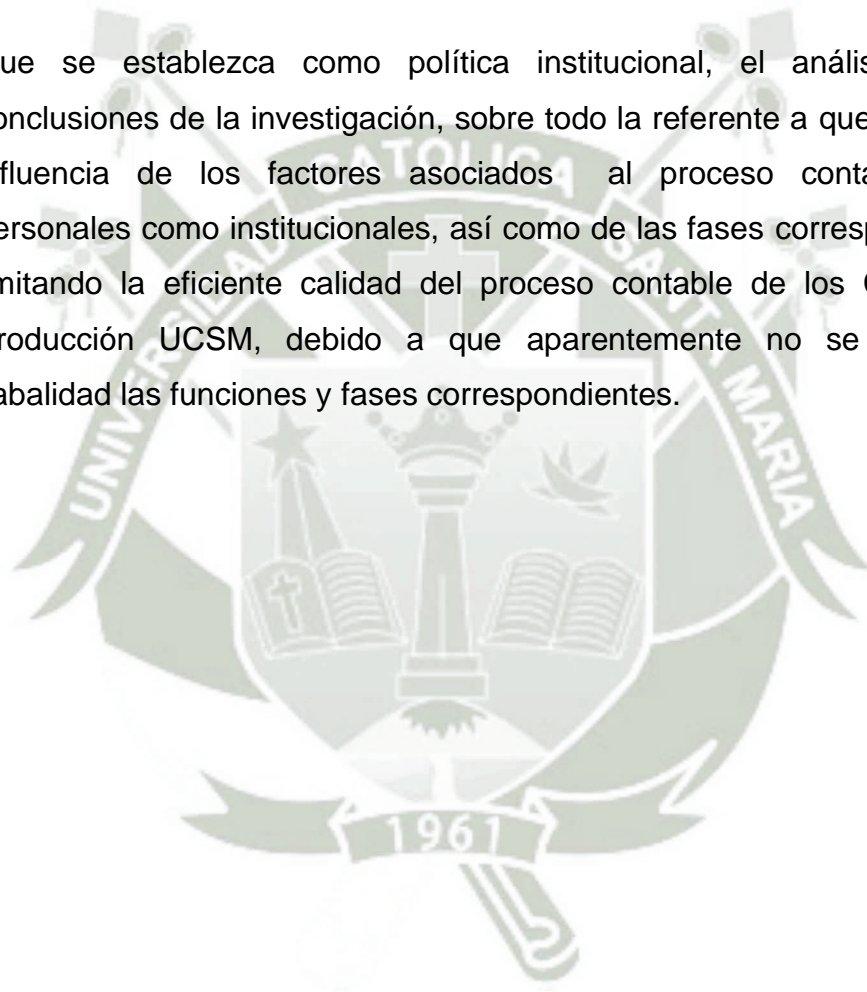
5. Se ha determinado que al no existir un perfil de los trabajadores que laboran en los Centros de Producción en la UCSM, ocasiona que haya poca especialidad profesional, inclusive con la participación de alumnos becarios.
  
6. Se ha contrastado positivamente la hipótesis planteada, de que existe una influencia de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, así como la eficiencia de las fases correspondientes, sobre la calidad del proceso contable de los Centros de Producción, caso ventas, de la UCSM, Arequipa, 2013.



## SUGERENCIAS

1. Que se considere en el funcionamiento de los Centros de Producción de la UCSM, una planificación adecuada para determinar la edad aconsejable del personal que labora, sugiriendo que debe oscilar entre los 30 y 50 años; que al momento de la selección del personal que debe laborar, no debe ser determinada por el género; y que el tiempo de permanencia en el cargo, debe oscilar entre los 10 y 30 años.
2. Que al momento de reestructurar la normatividad de los aspectos institucionales de los Centros de Producción en la UCSM, se incluya la capacitación específica en contabilidad, debiendo ser especializada y continua; que la organización del trabajo, en su tres elementos, personal, trabajo y lugar de trabajo, debe mantenerse como una condición importante; que es fundamental priorizar la implementación de nuevas tecnologías, especialmente las informáticas, en todos los procesos contables; y que la motivación en el trabajo, debe mantenerse como una condición fundamental.
3. Que en la Guía de Procedimientos del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, se considere la opinión de la investigadora, de que la formación y los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de recopilación, de ordenamiento, de clasificación, de digitación y de verificación, sean los más importantes y adecuados; y que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de las fases de contabilización y de análisis, deben ser los más trabajados y por supuesto deben estar sistematizados con un paquete contable, o sino usando software de contabilidad.

4. Que se promueva una línea de investigación permanente y tecnológica, respecto a la influencia de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, sobre la calidad del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, para resaltar la importancia sobre el eficiente funcionamiento del proceso contable integral.
  
5. Que se establezca como política institucional, el análisis de las conclusiones de la investigación, sobre todo la referente a que existe una influencia de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, así como de las fases correspondientes, limitando la eficiente calidad del proceso contable de los Centros de Producción UCSM, debido a que aparentemente no se cumple a cabalidad las funciones y fases correspondientes.



## PROPUESTA

1. Elaborar un Plan de Trabajo para realizar un estudio integral del funcionamiento de los Centros de Producción de la UCSM, donde se pueda determinar la edad aconsejable del personal que labora, sugiriendo que debe oscilar entre los 30 y 50 años; que al momento de la selección del personal que debe laborar, no debe ser determinada por el género; y que el tiempo de permanencia en el cargo, debe oscilar entre los 10 y 30 años.
2. Designar un comisión de reestructuración de la normatividad de los aspectos institucionales de los Centros de Producción en la UCSM, considerando que la capacitación específica en contabilidad, debe ser especializada y continua; que la organización del trabajo, en su tres elementos, personal, trabajo y lugar de trabajo, debe mantenerse como una condición importante; que es fundamental priorizar la implementación de nuevas tecnologías, especialmente las informáticas, en todos los procesos contables; y que la motivación en el trabajo, debe mantenerse como una condición fundamental.
3. Elaborar un proyecto de una nueva Guía de Procedimientos de las fases del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, caso ventas, considerando que la formación y los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de recopilación, de ordenamiento, de clasificación, de digitación y de verificación, sean los más importantes y adecuados; y que los procedimientos establecidos para el cumplimiento de la fase de contabilización y de análisis, deben ser los más trabajados y por supuesto deben estar sistematizados con un paquete contable, o sino usando software de contabilidad.

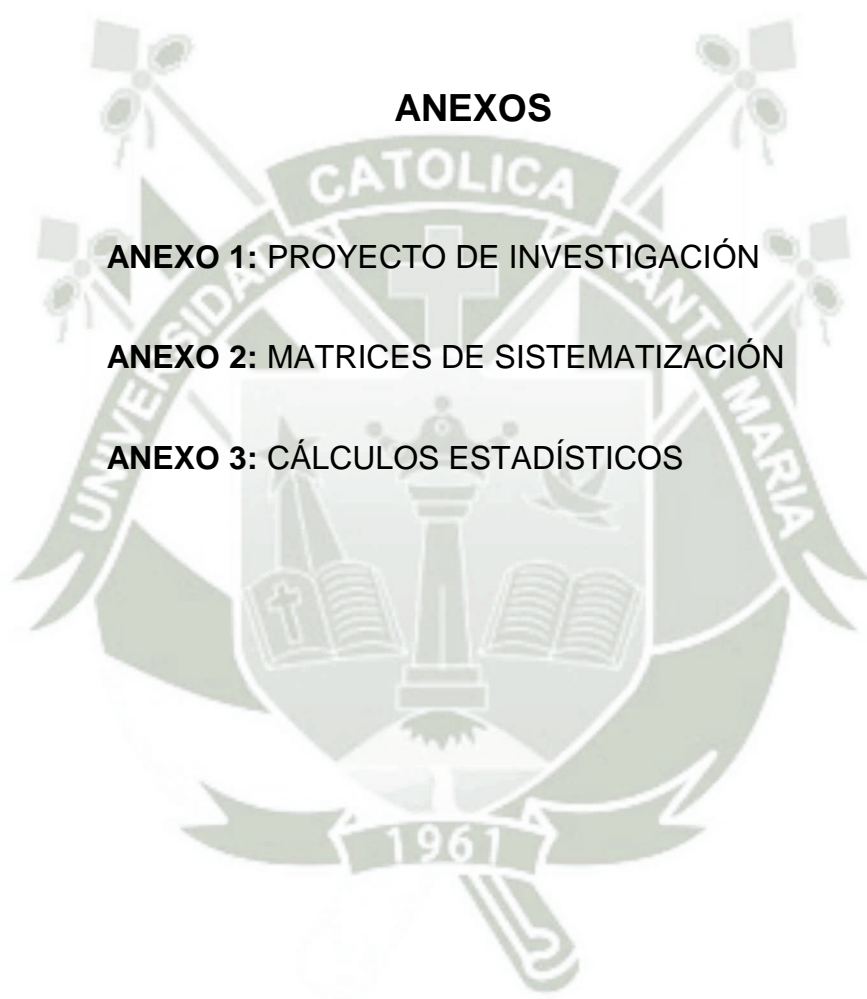
4. Elaborar un Proyecto de Investigación, sobre la influencia de los factores asociados al proceso contable, tanto personal como institucional, sobre la calidad del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM, para resaltar la importancia sobre el eficiente funcionamiento del proceso contable integral.
5. Formular un documento que proponga una política institucional, referente a la regulación de la influencia de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, así como de las fases correspondientes, que limitan la eficiente calidad del proceso contable de los Centros de Producción UCSM, debido a que aparentemente no se cumple a cabalidad las funciones y fases correspondientes.
6. A lo propuesto anteriormente, luego de la evaluación y análisis realizado al culminar esta investigación, se sugiere que para la selección del personal que labore en los Centros de Producción de la UCSM, se elabore un perfil de competencias para cargos, que considere que: lo que tiene que saber el trabajador, son sus funciones específicas; lo que tiene que saber hacer el trabajador, es el cumplimiento eficiente de los procedimientos establecidos; y lo que tiene que ser el trabajador, es un trabajador que de calidad a su servicio a los usuarios.
7. Por último, se propone elaborar un programa de estructura organizacional del personal, donde se involucre también a los Centros de Producción y Prácticas, para que efectivamente se distribuya al personal por capacidades y competencias, y por supuesto, dando prioridad a la capacitación profesional del personal, para que redunde en beneficio de la Universidad Católica de Santa María.

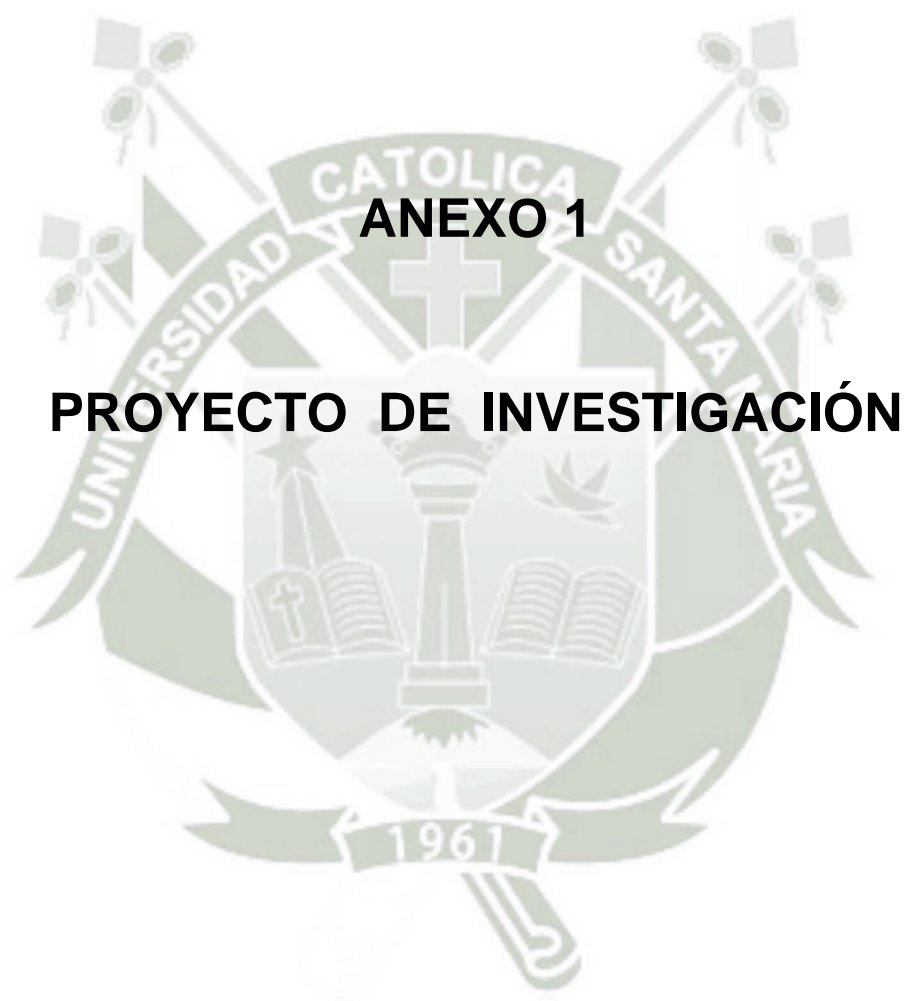
## **ANEXOS**

**ANEXO 1: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ANEXO 2: MATRICES DE SISTEMATIZACIÓN**

**ANEXO 3: CÁLCULOS ESTADÍSTICOS**





## INDICE

- I. Preámbulo
- II. Planteamiento teórico
  - 1. Problema de investigación
    - 1.1. Enunciado del problema
    - 1.2. Descripción del problema
    - 1.3. Justificación del problema
  - 2. Marco conceptual
  - 3. Antecedentes investigativos
  - 4. Objetivos
  - 5. Hipótesis
- III. Planteamiento operacional
  - 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos
  - 2. Campo de verificación
    - 2.1. Ubicación espacial
    - 2.2. Ubicación temporal
    - 2.3. Unidades de estudio
  - 3. Estrategia de recolección de datos
    - 3.1 Recolección de datos
    - 3.1 Estructura de datos
    - 3.1 Muestra
    - 3.1 Forma de tratamiento de los datos
    - 3.1 Forma de análisis de la información
- IV. Cronograma de Trabajo
- V. Referencias

## I. PREÁMBULO

La contabilidad en todas las instituciones, es el área fundamental para su desarrollo eficiente, más aún en una institución de educación superior, como es una universidad, sobre todo porque los recursos económicos son escasos y las necesidades son muchas.

Para que la contabilidad, cumpla su función adecuadamente, es fundamental que los procesos contables tengan la calidad pertinente, que permitan la administración eficiente de los ingresos propios de la universidad, generados en sus Centros de Producción.

El personal administrativo, se constituye en el apoyo integral de todos los procesos contables, como son la recepción del dinero, la elaboración del documento contable respectivo, la digitación en la base de datos de la información y la documentación recopilación, de la contabilización de los mismos y por último el análisis respectivo.

Dado que en una institución educativa como es la universidad, gradualmente se van multiplicando sus centros de producción, lo cual genera que los recursos humanos respectivos, sean cada día más funcionales y especializados; y de igual manera que los procesos contables sean de calidad.

La motivación personal que me induce a realizar esta investigación, es que gracias a los conocimientos que estoy recibiendo en la Maestría de Gestión Social y Recursos Humanos, me va a permitir poder satisfacer mi inquietud de dar a conocer los aspectos más importantes de la contabilidad de los datos generados en los diversos Centros de Producción de la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, con la finalidad que, si fuera posible, mejorar alguno de estos procedimientos.

## II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

### 1. Problema de investigación

#### 1.1 Enunciado del problema

Factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, y fases correspondientes, que influyen en la calidad del proceso contable, caso ventas, en los Centros de Producción de la UCSM, Arequipa 2013.

#### 1.2 Descripción del problema

##### a. Área científica

El problema de investigación planteado pertenece al área de investigación social.

##### Operacionalización de variables:

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR
Factores asociados al proceso contable	Personales	Edad
		Género
		Permanencia en el cargo
	Institucionales	Capacitación para el cargo
		Organización del trabajo
		Tecnología
		Motivación
Calidad del proceso contable	Procesos (Fases)	Recopilación
		Ordenamiento
		Clasificación
		Digitación
		Verificación
		Contabilización
Análisis		

### **b. Interrogantes básicas de investigación**

- ¿Cuáles son los factores asociados al proceso contable de los centros de producción de la UCSM?
- ¿Existe calidad en el proceso contable de los centros de producción de la UCSM?
- ¿Existe influencia entre los factores asociados y la calidad del proceso contable?

### **c. Tipo de investigación**

El tipo de investigación del presente problema de investigación es de campo y de corte.

### **d. Nivel de investigación**

El problema de investigación planteado pertenece al nivel explicativo.

## **1.3 Justificación del problema**

### **a. Relevancia social**

Se ha seleccionado el presente estudio, porque el tema de la calidad del proceso contable en los Centros de Producción, tiene un rasgo social, ya que de su eficiencia depende el buen funcionamiento de la UCSM.

Así mismo, se puede indicar que este estudio tiene una importancia vital para el personal administrativo que labora en los Centros de Producción, debido a que si se conoce con exactitud la descripción de los procedimientos, redundará en el buen desempeño de los trabajadores y la satisfacción de las autoridades.

### **b. Relevancia tecnológica**

Es conveniente describir con precisión y amplitud adecuada, los sistemas computarizados contables que se utilizan para este tema, basados en la facilidad y adaptación de la labor que cumple el personal administrativo de los Centros de Producción.

### **c. Interés Institucional**

La calidad del proceso contable de los centros de producción es un aspecto importante en las políticas de gestión de la UCSM. La recopilación de datos, el ingreso de los datos, su contabilidad y análisis deben ser exactos y sin errores, lo que debe motivar al desempeño del trabajador para que pueda tener la satisfacción de la labor cumplida.

## **2. Marco conceptual**

### **2.1 Operacionalización de las variables**

#### **Análisis del problema**

Se utiliza para identificar el problema que enfrenta una determinada población, cuya manifestación se presenta en necesidades insatisfechas frente a una situación bien deseada.

Una vez detectados el o los problemas, se hace necesario un análisis más profundo, de manera que se pueda obtener la mayor cantidad de información posible acerca de ello. Este primer análisis se denomina “diagnóstico”, y se define como la actividad mediante la cual se interpreta, de la manera más objetiva posible, la realidad que interesa transformar. Constituye la base sobre la cual se elaboran los proyectos. A través de este análisis se definen los problemas prioritarios, causas, efectos, las posibles áreas o focos de intervención, y también eventuales soluciones de dichos problemas.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Andía Valencia, Walter, “Gerencia de Proyectos”, Centro de Investigación y Capacitación Empresarial, 2004.

El término variable se define como las características o atributos que admiten diferentes valores (D'Ary, Jacobs y Razavieh, 1982), como por ejemplo, la estatura, la edad, el cociente intelectual, la temperatura, el clima, etc. Existen muchas formas de clasificación de las variables, una de las más importantes es la que está de acuerdo con el sujeto de estudio y el uso de las mismas.

De acuerdo con el sujeto de investigación, las variables se clasifican en categóricas y continuas. Las variables categóricas clasifican a los sujetos distribuyéndolos en grupos, de acuerdo a algún atributo previamente establecido, por ejemplo, el idioma, la ocupación, etc. Este tipo de variables se subdividen a su vez en dos: variables dicotómicas que poseen dos categorías por ejemplo hombre-mujer, y variables policotómicas que establecen tres o más categorías, por ejemplo estado civil, nivel académico, etc.

Son variables continuas, cuando se miden atributos que toman un número infinito de valores, como por ejemplo, el peso, la talla, la estatura, etc.

### **La operacionalización de las variables**

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles, a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variable, para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procede a realizar la definición operacional de la misma, para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso.

La validez de una variable, depende sistemáticamente del marco teórico que fundamenta el problema y del cual se ha desprendido, y de su relación directa con la hipótesis (o idea a defender), que la respalda.

En el proceso de operacionalización de las variables, es necesario determinar los parámetros de medición a partir de los cuales se establecerá la relación de variables enunciadas por la hipótesis (o idea a defender), para lo cual es necesario tener en cuenta:

- El enunciado de la hipótesis (o idea a defender) debe estar respaldado por una realidad o situación problemática.
- Realidad o situación problemática: Los niños de madres de embarazo precoz, presentan en su edad preescolar dificultades en la habilidad para aprender a leer.
- En la operacionalización de variables es necesario tener en cuenta dos factores de importancia:
  - La lógica
  - El conocimiento: Es necesario la reformación pertinente, lo cual permite construir dimensiones e indicadores.
  - La información mínima necesaria para el análisis en una investigación proviene de la operacionalización de variables, ya que los instrumentos de relación de recolección de los datos se construyen a partir de las dimensiones e indicadores de la variable.

## 2.2 Factores personales

### Generalidades

Los factores personales pueden dividirse en tres grandes tipos:

- Falta de conocimiento (no sabe)
- Falta de motivación o actitud indebida (no quiere)
- Falta de capacidad física o mental (no puede)

La administración de recursos humanos, es el proceso mediante el cual se contrata, desarrolla, motiva y evalúa a los empleados, con el propósito de alcanzar las metas de una organización. Las estrategias y los objetivos de la organización, sientan las bases para tomar todas las decisiones de administración de recursos humanos. Todas las compañías quisieran contratar y desarrollar a empleados bien preparados y muy motivados.<sup>16</sup>

**Falta de conocimiento:** la falta de conocimiento o de habilidad, se produce cuando la persona se ha seleccionado mal para el cargo a ejecutar, no es el trabajador adecuado, no se le ha enseñado o no ha practicado lo suficiente.

Generalmente ocurre que un supervisor manda a un trabajador a realizar una actividad sin preguntar si sabe o no hacerlo, o no cerciorase de que efectivamente sabe el trabajo que se le ha asignado.

**Falta de motivación:** las actitudes indebidas se producen cuando la persona trata de ahorrar tiempo, de evitar esfuerzos, de evitar incomodidades o de ganar un prestigio mal entendido. En resumen, cuando su actitud hacia su propia seguridad y la de los demás, no es positiva.

Es conveniente establecer las relaciones que se pueden presentar entre los integrantes de un capital social, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

---

<sup>16</sup>Gitman McDaniel, "El Futuro de los Negocios", Edición del milenio, Thomson Learning.

**CUADRO Nº 03:** Capital social, según relación entre los involucrados<sup>17</sup>

Capital Social	Definición	Ejemplo
Lazo	Relaciones al interior de un grupo motivado por lazos de proximidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familia</li> <li>- Grupos de amigos</li> <li>- Club social y deportivo</li> <li>- Grupos religiosos</li> <li>- Asociaciones de técnicos y profesionales</li> <li>- Asociación de padres de familia para el fomento de la escuela.</li> <li>- Grupo promotor en atención primaria de la Salud.</li> </ul>
Puente	Relaciones entre grupos similares	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupos de productores de una determinada región.</li> <li>- Consejos de desarrollo municipal</li> <li>- Mancomunidad de municipios</li> <li>- Asociación de grupos juveniles</li> </ul>
Eslabón	Relaciones entre grupos diferentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comisión de desarrollo multisectorial</li> <li>- Consejo interdepartamental de lucha contra la pobreza.</li> <li>- Comisión intersectorial para la erradicación del trabajo infantil.</li> </ul>

**Falta de capacidad:** la incapacidad física o mental se produce cuando la persona se ha seleccionado mal para el cargo a ejecutar, no es el trabajador adecuado, la persona ha visto disminuida su capacidad física o mental.

El control de estos factores personales se puede hacer con selección de personal, entrenamiento, controles médicos y otras prácticas de buena administración.

Cuando una empresa ha atraído a suficientes solicitantes de empleo, los especialistas inician la selección, es decir, el proceso mediante el cual se determina qué personas, entre un grupo de solicitantes, reúne las características necesarias para hacer bien un trabajo.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> UCSM-Dra. Febres Chirinos María Lourdes, "Gerencia Social", 2006.

<sup>18</sup> Gitman McDaniel, "El Futuro de los Negocios", Edición del milenio, Thomson Learning.

### **Edad y ciclo de vida**

Conforme las personas atraviesan sus distintas etapas de vida, van adquiriendo bienes y servicios que van de acuerdo a cada etapa; así como cambian los gustos dependiendo de la edad.

Los profesionales que estudian este tema, afirman que: "El ciclo de vida se refiere a las etapas que viven las familias conforme maduran con el paso del tiempo".

Y como un gran número de familias lo vive por lo que puede ser de valor como una herramienta de segmentación así como para predecir la posible demanda.

La experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo. La experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo: Mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo mayor será su conocimiento del mismo.

### **Ocupación**

La ocupación de una persona influye en los bienes y servicios que adquiere.

### **Estilo de vida**

El estilo de vida de una persona puede ser muy diferente a la de otra persona, aunque pertenezca a la misma clase social.

Se afirma que "el estilo de vida de una persona se expresa en sus actitudes, intereses y opiniones. El estilo de vida es algo más que la clase social o la personalidad; perfila todo un patrón

de acción e interacción con el mundo. La técnica de medir los estilos de vida se conoce como la psicografía."

El estilo de vida denota por completo a la persona en interacción con su ambiente. Conociendo el estilo de vida de un grupo de personas, los mercadólogos podrán dirigir la marca de su producto con mayor claridad hacia ese estilo de vida y tener un mayor éxito en su lanzamiento y aceptación del producto.

### **Personalidad y concepto de sí mismo**

Todas las personas tienen personalidades diferentes, lo cual va a influir en su conducta de compra.

Muchos teóricos definen personalidad como "las características psicológicas y distintivas de una persona que conducen a respuestas a su ambiente relativamente consistente y permanente."

La personalidad puede ser una variable útil, en el análisis de la conducta del consumidor, esto porque si las empresas descubren características de personalidad en sus clientes potenciales, podrán mejorar o cambiar su publicidad y así sus ventas.

### **El género y la legislación laboral**

Pese a los avances en las nuevas constituciones y en algunas reformas legales, los enfoques de género, continúan estando ausentes en la legislación laboral. Las mujeres siguen en desventaja en todos los indicadores laborales, y se enfrentan a discriminaciones abiertas o encubiertas, como los llamados techos de cristal, en su ascenso a empleos jerárquicos.

Desde una perspectiva de género, los conceptos de trabajo y empleo requieren una especial distinción al menos por tres razones: en primer lugar, debido a que la interacción de ambos

tipos de actividades resulta un factor condicionante de la vida de hombres y mujeres de manera diferente; en segundo lugar, porque esa distinción contribuye a identificar el aporte económico global de las personas y en particular de las mujeres; y en tercer lugar, porque como se desarrolla en adelante, para analizar la problemática del empleo femenino, es indispensable relacionar ambos conceptos.

La presencia femenina suele ser proporcionalmente mayor en los puestos de trabajo informales y precarios, al igual que en el trabajo no remunerado, destinado al mantenimiento y la reproducción de la vida en los hogares; es decir, el trabajo estrictamente doméstico y otras actividades vinculadas al cuidado de las personas.

Estas actividades se hallan, aunque no en forma exclusiva, indisolublemente ligadas a las dinámicas de los hogares, y al aporte femenino al bienestar y al funcionamiento de la economía global. La llamada, división sexual del trabajo, es decir, la distribución social de obligaciones y responsabilidades entre individuos de uno u otro sexo, de las actividades de mercado y extra mercado, determina la participación de las mujeres en el trabajo remunerado, así como en otras actividades (políticas, culturales, sociales o de recreación).

### **2.3 Factores institucionales**

La teoría institucional se centra en los aspectos del contexto en el que están inmersas las organizaciones, haciendo hincapié en el conjunto de valores, normas o creencias que actúan como mitos racionales guiando el comportamiento de las organizaciones.

Esta teoría es útil para el entendimiento de las relaciones sociales que establece la organización con otras organizaciones y con las instituciones con las que coexiste, señalando como

factores de éxito, la conformidad con las reglas y normas institucionales.

Asimismo, la teoría institucional ha demostrado ser un marco teórico idóneo para el análisis organizativo, los teóricos analizan el entorno institucional en base a tres dimensiones que proporcionan estabilidad y significado al comportamiento social, se interpreta las dimensiones institucionales y se plantea a través del concepto, la relación de las diferentes dimensiones con la gestión organizativa. Estas tres dimensiones son:

**Reguladora:** las leyes, regulaciones y políticas gubernamentales que proveen apoyo a los nuevos negocios, reducen el riesgo para las personas que empiezan una nueva empresa y facilitan los esfuerzos de los emprendedores para adquirir recursos.

**Cognitiva:** se refiere al conocimiento y a las habilidades que poseen los habitantes de un país determinado, respecto a aspectos relacionados con la gestión empresarial. Determinados temas y conocimientos se pueden institucionalizar, convirtiéndose en un conocimiento social compartido, como por ejemplo el nivel de conocimiento requerido para iniciar y gestionar una empresa.

**Normativa:** se refiere al grado en el que los habitantes de un país determinado, valoran tanto la actividad emprendedora como la mentalidad creativa e innovadora de las personas.

En base a lo expuesto, desde un punto de vista institucional, un mayor desarrollo del emprendimiento, pasa por la mejora de determinados elementos estructurales, institucionalizando un entorno donde la capacidad para asumir riesgos, la innovación e iniciativa en la gestión organizativa, sean elementos estructurales comunes en todas las organizaciones del campo.

En base a esta premisa, se considera que la existencia de un entorno institucional que fomente el emprendimiento influye positivamente en la capacidad emprendedora de sus organizaciones y ciudadanos.

La actual situación económica demanda empresas con iniciativas y creatividad; la tasa de desempleo es todavía alta. Aunque muchos factores influyen en esta situación, diferentes expertos y organismos nacionales, vienen subrayando los problemas estructurales que presenta el país, asociados con la debilidad de la capacidad de emprendimiento, situándola en las últimas posiciones en el mundo.

**CUADRO N° 04:** Dimensiones para la gestión del capital social<sup>19</sup>

		Clima Social	
		Bajo	Alto
Frecuencia de interrelacionamiento	Baja	Relaciones familiares y de amistad.	Relaciones entre organizaciones en forma esporádica.
	Alta	Relaciones entre individuos en grupos de iguales.	Relaciones entre organizaciones, en forma permanente.

El clima social entre los trabajadores de una entidad, es predominante para la mayor eficiencia de su desempeño, sobretodo que dependen de las relaciones que se pudieran tener entre las personas o los grupos, ya sean esporádicos o permanentes, considerando que la frecuencia debe ser la más adecuada.

<sup>19</sup>UCSM-Dra. Febres Chirinos María Lourdes, "Gerencia Social", 2006.

## 2.4 La Capacitación

A efecto de asegurarse de que los empleados, tanto nuevos como antiguos, tengan los conocimientos y las habilidades para desempeñar sus trabajos correctamente, las empresas invierten en la capacitación y desarrollo, es decir, en actividades educativas mediante las cuales el empleado adquiere más conocimientos o habilidades, que le servirán para mejorar su desempeño laboral.

Los objetivos de la capacitación especifican cuáles serán las mejoras en el desempeño, la reducción de errores, los conocimientos laborales que se adquieran y otros resultados para la empresa. Por ejemplo, en la General Electric, empresa norteamericana, el diseño de los programas de capacitación, incluye la especificación de los métodos educativos que se usarán, la cantidad de educandos por grupo, los materiales impresos que se requieran (estudios de caso, cuadernos, manuales, etcétera), el lugar donde se impartirá la capacitación, el uso de material audiovisual y programas de cómputo y muchos otros puntos.<sup>20</sup>

La preocupación por el quehacer de la formación de recursos humanos, es una situación generalizada en todos los países. Los cambios mundiales han generalizado la necesidad de realizar estudios que permitan establecer nuevas y mejores opciones, para capacitar al capital humano en sus diferentes niveles de especialización.

Las empresas, en la actualidad, reconocen que sólo en la medida en que promuevan el crecimiento de los individuos que trabajan en ellas, impulsarán el desarrollo de la organización en su conjunto.

---

<sup>20</sup>Gitman McDaniel, "El Futuro de los Negocios", Edición del milenio, Thomson Learning.

La formación permanente de recursos humanos es una tarea que se realiza en los centros de trabajo e instituciones educativas, mediante la utilización de medios y/o programas de cooperación y asistencia técnica de las instituciones que han desarrollado sistemas de aprendizaje avanzados.

Con el propósito de que los centros de trabajo cuenten con personal preparado para cubrir satisfactoriamente las funciones laborales que les competen, es indispensable capacitarlos de forma continua sobre los cambios que se presentan en la práctica diaria, en los procesos productivos, administrativos y de innovación tecnológica.

En este contexto, la capacitación es entendida como: El proceso de formación continua e integral mediante el cual se adquieren, actualizan y desarrollan, conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para su mejor desempeño laboral.

## **2.5 Organización para el trabajo**

La organización es una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia.

La organización del trabajo contempla tres elementos a saber:

### **- El trabajo**

Son las funciones que se deben cumplir de acuerdo con los planes establecidos, son la base de la organización. Las funciones se dividen luego en tareas claramente definidas y dan origen a que el trabajo sea dividido, ya sea por su cantidad o por su grado de especialización.

### - El personal

El segundo elemento que se debe tener en cuenta, en la organización del trabajo, lo constituye el personal encargado de realizar las diferentes funciones. Cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total, es importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, es decir, que se adapten a su interés, a sus habilidades y experiencias.

### - El lugar de trabajo

Como tercer elemento de organización del trabajo está el lugar en donde este trabajo debe cumplirse, incluye los medios físicos, y el ambiente en general, el local, los materiales, los implementos, muebles, etc.

El ambiente o clima de trabajo lo constituyen las actitudes, el espíritu general de afectividad y de respeto, estos aspectos influyen decididamente en los resultados del trabajo.

### ¿Cómo organizar el trabajo?

Para lograr una buena organización del trabajo, es importante atender los siguientes pasos:

- **Conocer objetivos:** Entendemos como objetivo el efecto que esperamos obtener como resultado de nuestras acciones. Los objetivos son la razón de ser de nuestro trabajo.
- **División del trabajo:** La organización implica una división del trabajo, por lo tanto podemos decir que organizar es distribuir el trabajo de una manera racional. Al dividir el trabajo se hace necesario asignar responsabilidades y delegar autoridad, lo mismo que coordinar los elementos humanos, materiales y técnicos para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.

- **Asignar personal especializado:** Para garantizar los resultados no basta determinar las funciones y sus requerimientos a cada empleado, el éxito del trabajo depende de la capacidad y grado de participación del elemento humano.
- **Delegación de autoridad:** Es la facultad o la autoridad que un jefe entrega a otro jefe subordinado para que este lo reemplace y pueda tomar decisiones sobre los problemas de su competencia.

## 2.6 Proceso Contable

Se llama Proceso Contable al ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los Estados Financieros. La información contable que presenta una empresa, es elaborada a través de lo que llamamos proceso contable.

### Objetivos

- Informar sobre la situación financiera, el resultado de sus operaciones y los cambios en su situación financiera.
- Satisfacer a los usuarios de la misma.
- Útil para la toma de decisiones (inversión y crédito): medir solvencia, liquidez y capacidad de generación de recursos.
- Evaluar el trabajo de la administración.

### Principios

- **Confiabilidad:** creíble y fiable

- **Equidad:** justa y equitativa
- **Comprensibilidad:** fácil de entender
- **Utilidad:** debe ser útil al usuario

### Conceptos básicos

- **Transacción:** es una operación que realiza la empresa
- **Rubro:** es cada uno de los renglones o partidas que se presentan en los estados financieros. Normalmente incluye el importe de un conjunto de cuentas y sub-cuentas cuyo origen y esencia es la misma, tales como, registrar las transacciones en el diario, pasar la información del diario general al mayor general, obtener la balanza de comprobación, registrar los asientos de ajuste, obtener la balanza de comprobación ajustada, formular los estados financieros, hacer los asientos de cierre y obtener la balanza de comprobación después del cierre.
- **Cuenta:** es la unidad mínima de registro utilizada para contabilizar. Es el lugar en el que se anotan los aumentos o disminuciones de cada partida, provocados por los movimientos que se originan en una transacción.
- **Nombres de las cuentas:** las cuentas o sub cuentas (divisiones) de una cuenta utilizadas por las diferentes empresas pueden variar, según el giro de la empresa, sin embargo, existen rubros definidos para una adecuada presentación de los estados financieros.
- **Período contable:** los resultados de las operaciones efectuadas por un negocio, se resumen y presentan a los

dueños, al final de un periodo determinado que se conoce como período contable.

- **Estado de Situación Financiera** (antes conocido como balance general): se presenta para efectos administrativos y toma de decisiones en periodos mensuales, y también debe de presentarse en ejercicios anuales para efectos fiscales y toma de decisiones. Debemos de distinguir el periodo como la fracción de un ejercicio (un mes) y un ejercicio (actualmente un año natural) compuesto de doce periodos mensuales.

Muestra la naturaleza y el valor de los recursos, bienes y derechos de la empresa (activos), de las deudas y obligaciones que gravan esos activos y los derechos de los acreedores (pasivos), de los aportes y derechos de los accionistas.

- **Estados financieros básicos:** son el producto final del sistema contable y están preparados con base en los principios de la contabilidad. Cada uno constituye un reporte especializado sobre ciertos aspectos de la empresa y son, estado de situación financiera, estado de resultados integrales o de rendimientos económicos, estado de flujos de efectivo y el estado de cambios al patrimonio.

### **Tecnología en Contabilidad**

La tecnología en Contabilidad, facilita las tareas de los profesionales de la contabilidad. Con los años, el desarrollo de software de contabilidad ha racionalizado los procesos de registro y mantenimiento de registros financieros, la generación de estados financieros, manejo de nómina, la eliminación de errores, fácil visualización de las inconsistencias financieras, y la vigilancia de los préstamos de la empresa.

### **Calidad del Proceso Contable**

El control de calidad se trata de desarrollar y mantener un producto de calidad que es económico, útil y que siempre cumple e incluso excede las expectativas del cliente. La calidad comprende la calidad del trabajo, el servicio, la información, el proceso, los trabajadores y la gerencia, la empresa misma y sus objetivos. El control de la calidad debiera estar presente en todos los procesos del negocio y la función de contabilidad forma parte integral de estos procesos.

La contabilidad está integralmente vinculada a cada aspecto del negocio y cada actividad del negocio debe estar respaldada por el correspondiente nivel de control de calidad en la contabilidad.<sup>21</sup>

### **Beneficios de la tecnología de contabilidad**

Desde la introducción de los fundamentos de la contabilidad y su aplicación en el mundo empresarial para la fusión de las aplicaciones de software y el conocimiento de la informática, un grado asociado en la tecnología trabaja la contabilidad en el desarrollo de sus habilidades en el campo de las cuentas y su punto de vista técnico.

En el mundo actual demanda de contadores con experiencia en software, pues, un conocimiento profesional de la tecnología de la contabilidad le ayuda a alcanzar una carrera profesional tanto en los campos técnicos y no técnicos de la contabilidad y las finanzas. La tecnología de la contabilidad le enseña y le guía en los principios financieros, la gestión de datos de la cuenta, los conceptos relacionados con los impuestos, las teorías detrás de los beneficios y las ganancias, agiliza la toma de decisiones, contabilidad de costes y contabilidad, gestión de facturas y pago de cuentas.

---

<sup>21</sup> KEVIN HAGEN, "Aplicando el Control de Calidad en la Contabilidad" disponible en <http://voices.yahoo.com/aplicando-el-control-de-calidad-en-la-contabilidad.html> consultada el 25 de mayo del 2014.

## 2.7 Calidad

La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

A continuación se presenta en el cuadro, los aspectos más interesantes de la evolución de la calidad en una empresa, que muy bien podría adaptarse a la calidad del proceso contable, considerando las etapas, sus conceptos y su finalidad:

**CUADRO Nº 05:** Evolución del concepto de calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien, independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (se identifica producción con calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad).	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz, en la cantidad y el momento preciso.
Postguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costos mediante la calidad. Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más, mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y procedimientos de la organización, para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente Prevenir errores Reducir costos Ser competitivo
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial, centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer, tanto al cliente externo como al interno. Ser altamente competitivo Mejora continua

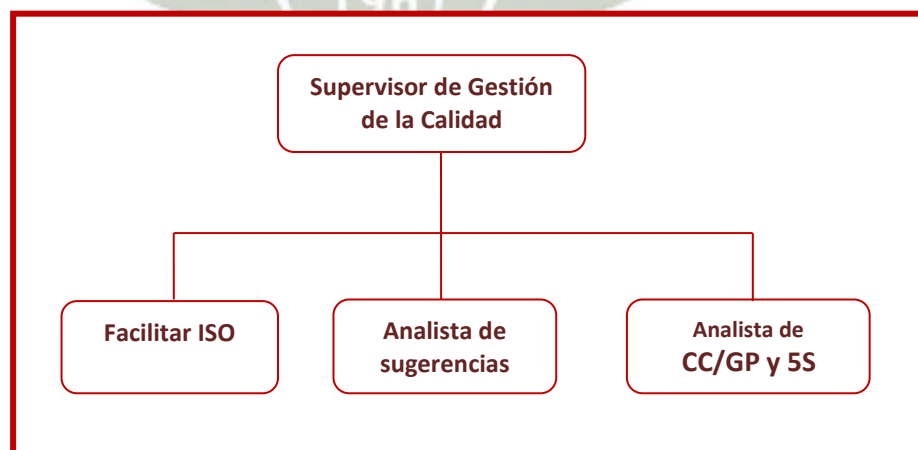
Fuente: *Conceptos generales de calidad total*, (González, 2005).

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, etc.

La calidad puede definirse como la conformidad relativa con las especificaciones, a lo que al grado en que un producto cumple las especificaciones del diseño, entre otras cosas, mayor su calidad o también como comúnmente es encontrar la satisfacción en un producto cumpliendo todas las expectativas que busca algún cliente, siendo así controlado por reglas las cuales deben salir al mercado para ser inspeccionado y tenga los requerimientos estipulados por las organizaciones que hacen certificar algún producto.

Para dar una jerarquía a la gestión de calidad, que también puede ser tomada en la calidad del proceso contable, se presenta en el siguiente cuadro, un organigrama referente:

**CUADRO N° 06:** Organigrama de gestión de calidad



Fuente: Plan de Calidad ApSG001AQ

### **Desde una perspectiva de valor**

La calidad significa aportar valor al cliente, esto es, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un precio accesible. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando cierto interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Una visión actual del concepto de calidad indica que calidad es entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

### **Factores relacionados con la calidad contable**

Para conseguir una buena calidad en el producto o servicio, particularmente el contable, hay que tener en cuenta tres aspectos importantes (dimensiones básicas de la calidad):

- **Dimensión técnica:** engloba los aspectos científicos y tecnológicos que afectan al producto o servicio.
- **Dimensión humana:** cuida las buenas relaciones entre clientes y empresas.
- **Dimensión económica:** intenta minimizar costes tanto para el cliente como para la empresa.

### **Otros factores relacionados con la calidad son:**

- Cantidad justa y deseada de producto que hay que fabricar y que se ofrece.
- Rapidez de distribución de productos o de atención al cliente
- Precio exacto (según la oferta y la demanda del producto)

### Parámetros de la calidad contable

- **Calidad de diseño:** es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- **Calidad de conformidad:** es el grado de fidelidad, especialmente el de los resultados, con el que es reproducido un producto o servicio respecto a su diseño.
- **Calidad de uso:** el producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable, etc.
- **El cliente es el nuevo objetivo:** las nuevas teorías sitúan al cliente como parte activa de la calificación de la calidad de un producto, intentando crear un estándar en base al punto subjetivo de un cliente. La calidad de un producto no se va a determinar solamente por parámetros puramente objetivos, sino incluyendo las opiniones de un cliente, externo o interno, que usa determinado producto o servicio.

### Tipos de Calidad

- **Calidad implícita:** es la que se espera tenga cada producto por sí mismo.
- **Calidad explícita:** es aquella que ratifica y comprueba a la calidad implícita.
- **Calidad sorprendente:** es aquella que va más allá de la calidad esperada por el usuario o cliente.

Los únicos capacitados para definir la calidad en el servicio, son los clientes internos y externos. El nivel de satisfacción de un cliente se logra cuando:

- Mostramos comprensión
- Los hacemos sentir, que son bien recibidos
- Les ayudamos a sentirse importantes
- Les proporcionamos un ambiente cómodo y agradable<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup>Hatton, Ángela. "La Guía definitiva del Plan de Marketing". Prentice Hall, 2000.

### **Lealtad del cliente**

La lealtad del cliente se define como la conducta repetida de adquisición de un producto o servicio, debido a actitudes favorables o a la toma de decisión de un proceso evaluativo.

Habitualmente se diferencian dos tipos de actitudes de lealtad para valorar la futura conducta leal del cliente, la recomendación, cuando el cliente admite que comunicará positivamente a sus conocidos, también conocido como “comunicación boca a boca”, y la intención de volver, para recibir de nuevo ese determinado servicio.

Algunos estudios han señalado que la lealtad del cliente puede ser precedida por la opinión del cliente del servicio recibido.<sup>23</sup>

### **Motivación en el trabajo**

El capital humano es uno de los principales elementos de las empresas. Por ello, en el desarrollo de las políticas de Responsabilidad social, las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores.

Las medidas de conciliación y de igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, incrementándose la productividad de la empresa.

La motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia

---

<sup>23</sup>Gerson, R. “Como medir la satisfacción del cliente”. Cuarta Edición. Editorial Iberoamericana México, 1998.

de estas cuestiones, y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. En ellos, ha empezado a darse un déficit de recursos cualificados, y es por eso que las empresas están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos.

Las personas pueden ser el recurso más importante de una empresa. También pueden ser el recurso más difícil de manejar adecuadamente. Los empleados que están motivados y trabajan arduamente para alcanzar las metas de la organización y las propias, se pueden convertir en una ventaja competitiva crucial para una empresa.

Luego entonces, la clave está en entender el proceso de la motivación, *¿qué motiva a las personas y cómo es que una organización, puede crear un centro de trabajo que permite que las personas, se desempeñen al máximo de su capacidad?*

La motivación es básicamente un proceso para satisfacer necesidades. Una necesidad es la falta de algo, la brecha entre lo que es y lo que uno quiere. Una necesidad insatisfecha impulsa (motiva), a la persona a comportarse de una forma que llevará a la satisfacción de esa necesidad.<sup>24</sup>

## 2.8 Fases del proceso contable

### Fase de la recopilación de documentos

Tiene como objetivos, proporcionar una imagen numérica de lo que en realidad sucede en la vida y en la actividad de la empresa, conociendo el patrimonio y sus modificaciones; proporcionar una base en cifras para orientar las actuaciones de gerencia en su toma de decisiones; proporcionar la justificación de la correcta gestión de los recursos de la empresa.

---

<sup>24</sup>Gitman McDaniel, "El Futuro de los Negocios", Edición del milenio, Thomson Learning.

La recopilación de datos en contabilidad, se realiza en los siguientes documentos contables: facturas, boletas de venta, notas de débitos, notas de créditos, depósitos, cheques, letras, comprobantes de ingreso, compra y egreso.

### **Fase de ordenamiento por grupos**

El ordenamiento por cuentas, es un algoritmo de ordenamiento en el que se cuenta el número de elementos de cada clase, para luego ordenarlos. Sólo puede ser utilizado por tanto, para ordenar elementos que sean contables (como los números enteros en un determinado intervalo).

El primer paso consiste en averiguar cuál es el intervalo dentro del que están los datos a ordenar (valores mínimo y máximo), después se crea un vector de números enteros con tantos elementos como valores haya en el intervalo, y a cada elemento se le da el valor 0. Tras esto se recorren todos los elementos a ordenar y se cuenta el número de apariciones de cada elemento. Por último, basta con recorrer este vector para tener todos los elementos ordenados.

### **Fase de la clasificación por tipos**

Las probabilidades de conseguir la información deseada, dependerá seguramente de cómo hayan sido clasificados los documentos y su contenido, al momento de guardarlos. La clasificación consiste en estructurar la materia en lotes, basándose en las diferencias y semejanzas. Cuanto más refinados sean el índice y la clasificación del código, más caro será el almacenamiento de los datos. Sin embargo, al aumentar el refinamiento del índice y del sistema de clasificación, disminuye el costo de la recuperación, porque los datos relevantes pueden obtenerse mejor.

Los datos en la contabilidad se clasifican por medio de la Cuenta. La Cuenta es el instrumento que se utiliza para clasificar los elementos que intervienen en una transacción financiera. La cuenta se representa por una cuenta T mayúscula, lo que equivale a un campo dividido en dos partes por una línea vertical.

### **Fase de digitación en computador**

La digitación consiste en escribir los datos utilizando el teclado de las computadoras, para ingresarlos según la clase de tarea a realizar, y de acuerdo a los programas o aplicaciones que se utilicen. Esta tarea debe ser eficiente, para que los dedos de las manos encuentren por si solos las teclas y se pueda trabajar sin cansancio, durante varias horas seguidas. El término se acuñó cuando se empezaron a utilizar las primeras máquinas de escribir mecánicas.

Con el avance de la tecnología se han desarrollado otros métodos para realizar dicha tarea, al mismo tiempo que se facilita su labor. Algunos de estos mecanismos son los punteros o apuntadores, los ratones y el reconocimiento de voz. En la actualidad, en lengua española, se utilizan los términos mecanógrafo y mecanógrafa para denominar a personas con conocimientos de mecanografía, es decir que, con soltura, sin necesidad de mirar el teclado, son capaces de introducir texto en una máquina de escribir, calculadora o computadora.

### **Fase de verificación de archivos**

Estafase se realiza mediante la aplicación de principios de control interno, estos principios fundamentales son: necesidad

de fijar responsabilidades, separación del registro contable y las operaciones, las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una misma persona, implantar mecanismos que puedan comprobar la exactitud de operaciones efectuadas, los puestos no deben ser vitalicios.

De igual manera, las tareas de los distintos puestos deben figurar siempre por escrito, siempre que sea posible se debe informatizar la información manual, debe hacerse uso con carácter general de las cuentas de control, y sobre todo debe crearse un buen sistema de archivos y correspondencia, disponiéndose en cada dirección de un procedimiento de referencia sistemático y alfabético, de modo que los documentos, tanto de entrada como de salida, sean debidamente referenciados y se puedan encontrar con facilidad, cuando se precise.

Un sistema de archivo deficiente o dejado al criterio de cada uno de los empleados, deriva en importantes pérdidas de horas de trabajo, tensiones humanas y disminución de eficacia.

### **Fase de contabilización**

La contabilización entrega la información con la que se elaboran las cuentas. La contabilización suministra información sobre el valor actualizado o patrimonio neto de una empresa, y sobre el cambio de dicho valor, en un determinado período de tiempo. Los gerentes necesitan esa información para examinar los resultados de las operaciones y elaborar presupuestos para el futuro; los inversionistas la necesitan para tomar decisiones sobre la compra o venta de valores.

El sistema de contabilización por partida doble, se inició con el desarrollo de las repúblicas comerciales italianas en el s. XV. La

Revolución industrial promovió la expansión de la contabilización y las regulaciones gubernamentales y tributarias del s. XX la han transformado en una necesidad. Se continúan empleando dos tipos de registros para llevar el libro diario y el libro mayor: registros ingresados en forma manuscrita y registros en forma electrónica.

### **Fase del análisis contable**

El análisis contable tiene como objetivo el estudio de la información divulgada por una unidad económica, principalmente de naturaleza contable, con el fin de obtener un diagnóstico

sobre su situación y evolución, permitiendo extraer conclusiones válidas y fiables, que sirvan de base para la adopción de decisiones en la gestión empresarial. Normalmente se dirigirá a la evaluación de la posición financiera y económica de la empresa, y consistirá en la aplicación de herramientas y técnicas a los estados financieros y datos contables, con el fin de obtener de ellos, medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones.

Así, el análisis contable puede entenderse como aquella disciplina que, utilizando ciertas técnicas e instrumentos aplicados principalmente a los estados financieros, trata de investigar y enjuiciar cuáles han sido las causas y los efectos, determinantes en la gestión de una empresa, para llegar a su estado actual, conocimiento que nos sirve para poder predecir, dentro de ciertos límites, cuál va a ser el alcance y desarrollo de sus perspectivas futuras.

### **3. Antecedentes investigativos**

En la localidad de Arequipa, no se registran antecedentes de proyectos relacionados con los factores asociados con la calidad del proceso contable.

#### 4. Objetivos de la investigación

- a. Determinar los factores asociados al proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM.
- b. Determinar la presencia o ausencia de la calidad, en el proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM.
- c. Determinar la influencia, de los factores asociados al proceso contable, tanto personales como institucionales, sobre la calidad del proceso contable de los Centros de Producción en la UCSM.

#### 5. Hipótesis

Dado que en la calidad de un proceso contable influye la participación de varios factores asociados; es probable que una buena gestión de éstos, determine el éxito del proceso contable en los Centros de Producción, caso ventas, de la UCSM, durante el año 2013.

### III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLE	INDICADOR	SUBINDICADOR	TECNICA	INSTRUMENTO
Factores asociados al proceso contable	Personales	Edad	Encuesta	Ficha de recolección de datos
		Género		
		Permanencia en el cargo		
	Institucionales	Capacitación para el cargo		
		Organización del trabajo		
		Tecnología		
		Motivación		
Calidad del proceso contable	Procesos (Fases)	Recopilación	Observación documental	Ficha de observación de datos
		Ordenamiento		
		Clasificación		
		Digitación		
		Verificación		
		Contabilización		
		Análisis		

2. Para la variable “Factores asociados al proceso contable”, se utilizará la técnica de la Encuesta, con la aplicación del siguiente instrumento de recolección de datos:

## FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

### Datos personales:

1. Su edad se encuentra ubicado en el rango:

Menor a 20 años

De 20 a 30 años

De 30 a 50 años

Mayor a 50 años

2. Su género es:

Masculino  Femenino

3. Su tiempo de permanencia en el cargo es de:

Menos de 10 años

De 10 a 30 años

Más de 30 años

### Datos institucionales:

4. La capacitación específica en contabilidad que recibe, es suficiente para su desempeño:

Suficiente  Insuficiente  Deficiente

5. La organización de su trabajo, lo considera adecuado en el siguiente porcentaje:

En un 100%  Solo en un 75%

En un 50 %  Menos de 50 %

6. ¿Considera usted que la tecnología aplicada en su cargo, es la más adecuada?

Suficiente  Insuficiente

7. ¿Cuánto se encuentra usted motivada, para realizar su trabajo?

Muy motivada  Mediana motivación

Poco motivada  Nada motivada

3. Para la variable “Calidad del proceso contable”, se utilizará la técnica de la Observación de Campo, con la aplicación de la siguiente Ficha de Observación de Datos:

### FICHA DE OBSERVACIÓN DE DATOS

Fases			
Recopilación	<input type="checkbox"/> Buena	<input type="checkbox"/> Mala	<input type="checkbox"/> Regular
Ordenamiento	<input type="checkbox"/> Completo	<input type="checkbox"/> Incompleto	
Clasificación	<input type="checkbox"/> Adecuada	<input type="checkbox"/> Inadecuada	
Digitación	<input type="checkbox"/> Completa	<input type="checkbox"/> Incompleta	
Verificación	<input type="checkbox"/> Adecuada	<input type="checkbox"/> Inadecuada	
Contabilización	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Sistematizada
Análisis	<input type="checkbox"/> Adecuado	<input type="checkbox"/> Inadecuado	

#### 4. Campos de verificación

##### 4.1 Ubicación espacial

Será desarrollado en la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, con participación de los Centros de Producción, que brindan información clasificada y de ayuda interna.

##### 4.2 Ubicación temporal

El trabajo de investigación se realizará con el resultado de la muestra, de los principales Centros de Producción en el año 2013, y se realizará en el período de 1 año, a partir de la aprobación de mi Proyecto de Investigación.

### 4.3 Unidades de estudio

**Universo:**

Unidades de Estudio Centros Producción	Autoridades		Funcionario		Trabajador		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>UMACOLLO</b>	1	25	1	25	14	70	16	58
<b>KIARA</b>	1	25	1	25	2	10	4	14
<b>MERCED</b>	1	25	1	25	2	10	4	14
<b>OTROS CENTROS</b>	6	25	6	25	14	10	26	14
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Fuente: Oficina de RRHH

**Muestra:** se trabajará con el 100% de funcionarios y trabajadores.

## 5. Estrategia de recolección de datos

### 5.1 Recolección de datos

Las probabilidades de conseguir la información deseada, dependerá seguramente de cómo hayan sido clasificados los informes y su contenido al momento de guardarlos. La clasificación consiste en estructurar la materia en lotes basándose en diferencias y semejanzas.

### 5.2 Forma de tratamiento de los datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes oficiales también ya indicados; serán integrados o ingresados a al programa computarizado Excel; y con ellos se harán precisiones porcentuales, ordenamiento de mayor a menor, y tal o cual (indicador) estadístico, serán presentados como información en forma de cuadros, gráficos, etc.

### 5.3 Forma de análisis de la información

Con respecto a las informaciones presentadas como resúmenes, cuadros, gráficos, etc. Se formularán apreciaciones objetivas. Las apreciaciones correspondientes a informaciones del dominio de variables que han sido cruzadas en hipótesis, serán usadas como premisas para contrastar esa hipótesis.

## IV. CRONOGRAMA DE TRABAJO

Nº	ACTIVIDAD	DURACIÓN (MENSUAL)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.	Proyecto de investigación	X	X										
2.	Establecimiento de recursos			X	X								
3.	Aplicación de instrumentos					X	X	X					
4.	Elaboración de marco referencial								X				
5.	Procesamiento de datos									X			
6.	Análisis de resultados										X		
7.	Elaboración de informe final											X	
8.	Entrega de informe final												X

## V. REFERENCIAS

### Bibliográficas

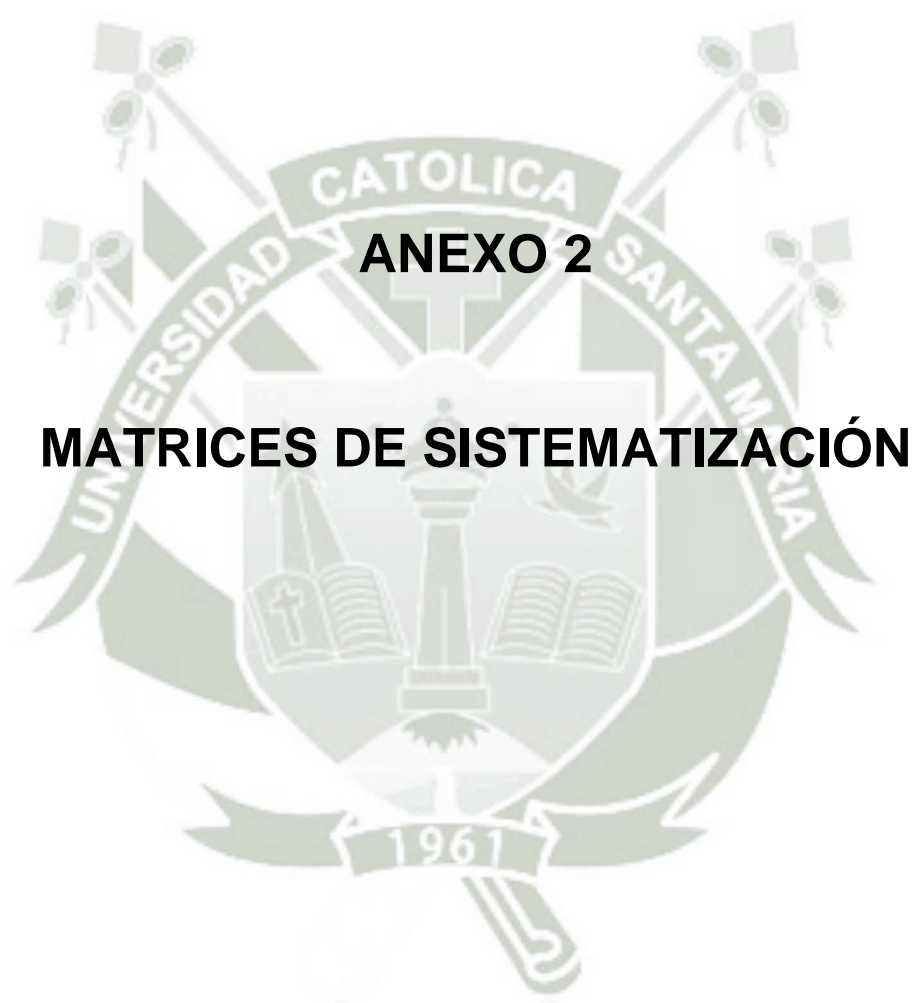
1. PAREDES NÚÑEZ, JULIO: “Manual para la Investigación Científica”, Ed. UCSM, Octava Edición, Arequipa, 2010.
2. ROBERTO HERNANDEZ, S.: “Metodología de la Investigación”, México: McGRAW-HILL, 2008.
3. CABALLERO ROMERO, ALEJANDRO: “Criterios operativos y prácticos sobre investigación científica”, Ed. Universidad de Lima, Lima, 2009.
4. MERTENS LEONARD: “Competencia laboral, sistemas, surgimiento y modelos”, Montevideo, 2009.
5. SIERRA BRAVO, R.: “Tesis doctorales y trabajos de investigación científica”, España, Thompson, 2010.
6. WIMMER, R. DOMINICK, J. “La investigación científica de los medios de comunicación. Una introducción a sus métodos”. BOSCH Comunicación. Barcelona, 2011.
7. BERGANZA, M. RUIZ, J. “Investigar en Comunicación. Guía práctica de métodos y técnicas de investigación social en Comunicación”. Mc Graw Hill. Madrid, 2005
8. HERNANDEZ, S. FERNANDEZ, C. BAPTISTA, P. “Metodología de la investigación”. Tercera edición. Mc Graw Hill. Chile, 2004.
9. ANDIA VALENCIA WALTER, “Gerencia de Proyectos”. Centro de Investigación y capacitación Empresarial, 2004.
10. GITMAN MCDANIEL, “El Futuro de los Negocios”. Edición del milenio. Thomson Learning.
11. HATTON, ANGELA. “La Guía Definitiva del Plan de Marketing, Prentice Hall, 2000.
12. GERSON, R. “Como Medir la Satisfacción del Cliente”. Cuarta Edición. Editorial Iberoamericana México, 1998.
13. KEVIN HAGEN, “Aplicando el Control de Calidad en la Contabilidad” Contributor Network 2007.

## Digitales

1. TAMAYO Y TAMAYO, MARIO, “El Proceso de la Investigación”, Limusa Noriega Editores, Tercera Edición disponible en <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica.shtml#concep> consultada el 15 de febrero del 2013.
2. ALMA ESPINO, Revista Nueva Sociedad “Trabajo y Género” disponible en [http://www.nuso.org/upload/articulos/3764\\_1.pdf](http://www.nuso.org/upload/articulos/3764_1.pdf) consultada el 20 de mayo del 2014.
3. FUNDACIÓN WIKIMEDIA, Inc, “Experiencia” disponible en <http://es.wikipedia.org/wiki/experiencia> consultada el 22 de mayo del 2014.
4. MARTINEZ CARRASCO, RAFAEL “Manual de Contabilidad para PYMES” disponible en <http://dwww.editorial-club-universitario.es/pdf/3262> consultada el 24 de mayo del 2014.
5. UNMSM, “Metodología de la Investigación Científica” disponible en <http://www.unmsm.edu.pe/educacion/postgrado/descargas/metodologia.pdf> consultada el 25 de noviembre del 2012.
6. POWERED BY ESTUDIS UNIVERSITARIOS “Tecnología en Contabilidad” disponible en <http://allstudies.com/tecnologia-en-contabilidad.html> consultada el 23 de mayo del 2014.
7. PONCE PORTILLO, ROBERTO “Motivación Laboral” disponible en <http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral.shtml> consultada el 24 de mayo del 2014.
8. DONALD KNUTH. “The Art of Computer Programming”, Volume 3 disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento\\_por\\_cuentas](http://es.wikipedia.org/wiki/Ordenamiento_por_cuentas) consultada el 24 de mayo del 2014.
9. UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES, “La Contabilidad y el Impacto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.pdf” disponible en [http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro\\_auditoria/trabajos5\\_la\\_contabilidad\\_y\\_el\\_impacto\\_de\\_las\\_tecnologias\\_de\\_la\\_informacion\\_y\\_las\\_comunicaciones.pdfbles.html](http://www.econ.uba.ar/www/institutos/contable/centro_auditoria/trabajos5_la_contabilidad_y_el_impacto_de_las_tecnologias_de_la_informacion_y_las_comunicaciones.pdfbles.html) consultada el 25 de mayo del 2014.
10. UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA “El Proceso Contable” disponible en <http://www.oocities.org/espanol/audiconsystem/Proceso.html> consultada el 25 de mayo del 2014.

11. **BLOGGER BUZZ**, “Concepto de Digitación” disponible en <http://ctpcanasfressiauseda2012.blogspot.com/2012/10/concepto-de-digitacion.html> consultada el 25 de mayo del 2014.
12. **DAVALOS, OMAR**, “El Control Contable” disponible en <http://www.mailxmail.com/curso-control-ontable/sistemas-control-interno> consultada el 25 de mayo del 2014.
13. **ENCICLOPEDIA UNIVERSAL**, “Contabilización” disponible en [http://enciclopedia\\_universal.esacademic.com/157094/contabilizaci%C3%B3n](http://enciclopedia_universal.esacademic.com/157094/contabilizaci%C3%B3n) consultada el 25 de mayo del 2014.
14. **Lewyn Bernstein, Peter** “Análisis de Estados Financieros. Teoría, Aplicación e Interpretación”, disponible en [http://descuadrando.com/An%C3%A1lisis\\_contable](http://descuadrando.com/An%C3%A1lisis_contable) consultada el 25 de mayo del 2014.
15. **MONTEALEGRE, FELIPE**, “El Proceso Contable” disponible en <http://es.scribd.com/doc/22873791/PROCESO-CONTABLE> consultada el 18 de marzo del 2013.
16. **BLOGGER BUZZ**, “Metodología de la Investigación” disponible en [http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable\\_03.html](http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html) consultada el 31 de agosto del 2013.

.....  
ELIZABETH MEDINA VELASQUEZ



MATRIZ DE TABULACIÓN LA VARIABLE “FACTORES ASOCIADOS AL PROCESO CONTABLE”

Nº	PREGUNT 1				PREGUNT 2		PREGUNTA 3			PREGUNTA 4			PREGUNTA 5				PREGUNTA 6		PREGUNT 7				
	M	E	E	M	M	F	M	E	M	S	I	D	1	7	5	M	S	N	1	7	5	M	
1			1			1	1			1				1				1		1			
2		1			1			1			1				1			1					1
3				1		1		1			1					1		1					1
4	1				1		1			1			1	1			1				1		
5				1		1	1				1					1		1					1
6		1				1		1			1				1			1					1
7				1		1			1			1				1		1			1		
8		1			1		1				1				1			1					1
9			1			1		1			1					1		1					1
10				1		1	1				1					1		1	1				
11		1				1		1			1					1		1					1
12				1	1			1			1					1		1			1		
13			1			1	1				1					1		1				1	
14			1			1	1					1				1		1					1
15				1		1	1				1				1			1					1
16			1		1			1			1					1		1					1
17	1					1			1		1					1		1			1		
18				1		1	1					1				1		1					1
19			1		1		1				1		1				1		1				
20				1		1		1			1					1		1					1
21				1		1	1				1					1		1					1
22			1			1			1		1					1		1					1
23		1			1			1				1				1		1					1
24				1	1			1			1					1		1					1
25				1	1		1				1					1	X						1
26				1		1		1			1					1		1					1
27			1			1	1					1				1		1			1		
28				1		1		1			1					1		1	1				
29		1			1				1	1						1		1					1
30				1		1	1				1		1					1			1		
31				1		1	1					1				1		1					1
32				1		1	1				1					1		1					1
33			1			1	1				1					1		1			1		
34		1			1				1	1						1		1					1
35				1		1		1				1		1			1						1
36				1		1	1				1					1		1					1
37				1		1	1				1					1		1					1

38				1	1		1			1						1		1			1		
39			1			1	1					1				1		1				1	
40				1		1			1		1				1			1					1
41				1		1	1					1				1		1					1
42				1		1	1			1						1		1				1	
43			1		1		1				1					1		1					1
44				1		1	1					1				1		1					1
45				1		1	1				1				1			1				1	
46				1		1			1		1				1			1				1	
47		1			1		1			1				1			1			1			1
48				1		1	1					1				1		1					1
49				1	1				1		1				1			1				1	
50				1		1	1					1				1		1					1
<b>TOTALES</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	



**MATRIZ DE TABULACION DE FASES, DE LA VARIABLE “CALIDAD DEL PROCESO CONTABLE”**

UNIDADES DE ESTUDIO	RECOPIACION			ORDENAMIENTO		CLASIFICACION		DIGITACION		VERIFICACION		CONTABILIZACION			ANALISIS	
	B	M	R	C	I	A	I	C	I	A	I	M	T	S	A	I
01		*			*		*		*		*	*				*
02		*			*		*		*		*	*				*
03		*		*			*		*		*	*				*
04	*				*	*			*		*	*				*
05		*			*		*		*		*	*				*
06			*			*			*		*	*				*
07		*			*		*		*		*	*				*
08		*			*		*		*		*	*				*
09		*			*		*		*		*	*				*
10		*			*		*		*		*	*				*
11			*				*	*		*				*	*	
12		*			*		*		*		*	*				*
13		*		*			*		*		*	*				*
14		*			*		*		*		*	*				*
15		*			*		*		*		*	*				*
16			*	*		*			*		*	*				*
17		*			*		*		*		*		*		*	
18		*			*		*		*		*	*				*
19		*			*		*		*		*	*				*
20		*			*		*		*		*	*				*
21		*			*		*		*		*	*				*
22		*			*		*		*		*	*				*
23		*			*		*		*		*	*				*
24		*			*		*		*		*	*				*
25		*			*		*		*		*	*				*
<b>TOTALES</b>	<b>01</b>	<b>21</b>	<b>03</b>	<b>03</b>	<b>22</b>	<b>03</b>	<b>22</b>	<b>01</b>	<b>24</b>	<b>01</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>23</b>

**MATRIZ DOCUMENTAL DE SUBINDICADOR  
DE LOS INDICADORES PERSONALES E INSTITUCIONALES,  
DE LA VARIABLE “FACTORES ASOCIADOS AL PROCESO CONTABLE”**

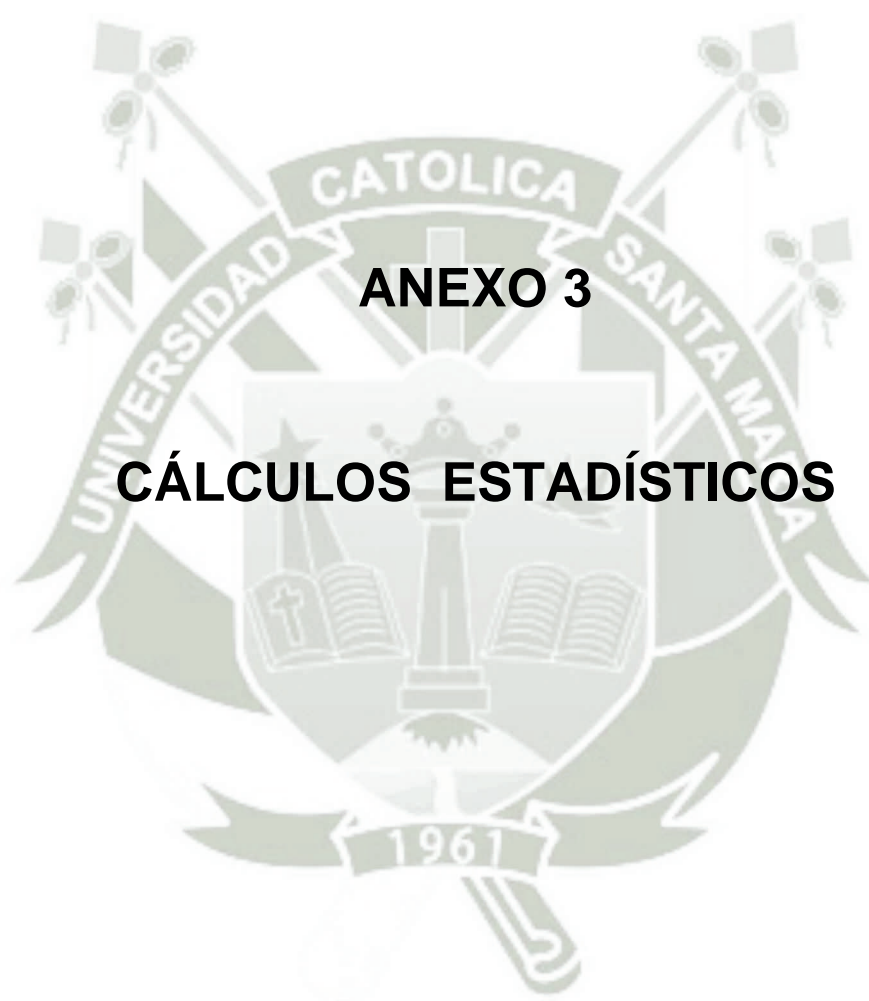
SUB –INDICADORES	AUTORES	NORMAS	PROPIO
EDAD	Conforme las personas atraviesan sus distintas etapas de vida, cambian los gustos dependiendo de la edad; y afirman que, “El ciclo de vida se refiere a las etapas que viven las familias, conforme maduran con el paso del tiempo.	Conforme las personas atraviesan sus distintas etapas de vida, van adquiriendo bienes y servicios que van de acuerdo a cada etapa; así como cambian los gustos dependiendo de la edad.	Igual se puede decir de las personas que laboran en los Centros de Producción de la UCSM, y que son demasiados jóvenes, ya que su inexperiencia puede conducir a falta de concentración y detalle, que también pueden ocasionar inconvenientes en su cumplimiento.
GENERO	Pese a los avances en las nuevas constituciones y en algunas reformas legales, los enfoques de género, continúan estando ausentes en la legislación laboral. Las mujeres siguen en desventaja en todos los indicadores laborales, y se enfrentan a discriminaciones abiertas o encubiertas, como los llamados techos de cristal, en su ascenso a empleos jerárquicos.	El asunto de considerar los enfoques de género, continúan estando ausentes en la legislación laboral.	No parece en la UCSM que las mujeres siguen en desventaja en todos los indicadores laborales, y se enfrentan con las discriminaciones abiertas o encubiertas, como los llamados techos de cristal, en su ascenso a empleos jerárquicos.
PERMANENCIA	La experiencia es base fundamental del conocimiento y conjuntamente con los estudios, garantiza el ser un excelente profesional. La experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo. La experiencia está estrechamente relacionada con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo: Mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo, mayor será su conocimiento del mismo.	Los procedimientos de contratación de personal, consideran a la experiencia en el campo laboral es la acumulación de conocimientos que una persona o empresa logra en el transcurso del tiempo.	En la UCSM si se toma que la experiencia está estrechamente en una relación con la cantidad de años que una persona tiene ejerciendo un cargo: Mientras más años tienes ejerciendo dicho cargo, mayor será su conocimiento del mismo.
CAPACITACION	La formación permanente de recursos humanos es una tarea que se realiza en los centros de trabajo e instituciones educativas, mediante la utilización de medios y/o programas de cooperación y asistencia técnica de las instituciones que han desarrollado sistemas de aprendizaje avanzados.	En muchas políticas institucionales está la formación permanente de recursos humanos es una tarea que se realiza en los centros de trabajo e instituciones educativas, mediante la utilización de medios y/o programas de cooperación y asistencia.	La capacitación técnica del personal de las instituciones, como la UCSM, han desarrollado sistemas de aprendizaje avanzados.

<p>ORGANIZACIÓN</p>	<p>La organización es una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia. La organización del trabajo contempla tres elementos a saber: el personal, el trabajo y el lugar del trabajo.</p>	<p>Las orientaciones del funcionamiento en las instituciones, considera a la organización como una función fundamental de la administración del trabajo, su objetivo es ayudar a las personas a trabajar juntas y con eficiencia.</p>	<p>En las dependencias de la UCSM, la organización del trabajo contempla tres elementos a saber: el personal, el trabajo y el lugar del trabajo.</p>
<p>TECNOLOGIA</p>	<p>En las empresas con el mundo de hoy y las empresas relacionadas con las cuentas y los negocios, buscan no sólo un experto en cuentas, sino alguien que pueda presentar la contabilidad con el uso de la tecnología, como la informática.</p>	<p>En la normatividad administrativa de las empresas en el mundo de hoy, y las empresas relacionadas con las cuentas y los negocios, buscan no sólo un experto en cuentas.</p>	<p>Es política de la UCSM seleccionar al personal que pueda presentar la contabilidad con el uso de la tecnología, como la informática.</p>
<p>MOTIVACION</p>	<p>La motivación, es un elemento fundamental para el éxito empresarial, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. Lo cierto es que todavía muchos sectores no se han percatado de la importancia de estas cuestiones, y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. En ellos, ha empezado a darse un déficit de recursos cualificados, y es por eso que las empresas están buscando formas de atraer y retener los recursos humanos.</p>	<p>En todas las organizaciones la motivación, es un elemento fundamental para el éxito empresarial, ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa.</p>	<p>En la UCSM si se han percatado de la importancia de estas cuestiones, y siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano.</p>

**MATRIZ DOCUMENTAL DE LOS SUBINDICADORES  
DEL INDICADOR PROCESOS, DE LA VALORACIÓN “CALIDAD DEL PROCESO CONTABLE”**

FASES	AUTORES	NORMAS	PROPIO
RECOPIACION	La recopilación de datos en contabilidad, se realiza en los siguientes documentos contables: facturas, boletas de venta, notas de débitos, notas de créditos, depósitos, cheques, letras, comprobantes de ingreso, compra y egreso.	En la normatividad se debe incluir que la recopilación de datos en contabilidad, se realice en todos los siguientes documentos contables.	La recopilación de datos en contabilidad, que se realiza en la UCSCM debería ser en facturas, boletas de venta, notas de débitos, notas de créditos, depósitos, cheques, letras, comprobantes de ingreso, compra y egreso.
ORDENAMIENTO	El ordenamiento por cuentas, es un algoritmo de ordenamiento en el que se cuenta el número de elementos de cada clase, para luego ordenarlos. Sólo puede ser utilizado por tanto, para ordenar elementos que sean contables.	El ordenamiento por cuentas, debe ser una práctica dada en la normatividad contable.	En la UCSCM el ordenamiento por cuentas, sólo puede ser utilizado por tanto, para ordenar elementos que sean contables.
CLASIFICACIÓN	Las probabilidades de conseguir la información deseada, dependerá seguramente de cómo hayan sido clasificados los documentos y su contenido, al momento de guardarlos. La clasificación consiste en estructurar la materia en lotes, basándose en las diferencias y semejanzas. Cuanto más refinados sean el índice y la clasificación del código, más caro será el almacenamiento de los datos. Sin embargo, al aumentar el refinamiento del índice y del sistema de clasificación, disminuye el costo de la recuperación, porque los datos relevantes pueden obtenerse mejor.	La norma contable debe tener en cuenta que as probabilidades de conseguir la información deseada, dependerá seguramente de cómo hayan sido clasificados los documentos y su contenido, al momento de guardarlos.	La clasificación en la UCSCM consiste en estructurar la materia en lotes, basándose en las diferencias y semejanzas. Cuanto más refinados sean el índice y la clasificación del código, más caro será el almacenamiento de los datos.
DIGITACIÓN	La digitación consiste en escribir los datos utilizando el teclado de las computadoras, para ingresarlos según la clase de tarea a realizar, y de acuerdo a los programas o aplicaciones que se utilicen. Esta tarea debe ser eficiente, para que los dedos de las manos encuentren por si solos las teclas y se pueda trabajar sin cansancio, durante varias horas seguidas.	La normatividad de la digitación consiste en escribir los datos utilizando el teclado de las computadoras, para ingresarlos según la clase de tarea a realizar, y de acuerdo a los programas o aplicaciones que se utilicen.	La tarea de digitación debe ser eficiente, para que los dedos de las manos encuentren por si solos las teclas y se pueda trabajar sin cansancio, durante varias horas seguidas.

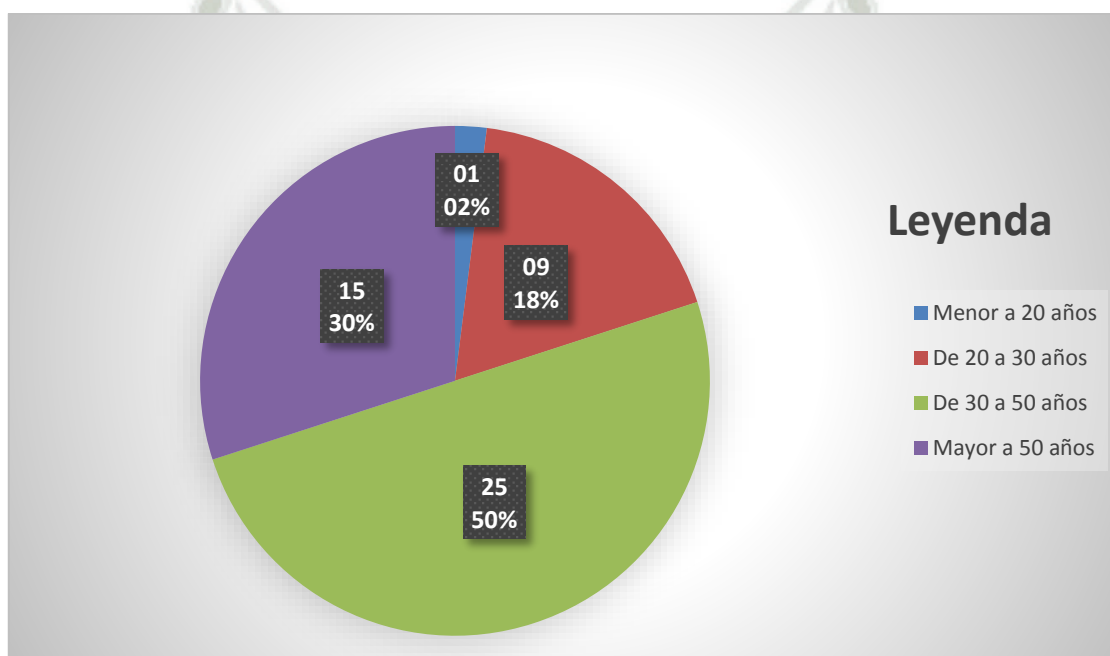
<p>VERIFICACIÓN</p>	<p>Las tareas de los distintos puestos deben figurar siempre por escrito, siempre que sea posible se debe informatizar la información manual, debe hacerse uso con carácter general de las cuentas de control, y sobre todo debe crearse un buen sistema de archivos y correspondencia, disponiéndose en cada dirección de un procedimiento de referencia sistemático y alfabético, de modo que los documentos, tanto de entrada como de salida, sean debidamente referenciados y se puedan encontrar con facilidad, cuando se precise.</p>	<p>Las normas contables dan las tareas de los distintos puestos deben figurar siempre por escrito, siempre que sea posible se debe informatizar la información manual, debe hacerse uso con carácter general de las cuentas de control.</p>	<p>En la UCSM debe crearse un buen sistema de archivos y correspondencia, disponiéndose en cada dirección de un procedimiento de referencia sistemático y alfabético, de modo que los documentos, tanto de entrada como de salida, sean debidamente referenciados y se puedan encontrar con facilidad, cuando se precise.</p>
<p>CONTABILIZACIÓN</p>	<p>La contabilización entrega la información con la que se elaboran las cuentas, pero difiere de la contabilidad. La contabilización suministra información sobre el valor actualizado o patrimonio neto de una empresa, y sobre el cambio de dicho valor, en un determinado período de tiempo.</p>	<p>La normatividad de la contabilización entrega la información con la que se elaboran las cuentas, pero difiere de la contabilidad.</p>	<p>La contabilización en la UCSM suministra información sobre el valor actualizado o patrimonio neto de una empresa, y sobre el cambio de dicho valor, en un determinado período de tiempo.</p>
<p>ANÁLISIS</p>	<p>El análisis contable tiene como objetivo el estudio de la información divulgada por una unidad económica, principalmente de naturaleza contable, con el fin de obtener un diagnóstico sobre su situación y evolución, permitiendo extraer conclusiones válidas y fiables, que sirvan de base para la adopción de decisiones en la gestión empresarial.</p>	<p>El análisis contable debe normarse considerando que tiene como objetivo el estudio de la información divulgada por una unidad económica, principalmente de naturaleza contable, con el fin de obtener un diagnóstico sobre su situación y evolución.</p>	<p>En la UCSM debe permitirse extraer conclusiones válidas y fiables, que sirvan de base para la adopción de decisiones en la gestión empresarial.</p>



## ANEXO 3

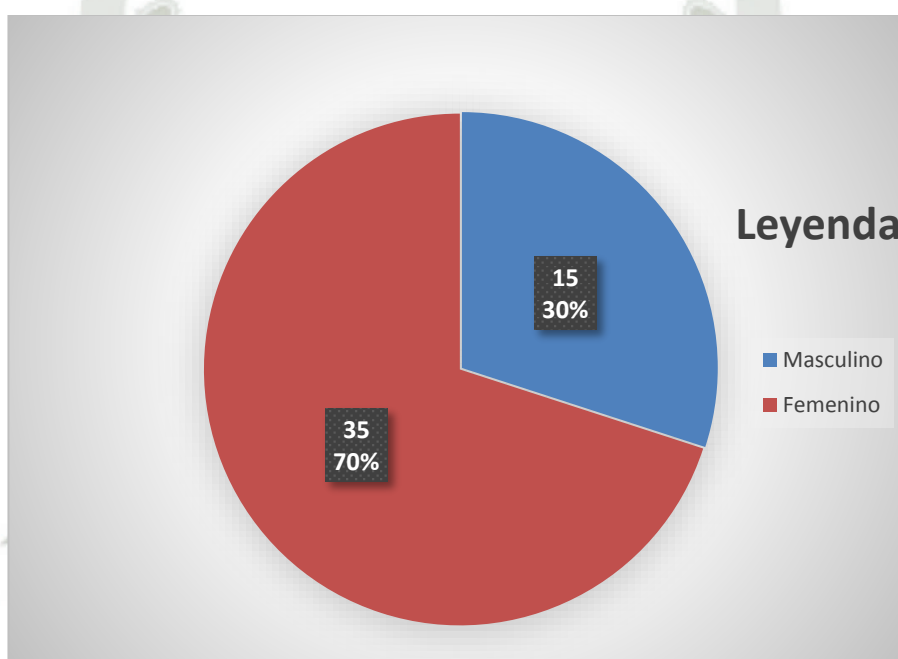
# CÁLCULOS ESTADÍSTICOS

**Gráfico N° 01:** Edad de la población encuestada



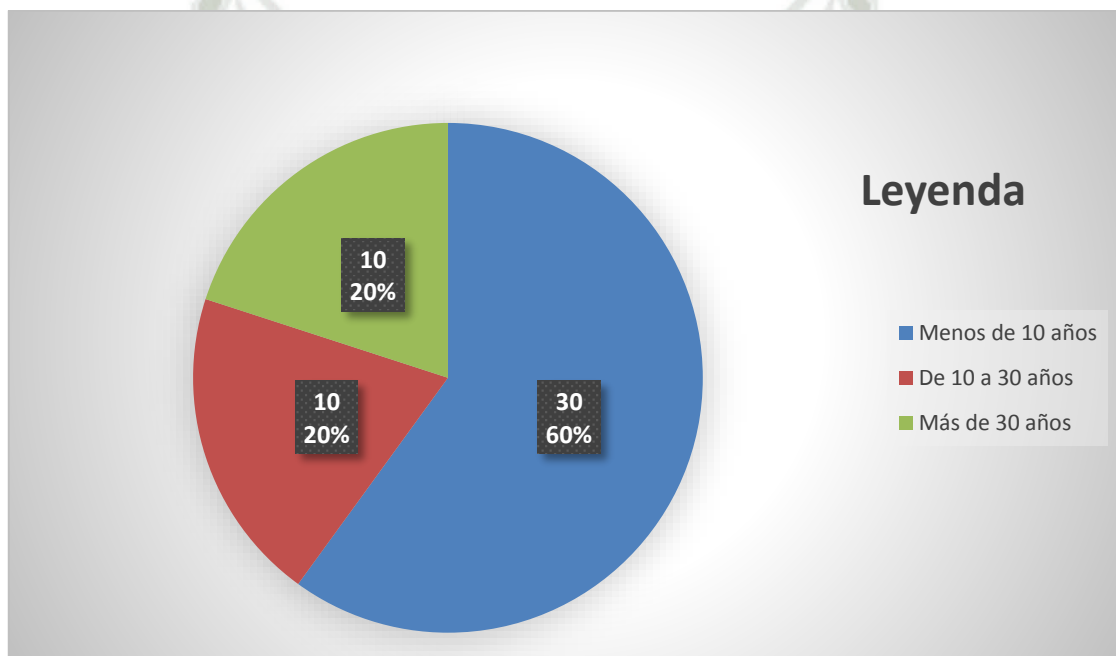
**Fuente:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 02:** Género de la población estudiada



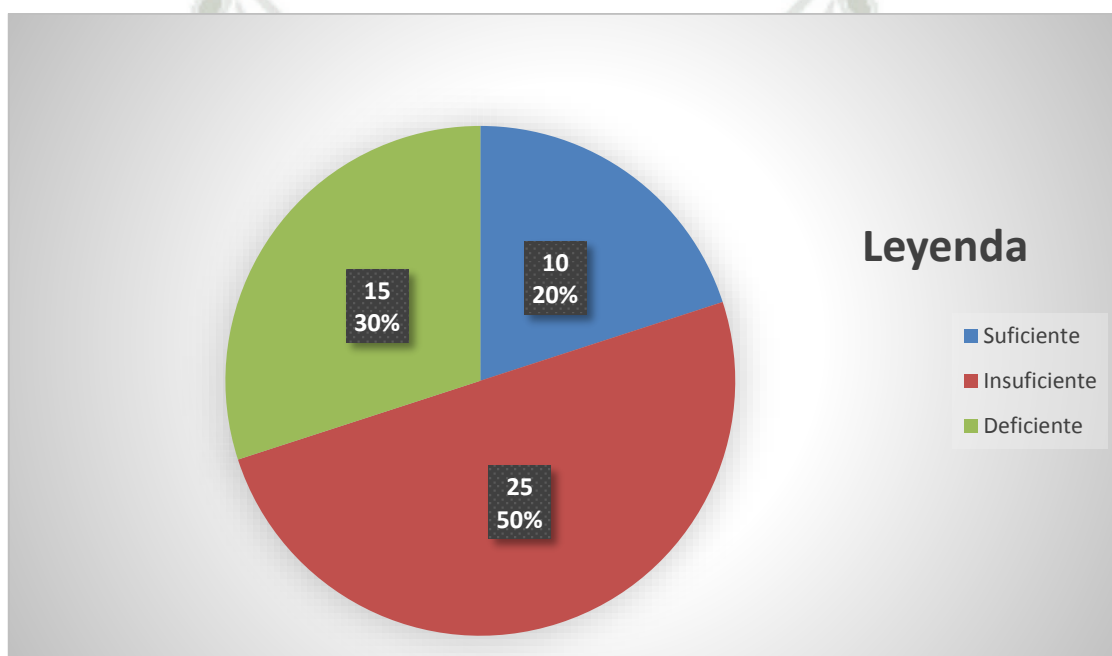
**Fuente:** Encuestas realizadas

**Gráfico N° 03:** Tiempo de permanencia en el cargo



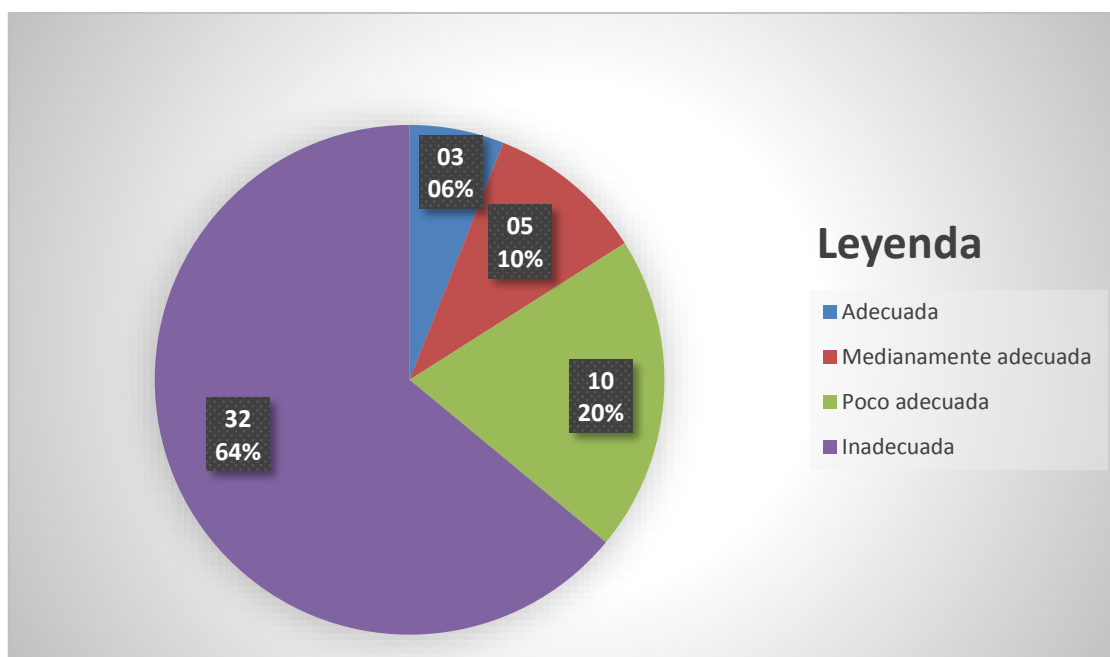
Fuente: Encuestas realizadas

**Gráfico N° 04:** Capacitación específica en contabilidad



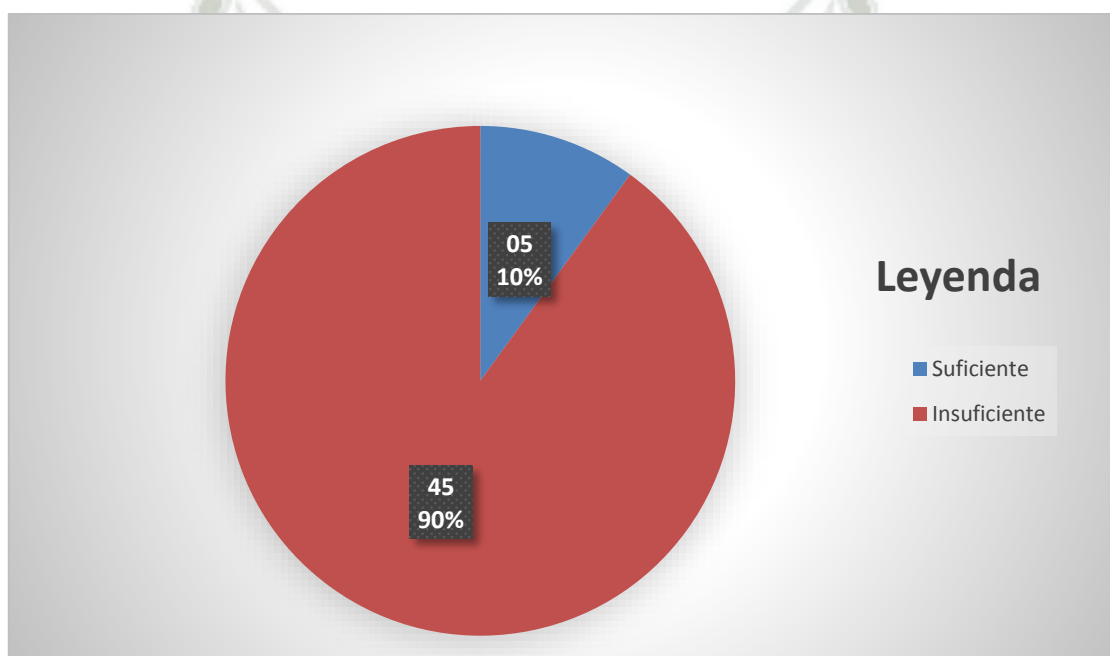
Fuente: Encuestas realizadas

**Gráfico N° 05:** Percepción de la organización de su trabajo



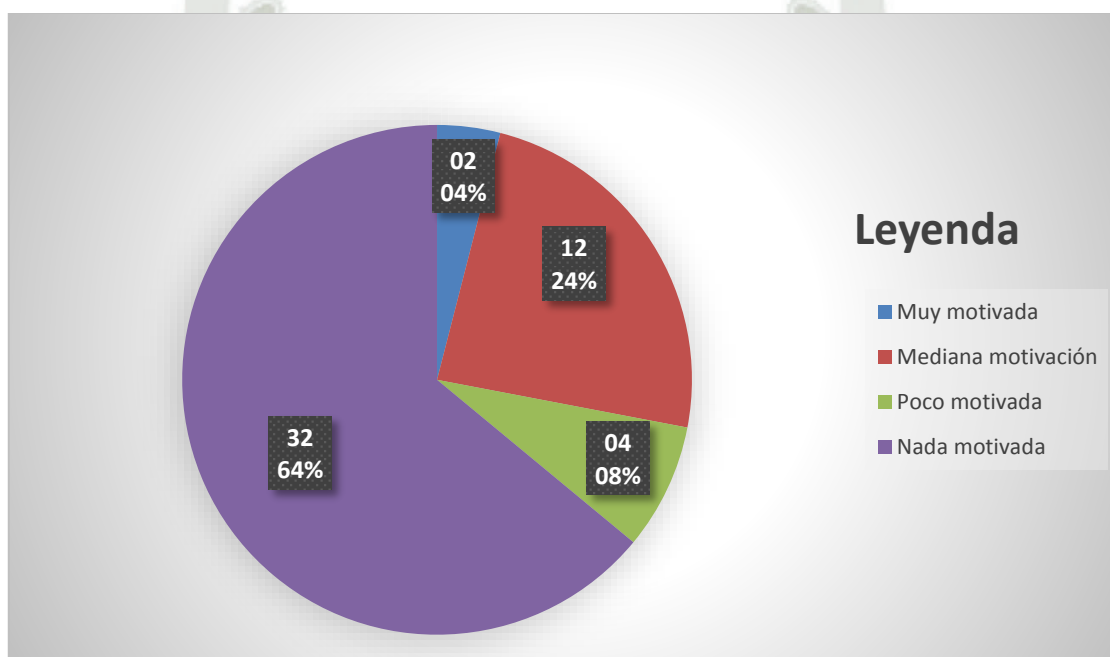
Fuente: Encuestas realizadas

**Gráfico N° 06:** Percepción de la tecnología aplicada en su cargo



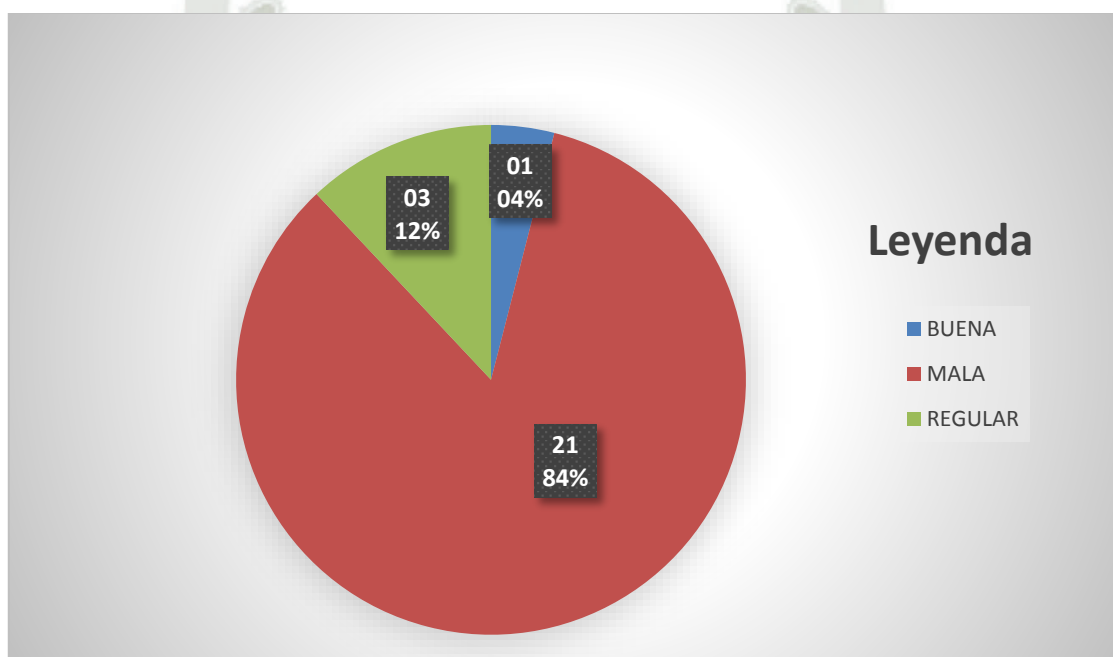
Fuente: Encuestas realizadas

**Gráfico N° 07:** Motivación en su trabajo



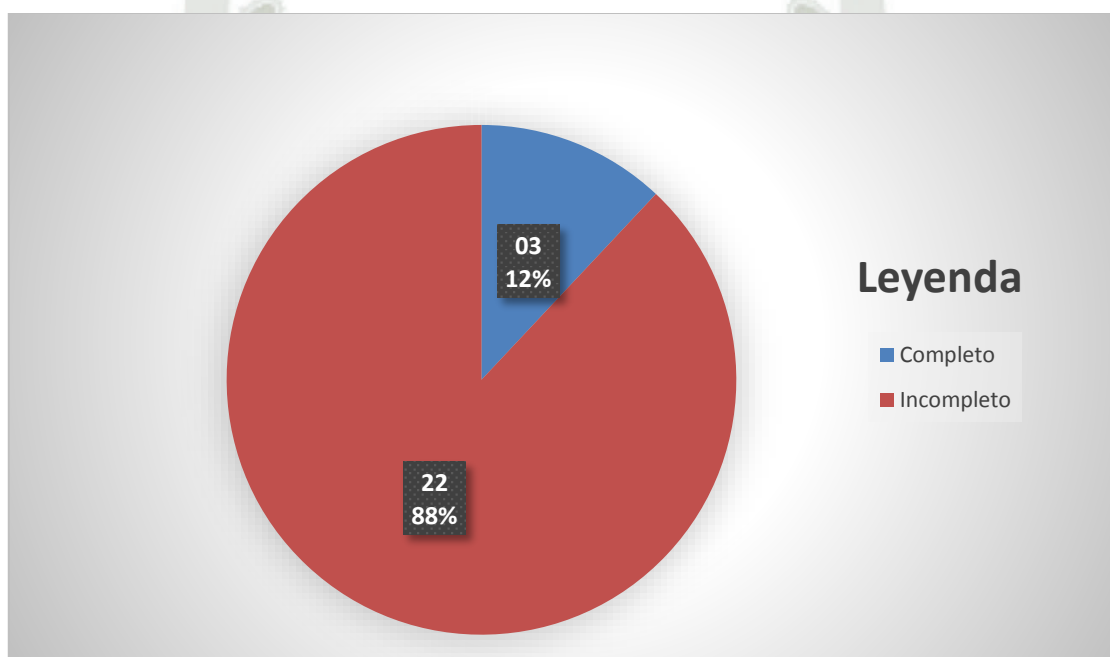
**Fuente:** Encuestas realizadas (50)

**Gráfico N° 08:** Fase de la recopilación de documentos



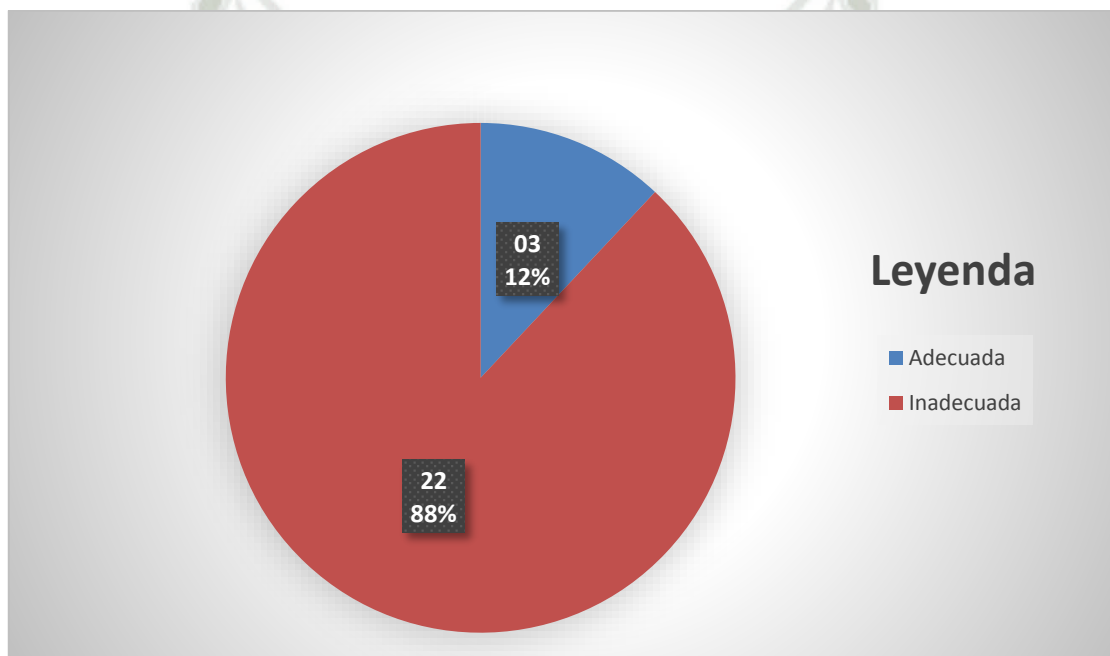
**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

**Gráfico N° 09:** Fase del ordenamiento por grupos



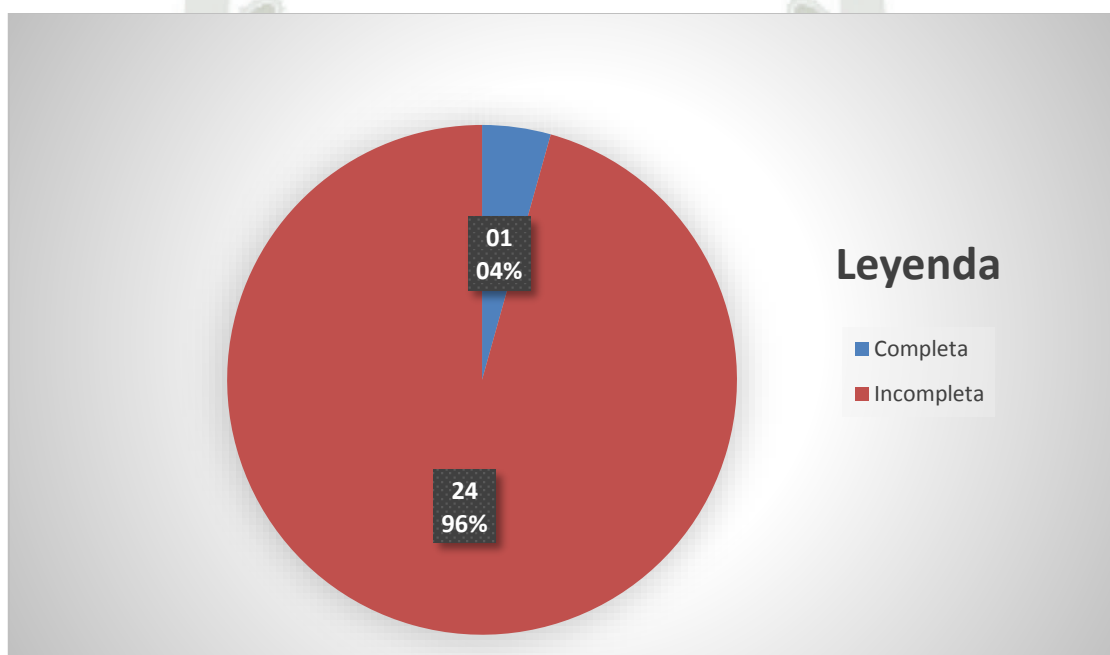
**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

**Gráfico N° 10:** Fase de la clasificación por tipos



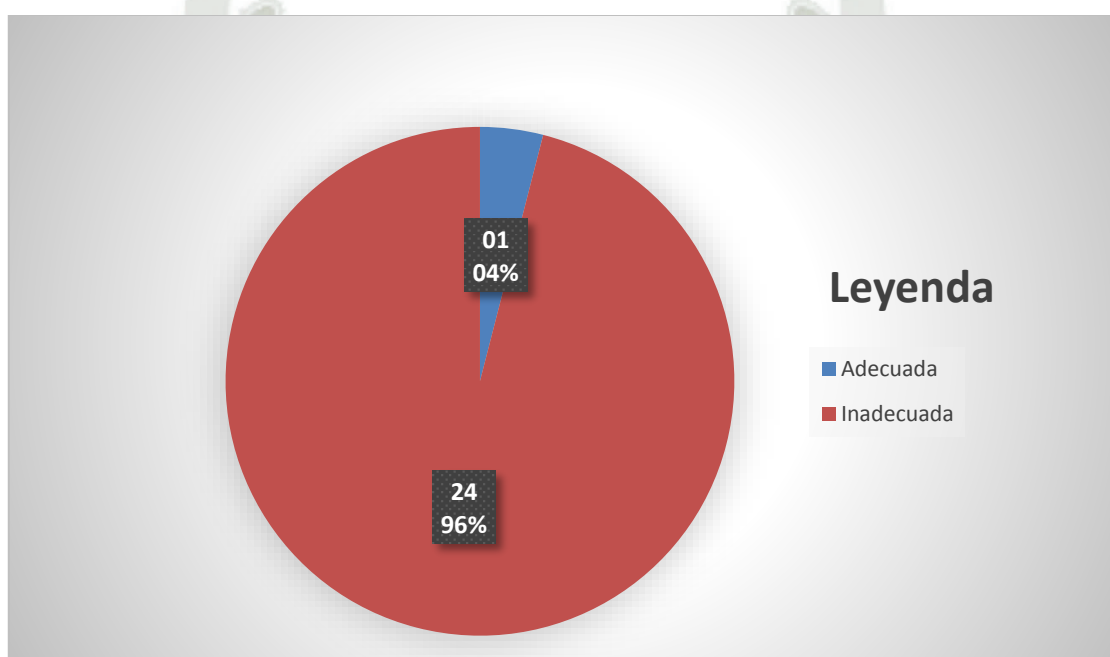
**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

**Gráfico N° 11:** Fase de la digitación en computador



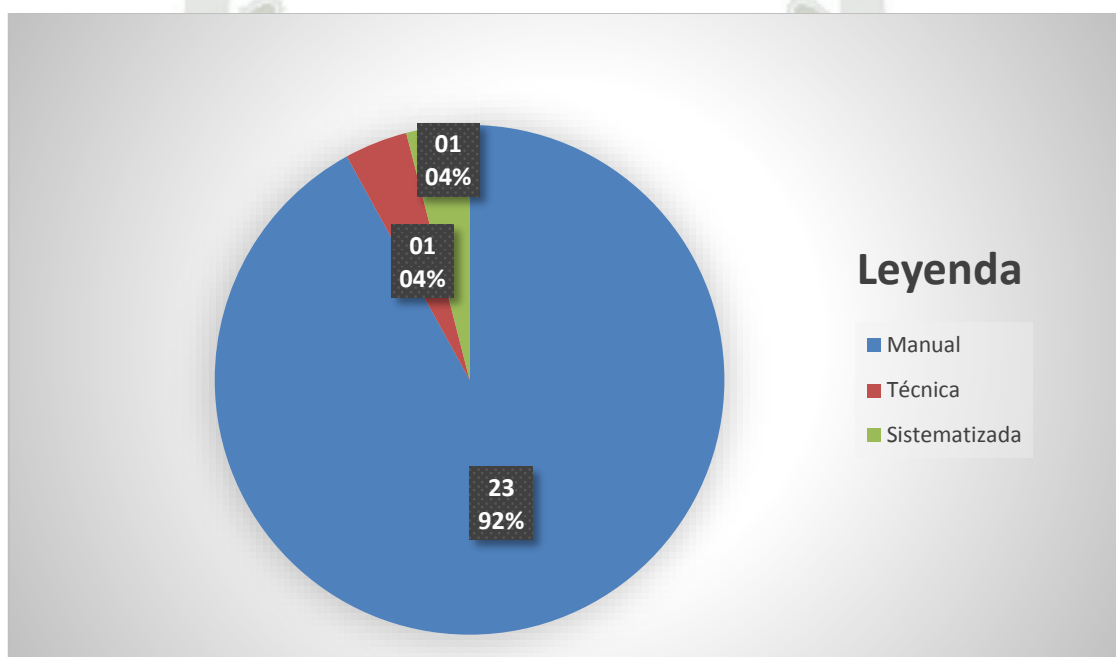
**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

**Gráfico N° 12:** Fase de la verificación de archivos



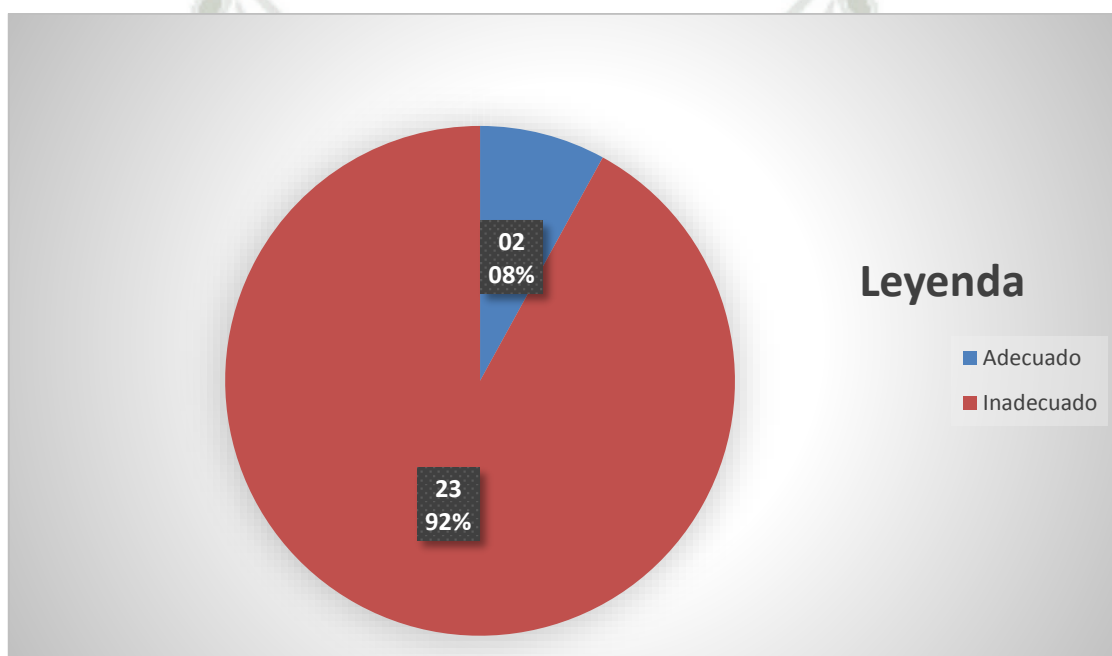
**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

**Gráfico N° 13:** Fase de la contabilización



**Fuente:** Fichas de observación aplicadas

**Gráfico N° 14:** Fase del análisis contable



**Fuente:** Fichas de observación aplicadas