

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN CONTABLE EN LA  
EMPRESA SOLUCIONES INOXIDABLES S.A.C. SAN ISIDRO,  
2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**Autor:**

Harvey Victor Huaman Marcos

**Asesor:**

Dr. Roberth Frías Guevara

<https://orcid.org/0000-0003-3670-3384>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MÁXIMO VILLAVIVENCIO EYZAGUIRRE</b>	<b>07023616</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>VICTORIA HAYDEE VEJARANO GARCIA</b>	<b>17860294</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>MARIA BETSABE RODRIGUEZ REYNOSO</b>	<b>07184463</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

*A DIOS*

*Por darme la vida y guiar mis pasos.*

*Por ser mi ayuda en todo tiempo.*

*Por renovar mis fuerzas*

*A MIS PADRES*

*Por ser los mejores, por su apoyo incondicional.*

*Porque sin ellos, esto no hubiese sido posible.*

*A MI FAMILIA*

*Por su paciencia y apoyo incondicional.*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme vida, salud y sabiduría para cumplir este desafío, y poder culminar satisfactoriamente el proceso de aprendizaje en la carrera que me apasiona y que estoy seguro me permitirá lograr muchas metas. Asimismo, doy gracias a mis docentes, quienes con su empeño y dedicación me transmitieron no solo conocimientos, sino también su pasión por lo que hacen y me quedo con el mejor ejemplo de profesionales. Finalmente, agradezco a cada una de las personas que forman parte de mi entorno y que siempre me alentaron a continuar luchando por lograr mis sueños, a ustedes: compañeros, familia, amigos, vecinos ¡Muchas gracias ¡

**Tabla de contenido**

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1.	11
1.2.	11
1.3.	27
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III: RESULTADOS	41
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	78
REFERENCIAS	88
ANEXOS	94

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> EMPLEADOS TOTALES – POBLACIÓN .....	34
<b>TABLA 2</b> EMPLEADOS ENCUESTADOS – MUESTRA .....	35
<b>TABLA 3</b> ESCALA DE ALFA DE CRONBACH .....	36
<b>TABLA 4</b> RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE DATOS – PRUEBA PILOTO .....	36
<b>TABLA 5</b> ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD – PRUEBA PILOTO .....	36
<b>TABLA 6</b> JUICIO DE EXPERTOS.....	37
<b>TABLA 7</b> TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN.....	38
<b>TABLA 8</b> ALFA DE CRONBACH (MUESTRA) .....	41
<b>TABLA 9</b> ALFA DE CRONBACH.....	41
<b>TABLA 10</b> EL NIVEL DE EFICIENCIA DEL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO. ....	42
<b>TABLA 11</b> EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA NECESITA ALGÚN CAMBIO, PARA MEJORAR SU EFICIENCIA. ....	43
<b>TABLA 12</b> LA CALIDAD DE INFORMACIÓN QUE SE LES ENTREGA, ES BUENA.....	44
<b>TABLA 13</b> SE DEBERÍA DE MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE LES ENTREGA. ....	45
<b>TABLA 14</b> SE SIENTE CONFORME CON EL TIEMPO QUE SE DEMORA EN PROCESAR LA INFORMACIÓN EN SU EMPRESA. ....	46
<b>TABLA 15</b> SE HA VISTO PERJUDICADO EN SU LABOR DENTRO DE LA EMPRESA, A CAUSA DEL TIEMPO QUE SE DEMORA EN PROCESAR LA INFORMACIÓN.....	47
<b>TABLA 16</b> ES SUFICIENTE EL TIEMPO QUE SE LE DA EN SU TRABAJO PARA PODER PROCESAR TODA LA INFORMACIÓN DEL DÍA. ....	48
<b>TABLA 17</b> SE SIENTE CONFORME RESPECTO AL NIVEL DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR. ....	49
<b>TABLA 18</b> HAY UN CORRECTO CONTROL INTERNO SOBRE LOS CLIENTES MOROSOS. ....	50
<b>TABLA 19</b> HAY UN CORRECTO ANÁLISIS Y FILTRO AL MOMENTO DE OTORGAR CRÉDITOS A LOS CLIENTES.....	51
<b>TABLA 20</b> SE SIENTE CONFORME RESPECTO AL NIVEL DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LAS CUENTAS POR PAGAR.....	52
<b>TABLA 21</b> ES SUFICIENTE LA INFORMACIÓN QUE SE LES ENTREGA DE LAS CUENTAS POR PAGAR, PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS.....	53
<b>TABLA 22</b> SE SIENTE CONFORME RESPECTO AL NIVEL DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. ....	54
<b>TABLA 23</b> LOS REPORTES DE APOYO ANEXADOS A LA PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO. ....	56
<b>TABLA 24</b> EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN QUE SE ENCUENTRAN ACTUALMENTE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO.....	57
<b>TABLA 25</b> SE UTILIZAN CORRECTAMENTE TODOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA, PARA SER PRODUCTIVOS.....	58
<b>TABLA 26</b> ES SUFICIENTE LOS RECURSOS OTORGADOS POR LA EMPRESA PARA PODER SER COMPETITIVOS. ....	59

<b>TABLA 27</b> SE LES CAPACITA CONSTANTEMENTE A LOS TRABAJADORES PARA QUE PUEDAN SER MÁS COMPETITIVOS.....	60
<b>TABLA 28</b> EL NIVEL DE RENDIMIENTO DE ESTE AÑO FUE MEJOR QUE EL AÑO ANTERIOR.....	61
<b>TABLA 29</b> HAY LAS HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA PODER TENER UN BUEN RENDIMIENTO EN LA EMPRESA..	62
<b>TABLA 30</b> EL SISTEMA DE CONTROL DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO. ....	64
<b>TABLA 31</b> ES SUFICIENTE LOS RECURSOS OTORGADOS POR LA EMPRESA PARA PODER SER COMPETITIVOS.....	65
<b>TABLA 32</b> EL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE OTORGA EL SISTEMA DE CONTROL DE LA EMPRESA, ES LA ADECUADA. .....	66
<b>TABLA 33</b> HAY EVALUACIONES PERIÓDICAS PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL, EN LA EMPRESA. ....	67
<b>TABLA 34</b> SE PROCESA CORRECTAMENTE LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA.....	69
<b>TABLA 35</b> HAY DEFICIENCIAS EN LA INFORMACIÓN OTORGADA EN EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA. ....	69
<b>TABLA 36</b> LA INFORMACIÓN OTORGADA EN EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA, ES LA ADECUADA PARA LA TOMA DE DECISIONES. ....	70
<b>TABLA 37</b> SE DEBE MEJORAR EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA PARA PODER TOMAR MEJORES DECISIONES. .....	71
<b>TABLA 38</b> LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA, ES ÓPTIMA. ....	73
<b>TABLA 39</b> SE DEBE MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA, PARA PODER HACER CRECER EL NIVEL DE VENTAS. ....	74
<b>TABLA 40</b> EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE CAUSA LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMA.....	75
<b>TABLA 41</b> SE DEBE DE MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS, PARA PODER AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 EL NIVEL DE EFICIENCIA DEL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO. ....	42
FIGURA 2 EL PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA NECESITA ALGÚN CAMBIO, PARA MEJORAR SU EFICIENCIA .....	43
FIGURA 3 LA CALIDAD DE INFORMACIÓN QUE SE LES ENTREGA, ES BUENA. ....	44
FIGURA 4 SE DEBERÍA DE MEJORAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE SE LES ENTREGA.....	45
FIGURA 5 SE SIENTE CONFORME CON EL TIEMPO QUE SE DEMORA EN PROCESAR LA INFORMACIÓN EN SU EMPRESA. .....	46
FIGURA 6 SE HA VISTO PERJUDICADO EN SU LABOR DENTRO DE LA EMPRESA, A CAUSA DEL TIEMPO QUE SE DEMORA EN PROCESAR LA INFORMACIÓN.....	47
FIGURA 7 ES SUFICIENTE EL TIEMPO QUE SE LE DA EN SU TRABAJO PARA PODER PROCESAR TODA LA INFORMACIÓN DEL DÍA. ....	48
FIGURA 8 SE SIENTE CONFORME RESPECTO AL NIVEL DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR. ....	50
FIGURA 9 HAY UN CORRECTO CONTROL INTERNO SOBRE LOS CLIENTES MOROSOS. ....	51
FIGURA 10 HAY UN CORRECTO ANÁLISIS Y FILTRO AL MOMENTO DE OTORGAR CRÉDITOS A LOS CLIENTES. ....	52
FIGURA 11 SE SIENTE CONFORME RESPECTO AL NIVEL DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LAS CUENTAS POR PAGAR.....	53
FIGURA 12 ES SUFICIENTE LA INFORMACIÓN QUE SE LES ENTREGA DE LAS CUENTAS POR PAGAR, PARA SU RESPECTIVO ANÁLISIS.....	54
FIGURA 13 SE SIENTE CONFORME RESPECTO AL NIVEL DE ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. ....	55
FIGURA 14 LOS REPORTES DE APOYO ANEXADOS A LA PRESENTACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO.....	56
FIGURA 15 EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD EN QUE SE ENCUENTRAN ACTUALMENTE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO.....	58
FIGURA 16 SE UTILIZAN CORRECTAMENTE TODOS LOS RECURSOS DE LA EMPRESA, PARA SER PRODUCTIVOS. ....	59
FIGURA 17 ES SUFICIENTE LOS RECURSOS OTORGADOS POR LA EMPRESA PARA PODER SER COMPETITIVOS. ....	60
FIGURA 18 SE LES CAPACITA CONSTANTEMENTE A LOS TRABAJADORES PARA QUE PUEDAN SER MÁS COMPETITIVOS.....	61
FIGURA 19 EL NIVEL DE RENDIMIENTO DE ESTE AÑO FUE MEJOR QUE EL AÑO ANTERIOR. ....	62
FIGURA 20 HAY LAS HERRAMIENTAS SUFICIENTES PARA PODER TENER UN BUEN RENDIMIENTO EN LA EMPRESA. 63	
FIGURA 21 EL SISTEMA DE CONTROL DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO.....	64
FIGURA 22 ES SUFICIENTE LOS RECURSOS OTORGADOS POR LA EMPRESA PARA PODER SER COMPETITIVOS. ....	65
FIGURA 23 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN QUE OTORGA EL SISTEMA DE CONTROL DE LA EMPRESA, ES LA ADECUADA. .....	66
FIGURA 24 HAY EVALUACIONES PERIÓDICAS PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL, EN LA EMPRESA. ....	67
FIGURA 25 SE PROCESA CORRECTAMENTE LA INFORMACIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA.....	69

FIGURA 26 HAY DEFICIENCIAS EN LA INFORMACIÓN OTORGADA EN EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA. ....	70
FIGURA 27 LA INFORMACIÓN OTORGADA EN EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA, ES LA ADECUADA PARA LA TOMA DE DECISIONES. ....	71
FIGURA 28 SE DEBE MEJORAR EL PROCESO CONTABLE DE LA EMPRESA PARA PODER TOMAR MEJORES DECISIONES. ....	72
FIGURA 29 LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA, ES ÓPTIMA.....	73
FIGURA 30 SE DEBE MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS EN LA EMPRESA, PARA PODER HACER CRECER EL NIVEL DE VENTAS. ....	74
FIGURA 31 EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE QUE CAUSA LA GESTIÓN DE VENTAS DE LA EMPRESA, ES ÓPTIMO.....	75
FIGURA 32 SE DEBE DE MEJORAR LA GESTIÓN DE VENTAS, PARA PODER AUMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	76

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata acerca de la importancia que tiene hoy en día, la Automatización Contable, en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C del distrito de San Isidro, en el periodo 2020; Debido a que permite agilizar los procesos comunes que hay en la gestión contable de la empresa, a través de la automatización de los procesos, haciendo uso de herramientas o sistemas informáticos, que permitirán, a su vez, un mejor desempeño en su capital humano. Como objetivo general se consideró explicar el proceso de la Automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020. La investigación es de tipo descriptivo, transversal y con un diseño no experimental, así mismo, se empleó sólo una variable independiente: Automatización Contable. Como resultado, se obtuvo que, la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C del distrito de San Isidro, carece de mecanismos informáticos y sistemáticos, que permitan automatizar sus procesos contables, causando así, la deficiencia en el procesamiento de información, en la calidad de los datos obtenidos y en el capital humano. Por tal motivo se concluyó, que la automatización contable es muy importante para la empresa, ya que, permitirá mejorar las deficiencias encontradas en dicha empresa.

**PALABRAS CLAVES:** Automatización Contable, Herramientas Informáticas, Capital Humano.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La evolución de la tecnología a nivel mundial en los últimos 10 años, estuvo creciendo a pasos gigantescos, haciendo que, las tareas rutinarias de trabajo que normalmente cumplían los trabajadores en una empresa, se automaticen en su totalidad, es decir que se sustituyan los procesos manuales por los procesos automáticos, a través del uso de sistemas tecnológicos en la empresa, para así, acelerar el tiempo de ejecución de las tareas de los trabajadores y, además, ahorrar la mano de obra innecesaria en tareas laborales que se podrían controlar automáticamente desde un Software. Puca (2012) afirma que, es importante resaltar el desarrollo que ha estado teniendo el campo de la informática; Es un hecho que las computadoras reducen las excesivas tareas de efectuar rutinas cargadas, y además, nos permite ejecutar su inteligencia en tareas más productivas. Es por ello que, desde la llegada de dicho avance tecnológico, los procesos dentro de una empresa se volvieron más susceptibles de automatizarse, como, por ejemplo, los procesos de producción, administración y especialmente en los procesos de contabilidad.

Reyes y Salinas (2015) en su investigación sobre la Ejecución de un programa contable y su influencia en la contabilidad de una empresa, llega a la conclusión de que la implementación de un programa contable como es una ERP (Sistema de Gestión Integrado) ayuda de forma relevante a la contabilidad de una empresa. Ya que, permite registrar operaciones de la empresa de forma rápida y sencilla, sin la necesidad de tener un personal con nociones contables. Los autores mencionan también, que el ingreso de la información en un programa contable automatizado, es mucho más rápido que cualquier sistema tradicional.

Afirmando así, que la empresa en mención, inicialmente, tuvo problemas en su gestión contable a causa de llevar una contabilidad de forma manual, pero que posteriormente se pudo

obtener mejoras relativamente importantes, respecto a la gestión contable, gracias a que se pudo implementar un programa informático.

Ruiz (2016) menciona en su investigación que, los sistemas contables tienen como uno de sus objetivos apoyar a la administración de una empresa con la automatización de sus operaciones transaccionales. Es por ello que Ruiz decide realizar un estudio para la implementación de un sistema contable llamada Fénix, dirigido especialmente para las personas naturales obligadas a llevar contabilidad; Concluyendo y afirmando así, que la automatización contable en una empresa busca flexibilizar los procesos para obtener beneficios ahorrativos, tanto en tiempo como en economía, en la empresa.

Uno de los procesos más importantes para toda empresa, es el control y manejo de su liquidez, el cual se genera de distintas maneras. Como, por ejemplo, la generación de las ventas, las cuales permiten el ingreso de efectivo líquido a la empresa, pero también a su vez, nos generan cuentas por cobrar, las cuales se convertirán en efectivo al transcurso del periodo de pago por parte del cliente. Según Guajardo y Andrade (2008) en su libro Contabilidad Financiera nos conceptualiza que las cuentas por cobrar son, además de activos, recursos económicos, propiedad de una empresa, lo cuales otorgarán un beneficio económico en el futuro.

Es por ello que las cuentas por cobrar deben de ser procesadas y analizadas correctamente en la empresa, ya que son importantes para que la empresa pueda obtener liquidez. Partiendo de aquello, podemos decir que, en este caso la Automatización Contable también podría cumplir un buen rol, ya que podría optimizar éste proceso de cuentas por cobrar y así, se pueda llevar un correcto control de dichas cuentas, evitando retrasos en el cobro o errores al recibir el efectivo cobrado, mediante reportes semanales o mensuales generados por un sistema contable.

En la actualidad, el sector empresarial de Latinoamérica está dividida en Micro, Pequeña, Mediana y Grande empresa, de las cuales, según la revista (América Economía, 2019) las principales generadoras de empleo y riquezas en la región, son las MIPYMES (Micro, Pequeña y Mediana Empresa), ya que el 99% de empresas formales en Latinoamérica son MIPYMES, generando el 60% del trabajo formal y representando hasta un 50% del PIB de cada país. Es por ello que las Micro y Pequeña empresas son importantes para cada país, ya que aportan mucho en su economía y por tal razón es de suma relevancia que dichas empresas automaticen sus procesos contables, ya que estos tipos empresas suelen tener una contabilidad manual, por motivo de no tener un gran nivel de ingresos que justifiquen el costo de automatizar dichos procesos de su empresa.

Es por ello, que hoy en día, los procesos que se realizan en el área contable de las Micro y Pequeñas empresas, tienden a realizarse de forma manual., Y es ahí donde influye la tecnología mediante la implementación de sistemas que permitan automatizar dichos procesos y así puedan beneficiar relativamente a la empresa.

En el Perú, según el último informe estadístico del 2017, emitido por el Ministerio de Producción del Perú, las MIPYME (Micro, Pequeña y Mediana Empresa) representan más del 99% del total de empresas en el Perú, de los cuales, según el Ministerio de Producción, el 96.2% de las más de 1.9 millones de empresas en el Perú, son Microempresas, y el 3.2% son Pequeñas empresas. (PRODUCE, 2017) Esto quiere decir que más del 1.8 millones de empresas en el Perú, en el 2017, eran Micro y Pequeñas empresas, lo que nos lleva a la idea, de que la gran mayoría de dichas empresas, estarían llevando una contabilidad de forma manual, es decir, que no estarían haciendo uso de algún sistema informático para poder gestionar su Contabilidad, por el motivo de nivel de sus ingresos y, además, por el costo y la falta de capacitación en el personal. Lo cual, podría ser muy riesgoso hoy en día, ya que el

avance tecnológico en la contabilidad está muy presente, sobre todo, porque la entidad pública del estado SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria) y la misma empresa, exigen nuevos parámetros contables que se debe de implementar, como es la obligación de llevar los libros electrónicos, emitir facturas electrónicas y presentar las declaraciones juradas tributarias en la plataforma virtual, a petición de dicha entidad pública.

Es por todo aquello, que pude observar una gran problemática en esta empresa, la cual llamo toda mi atención para poder buscar una posible solución y/o mejora, mediante la Automatización Contable.

El objetivo principal es explicar el proceso de la Automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., en el periodo 2020, mediante la aplicación de estudios y análisis a sus principales factores de las áreas de la empresa.

#### Antecedentes Internacionales

Picatoste (2018). Automatización de tareas contables con herramientas TIC. Universidad de Coruña, España.

Tiene como idea principal, la elaboración e implantación de distintos módulos de automatización contable en una Pyme. En el cual, se llegó a la conclusión que, la PYME pudo obtener ventajas con la implantación de los procesos de contabilización automática, ya que pudo suponer un ahorro en costes de mano de obra y en tiempo. Además, se pudo obtener la reducción de errores en la contabilización de los registros, porque se eliminaron gran parte de la introducción manual de datos por parte del usuario, como también, se incorporaron filtros para detectar problemas en los datos de entrada

Pérez (2016). Sistema de información contable en una PYME. Automatización de tareas. Universidad de Coruña, España.

La investigación tiene como propósito, implementar un sistema de información contable en una PYME, con el fin de poder automatizar los procesos contables de la empresa planteada por los autores. En el cual, se llegó a concluir que, la automatización lograría causar un ahorro en los costos del tratamiento de la información contable, además, reduce los errores, ya que, dicho sistema crea filtros para poder detectar a tiempo posibles errores.

Rey (2016). Implantación de un sistema de información contable en una PYME. Automatización de tareas. Universidad de Coruña, España.

El autor tiene como objetivo en la investigación, implementar una parte del sistema de información contable mediante el uso del Microsoft Excel, en una empresa del rubro de productos gallegos, con el fin de automatizar los hechos contables que resulten lo más comunes y cotidianos en la actividad de la empresa. Se concluyó que, se pudo economizar el tiempo de demora en las operaciones más comunes y cotidianas de la empresa, lo cual, causó que, se pueda obtener una mayor coherencia y lógica en la información contable brindada. Es decir que, se pudo reducir los costos y tiempo, en el desarrollo del trabajo de los empleados del área administrativa-contable, puesto que, ayudó a mejorar con rapidez altos volúmenes de datos de la empresa.

Muñoz (2015). Impacto en la rentabilidad con la implementación de un sistema de información en la empresa MKM Importaciones. Universidad San Francisco de Quito, Ecuador.

La idea principal de la investigación, es demostrar el impacto que tiene la implementación de un sistema de información en la rentabilidad y eficiencia de la empresa MKM Importaciones. La metodología usada en esta investigación es de tipo mixta. Se concluyó que el sistema implementado llamado QuickBooks, ayudó a mejorar el sistema de información que ya estaba implementado en la empresa. Los inventarios ahora se manejan de manera

inteligente, reduciéndose la probabilidad de quedarse con productos difíciles de vender y realizando compras oportunas para evitar escasez. En el área contable se pudo hacer que los asientos contables se procesen al mismo tiempo en que se procesa las transacciones del día. Por último, se pudo evidenciar que el sistema otorga un gran soporte a los trabajadores del área de ventas, ya que, dicho sistema contribuye a que la empresa no pierda dinero en créditos mal otorgados, que, según el gerente de la empresa, anteriormente, la empresa tenía pérdidas altas que hasta la fecha suman un monto aproximado de cien mil dólares en cuentas incobrables.

Díaz (2017). Análisis de un sistema contable computarizado y su incidencia en la estructura contable y administrativa de la empresa A.C Planeta Fuego en la ciudad de Quito en el 2016. Universidad Internacional SEK. Ecuador.

El autor tiene como objetivo en la investigación determinar las consecuencias de la implementación de un sistema automatizado que abarque procesos administrativos y contables de la empresa A.C Planeta Fuego. La metodología aplicada en esta investigación es de tipo descriptiva y exploratoria. En el cual, se pudo concluir que, la incidencia en la implementación del sistema automatizado en la empresa, es positiva, ya que pudo reducir el tiempo de espera en los procesos y, además, se disminuyeron los costos. Por lo cual, se pudo obtener un mejor clima laboral por la reducción de los re-procesos y conflictos de responsabilidad cruzada.

#### Antecedentes Nacionales

Silva (2019). El sistema contable computarizado y su incidencia en las cuentas por cobrar comerciales en monarca comercial, Lince, 2018. Universidad Privada del Norte.

La presente investigación tiene como finalidad, determinar como la aplicación de un sistema contable computarizado incide en la recuperación de las cuentas por cobrar comerciales, aplicando una metodología descriptiva con un diseño transversal. En el cual se llega a concluir que, la aplicación de un sistema contable computarizado mejora de manera

directa en el tiempo de demora de la información sobre las cobranzas en la empresa, ya que, los procesos y reportes contables que realiza el sistema contable computarizado, optimiza los tiempos en la cobranza. Además, le ha permitido revisar y dar un seguimiento correcto en las cuentas por cobrar comerciales, y a su vez, le otorga una mejor confiabilidad en la información brindada, lo cual hace mostrar una situación real de sus cuentas por cobrar comerciales.

Morales (2018). Sistema contable para mejorar el estado de resultados de la empresa Dolphins E.I.R.L. Universidad San Pedro.

El autor tiene como propósito en su investigación, determinar cómo influye un sistema contable en el Estado de Resultados de la empresa Dolphins E.I.R.L. Para que así se pueda confirmar la importancia que tiene dicho sistema. La metodología que se aplicó en la investigación es descriptiva con un diseño no experimental, de corte transversal. Se concluyó que, existen deficiencias en la empresa, debido a la ausencia de un sistema contable., Como, por ejemplo, el no poder otorgar información de manera óptima y eficaz, en cualquier momento. Por lo cual, tuvo como resultado que no se pudieron tomar decisiones oportunas en la empresa

Tahua (2019). Implementación de un sistema contable y su incidencia en la toma de decisiones de P & M Gestión y Servicios EIRL. San Juan de Lurigancho, 2018. Universidad Privada del Norte.

En la investigación, tienen como fin, determinar de qué manera la implementación de un sistema contable incide en la toma de decisiones de la empresa. Mediante un enfoque cuantitativo, la metodología que se aplicó en la investigación es con un diseño transversal no experimental. En el cual se concluyó que, la implementación de un sistema contable permite disminuir costos y tiempo de demora en la entrega de la información contable, y, sobre todo, en la entrega óptima de los estados financieros para la toma de decisiones en la empresa. Como

también, se evidenció que dicha implementación, se relaciona positivamente con los procesos en la toma de decisiones.

Castañeda y Vásquez (2018). Implementación de un software contable por el cambio de régimen tributario y su incidencia en la información contable de la empresa Creaciones Haypa S.R.L., Lima, Año 2018. Universidad Privada del Norte.

Los autores tienen como objetivo en su investigación, implementar un software contable en la empresa Creaciones Haypa S.R.L., debido al cambio de régimen tributario, como también buscan conocer la incidencia que tiene dicha implementación en la información contable de la empresa. La metodología que se empleó en la investigación es con un alcance correlacional y con un diseño no experimental y transversal. Por lo cual, obtuvo como resultado que, la implementación de un software contable llamado “Siscont” beneficia positivamente en la exposición de la información contable al directorio de la empresa, como también, a la Sunat. Esto, por el motivo de que el software “Siscont” almacenará toda la información de la empresa, de forma óptima, ordenada, y a tiempo real. Por lo cual, se estaría agilizando el análisis de los reportes contables, libros contables y, sobre todo, los estados financieros para su oportuna exposición.

Reyes y Salinas (2015). Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Días S.A. Año 2015. Universidad Privada Antenor Orrego.

La investigación tiene como finalidad general, demostrar que la implementación y aplicación de un sistema de información contable, mejorará significativamente la gestión de la contabilidad en la empresa Turismo Días S.A. Concluyeron que, el área contable de la empresa ha ido mejorando en el tiempo, obteniendo así, beneficios, gracias a la implementación de un Sistema de Gestión Integrado ERP. Como, por ejemplo, se pudo mejorar el tiempo de demora

en la entrega de la información contable de forma oportuna, por lo cual, le permite tomar mejores decisiones en la gerencia.

Regalado (2014). Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial: caso: Empresa Distribuidora Comercial Delgado S.R.L., octubre 2014. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

En su investigación, tiene como objetivo, determinar cómo influye la implementación y diseño de un software contable mediante el programa Excel, en la gestión de la información empresarial, en la empresa. La metodología empleada en la investigación es de tipo aplicada; Y, se pudo concluir que, el programa diseñado mediante el Excel, tuvo gran aporte en la empresa, porque ayudo en la ejecución y enlace de los datos numéricos, como, por ejemplo, el automatizar los libros contables cuando se requiera. Además, se concluyó que, se pudo mitigar errores comunes en una contabilidad manual, ya que se pudo reducir el tiempo de espera en los registros de los libros principales y auxiliares, gracias a que se pudo contar con una base de datos del plan contable empleado en el programa. Y, por último, se pudo obtener los estados y ratios financieros de forma inmediata, para así poder tener una mejor toma de decisiones.

Teoría de variable Automatización Contable

Teoría de los Sistemas.

Bertalanffy (1976). La Teoría General de Sistemas fue parte y obra del autor Ludwig von Bertalanffy en los años 1976, donde el autor afirma en su libro que, la teoría de sistemas supuso un salto de nivel lógico en las ideas y formas de mirar la realidad. Además, menciona que, la teoría de los sistemas, se trata, más que nada, de una innovación en la ingeniería de la tecnología moderna, por el hecho de que hay una conexión entre el trabajador y la máquina dentro de una organización. El autor refiere también, que la teoría de sistemas es un campo

matemático que ofrece métodos muy detallados, los cuales están directamente relacionados a la computación.

### Teoría de la Cibernética.

Wiener (1979). La Teoría de la Cibernética fue obra del profesor matemático Norbert Wiener, el cual fue plasmado en su libro “Cibernética y Sociedad”. Se menciona en el libro que, la cibernética es un campo interdisciplinario que abarca los obstáculos y dificultades de una organización, además de los procesos de control y la comunicación entre las máquinas y los humanos.

### Bases Teóricas

#### Automatización de procesos contables

Puca (2012). La automatización de procesos es un sistema de control diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas (Pc's), para llevar a cabo determinadas tareas manuales, y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana ya que en su mayoría pueden funcionar de forma independiente o semiindependiente. Con la aplicación de nuevas tecnologías la automatización de procesos contables quiere lograr que los movimientos mercantiles y la administración de información gestionen ventas ágiles y dinámicas mediante sistemas automatizados que disminuyan la labor del control humano.

### Automatización

Es un sistema donde se transfieren tareas de producción, realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos, cuyos objetivos son: Mejorar la productividad de la empresa, reduciendo los costes de la producción y mejorando la calidad de la misma, Mejorar las condiciones de trabajo del personal, suprimiendo los trabajos penosos e incrementando la seguridad, Realizar las operaciones imposibles de controlar intelectual o

manualmente, Mejorar la disponibilidad de los productos, pudiendo proveer las cantidades necesarias en el momento preciso, Simplificar el mantenimiento de forma que el operario no requiera grandes conocimientos para la manipulación del proceso productivo (Puca, 2012).

### Sistema Contable

En la actualidad, el concepto de sistema contable suele asociarse al programa informático que permite registrar la información. El software contable cuenta con diferentes módulos para que una empresa pueda llevar sus libros y balances de manera digital y con herramientas que facilitan los cálculos. El papel del sistema contable de la organización es desarrollar y comunicar esta información. Para lograr estos objetivos se puede hacer uso de computadores, como también de registros manuales e informes impresos, pero para que todo esto sea posible la empresa debe de proporcionar la información adecuada para poder llevar acabo dicho registro y llevar un control de una forma adecuada de la empresa y así tener una buena administración de la misma y llegar a tomar buenas decisiones (Reyes y Salinas, 2015).

### Sistema

(RAE, 2014). La Real Academia de la Lengua Española define la palabra sistema como un conjunto de cosas que ordenadamente relacionadas entre sí contribuyen a un determinado fin.

### Sistema Contable Computarizado

Se vale de computadoras para llevar a cabo los movimientos contables de las cuentas, manejándolas hasta producir las informaciones finales. Como ya apreciamos, las computadoras pueden ejecutar un gran número de instrucciones de acuerdo a un programa, sin errores y a gran velocidad. Este hecho permite que, mediante la creación de software o programas creados en el computador, se puedan realizar las labores hasta antes propias de los contadores (Jinchuña y Aquino, 2012).

## Sistema Contable Manual

El sistema contable manual se desarrolla trabajando manualmente, al menos en un alto porcentaje. Aunque se utilizan algunas máquinas sumadoras y calculadoras; la mayoría de los trabajos son realizados en forma manual. En estos sistemas el factor hombre es la base. Este realiza todas las tareas necesarias para obtención final de la información financiera, ya sean de índole intelectual o de índole aritmética. La mayor debilidad de los sistemas manuales es que se vuelven lentos cuando se trata de procesar grandes volúmenes de información, en cuyo caso sería necesario el uso de gran cantidad de personas (Jinchuña y Aquino, 2012).

### Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activo circulante (Guajardo & Andrade, 2008).

### Cuentas por Pagar

Son un pasivo representativo de la cantidad que debe una empresa a un acreedor por las adquisiciones de mercancía o servicios, basándose en un sistema de cuentas corrientes o crédito a corto plazo, (...). Las cuentas por pagar no solamente incluyen cantidades que adeudan por mercadería y materiales, sino todas las obligaciones de un negocio, es decir, impuestos, luz, energía y otras partidas que deben verificarse, clasificarse, registrarse y pagar al proveedor. (Lara, 2013).

### Gestión contable

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

## Toma de decisiones

La toma de decisiones es una de las competencias clave para todo ejecutivo, así como lo es en el aspecto personal de cada uno de los seres humanos, pues son los ejecutivos los responsables de seleccionar una entre varias opciones en la empresa (Amaya, 2009).

## Procesamiento de Información o Dato

Por procesamiento de datos se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas (Echaiz, 2019).

## Análisis de Datos

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos (Hurtado, 2000).

## Capital Humano

El capital humano son los recursos de empleados, contratistas, proveedores y otras personas relacionadas con la empresa para resolver los problemas de los clientes. Es decir, el know how de la empresa y la memoria institucional sobre cuestiones de importancia para la empresa. (Sullivan, 2001).

## Estados Financieros

Los Estados financieros son los que presentan los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado. (Sullivan, 2001).

González (2014) define los estados financieros como los medios preparados por la Administración, con el fin de informar, externa o internamente, sobre los efectos financieros generados en la empresa, durante un periodo de operaciones.

### Productividad

La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para nuestros colegas será el principal indicador que hará visible su capacidad de gestión y el nivel de aporte que otorgan a su organización. (Delgado, 2010).

Marx (1980), en su libro El Capital, define a la productividad del trabajo como un incremento de la producción a partir del desarrollo de la capacidad productiva del trabajo sin variar el uso de la fuerza de trabajo, en tanto que la intensidad del trabajo es un aumento de la producción a partir de incrementar el tiempo efectivo de trabajo (disminuyendo los tiempos ociosos y/o aumentando la jornada laboral).

### Competitividad

Real academia (2008). El diccionario de la Real academia española recoge el término competitividad como la capacidad de competir; rivalidad para la consecución de un objetivo.

En términos empresariales, se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. (Delgado, 2010).

La Competitividad Laboral se define como la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo o por la empresa empleadora. El autor indica que esta aptitud se logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, hacer y saber hacer (Mertens, 2000).

### Rendimiento

Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja (Murphy, 1990).

### Proceso Contable

El proceso contable es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización. Dicho ciclo es esencial para toda empresa ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando muchas veces crisis que pueden llevar al cierre de la compañía (Certus, 2019).

### Sistemas de Control

Un sistema de control sería el conjunto de elementos interconectados entre sí para lograr la manipulación de ciertas variables con el fin de satisfacer una necesidad específica (Martínez, 2018).

### Gestión de Información

La gestión de la información (GI), se refiere a aquellos procesos que se llevan a cabo para capturar, clasificar, preservar, recuperar, compartir y difundir la información que genera, recibe y/o adquiere una organización (Palmieri y Rivas, 2007, citada por Sánchez, 2006).

### Gestión de Ventas

Según Aldama O. (2005, como se citó en Murillo y Palacios, 2013, p.19) opina que la Gestión de Ventas, es un proceso dinámico donde interactúan diferentes elementos que contribuyen a que la venta se realice, teniendo como finalidad la satisfacción de las necesidades del cliente.

### Eficiencia

La eficiencia implica el uso mínimo posible de recursos para la producción propuesta ya sea produciendo lo máximo posible con los recursos dados o al usar la mínima cantidad de entrada requerida por la producción (Fried, Knox y Schmidt, 2008).

### Calidad de Información

Grado de utilidad percibida por la persona que la requiere. De este modo, la información se considera de calidad si puede ser utilizada en el momento para tomar decisiones referentes a una situación de la empresa. (Dávila, 2007).

### Tiempo

(RAE, 2014). Espacio de tiempo disponible para la realización de algo.

### Control

Para Estupiñan, R (2013), control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.

### Satisfacción

La satisfacción es la actitud del resultado de las acciones que realiza la organización para mantenerlo contento, además para demostrarle lo importante y valiosos que es para la empresa (Sánchez, S; 2011).

### Gestión

---

Según Mintzberg, H. (1984) y Stoner, J. (1996). Asumen el término gestión como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados.

#### Ventas

Según Pujol, B. (2003). Es un contexto en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.

#### Satisfacción del cliente

Kotler, F. (2003), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

## 1.2. Formulación del problema

#### Problema General

¿Cómo es el proceso de la automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?

#### Problemas Específicos

¿Cómo es el procesamiento de información contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?

¿Cómo es el proceso de Análisis de datos contables en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?

¿Cómo es el rendimiento del Capital Humano en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020?

¿Cómo es el proceso del Sistema de Control en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?

¿Cómo es el Proceso Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020?

¿Cómo es el proceso de Gestión de Ventas en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?

### **1.3. Objetivos**

Objetivo general

Explicar el proceso de la Automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.

#### 1.3.1. Objetivos específicos

Describir el Procesamiento de información contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.

Identificar el proceso de Análisis de datos contables en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.

**Analizar el** rendimiento del Capital Humano en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020.

Describir el proceso del Sistema de Control en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.

Describir el Proceso Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020.

Conocer el proceso de Gestión de Ventas en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.

### Justificación

La presente investigación permitirá conocer el proceso de la Automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. del distrito de San Isidro, en el periodo 2020. Otorgando nuevas alternativas para su gestión contable. Además, esta investigación busca poder analizar los distintos aspectos contables que hay en la empresa, con el fin de poder encontrar posibles fallas o dificultades, en donde se podría aplicar la Automatización Contable, como la mejor solución a dicho problema.

Como punto final considero que éste trabajo de investigación aportará mucho a todas las Micro y Pequeñas empresas que actualmente están con una Contabilidad Manual, ya que podrán tener en cuenta que la Automatización Contable podría mejorar su empresa en muchos aspectos y además les permitirá hacerles frente a las grandes empresas que mayormente suelen ser su competencia fuerte y directa. Esto con el fin de que puedan lograr sus objetivos como empresa, y tener un mejor posicionamiento en el mercado.

### Justificación Teórica

La presente investigación servirá para poder complementar el actual marco teórico que hay en referencia a la automatización contable. Además, busca transparentar el nivel de aplicación que hay realmente de la automatización contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C, la cual tiene como fin, poder describir y conocer los distintos procesos que hay actualmente en la empresa.

### Justificación Práctica

La presente investigación podrá ser usada para hacer reflexionar a los gerentes y dueños de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. acerca de la importancia que tiene la automatización contable, ya que les permitirá poder automatizar muchos procesos de la empresa, y así, poder reducir el tiempo de demora en sus procesos tradicionales, reducir

algunos los costos administrativos, y, además, les permitirá poder tener un mejor control en sus cuentas por cobrar y pagar, y sobre todo, en la presentación de los estados financieros.

#### Justificación Valorativa

La presente investigación será de gran apoyo para todas las personas interesadas que deseen conocer la forma en la que la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. aplican la automatización contable

#### Justificación Académica

La presente investigación podrá ser utilizado como material de estudio por estudiantes interesados en conocer los procesos de la automatización contable en una empresa.

#### Delimitación de la Investigación

##### Delimitación Espacial

En el caso de la presente investigación, se desarrollará en la Av. Jorge Basadre del distrito de San Isidro, Lima.

##### Delimitación Temporal

En el caso de la presente investigación, el periodo seleccionado es el año 2020.

##### Delimitación Social

En el caso de la presente investigación, el objeto de estudio será la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. del distrito de San Isidro.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es aplicado ya que se realiza mediante una metodología aplicada, debido a que la investigación tiene como objetivo, averiguar la aplicación de los conocimientos adquiridos en relación a la automatización contable

Para Murillo (2008), este tipo de investigación aplicada tiene como objetivo la aplicación de los conocimientos adquiridos, después de implementar y estructurar la práctica basada en la investigación.

Respecto al diseño de la investigación, es descriptiva, no experimental y de corte transversal, de enfoque cualitativo. Se toma como descriptiva, porque se tuvo que demostrar con los aspectos más relevantes de la problemática, en relación a los indicadores y dimensiones de la única variable.

Para Baptista et al. (2010) el alcance descriptivo tiene como propósito reunir la información de manera individual o conjunta sobre las definiciones o variables que se refieren, más no, indicar cómo se relacionan éstas.

De igual forma, el presente trabajo de investigación se realizó en base a un diseño no experimental, ya que, no se manejan ni se tiene dominio sobre las variables, más solo se estudia las situaciones ya reales en que se presentan en su ambiente común y natural.

Baptista et al. (2010) indica que la investigación no experimental, se refiere a los estudios en los que no se altera intencionalmente las variables individuales para observar su efecto en otras variables.

Asimismo, el actual trabajo de investigación tiene un corte transversal, ya que la recolección de información se trabajó sobre una población definida y en un periodo de tiempo único.

Liu (2008) y Tucker (2004) mencionan que las investigaciones transversales recopilan información en un momento determinado, con el fin de detallar las variables y estudiar su incidencia en un tiempo dado (como se citó en Hernández et al., 2014).

Por último, el presente trabajo de investigación se desarrolló con un enfoque cualitativo, ya que, la recolección de información busca analizar la realidad de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., en su ambiente natural, a través de la utilización de técnicas de estadística descriptiva.

Para el autor Baptista et al. (2010) en su libro, el enfoque cualitativo, utiliza la recopilación de información sin un cálculo numérico para revelar o mejorar preguntas de investigación en el proceso de análisis.

### **Operacionalización de la variable**

#### **Variable: Automatización Contable.**

Puca (2012). La automatización de procesos es un sistema de control diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas (Pc's), para llevar a cabo determinadas tareas manuales, y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana ya que en su mayoría pueden funcionar de forma independiente o semiindependiente. Con la aplicación de nuevas tecnologías la automatización de procesos contables quiere lograr que los movimientos mercantiles y la administración de información gestionen ventas ágiles y dinámicas mediante sistemas automatizados que disminuyan la labor del control humano.

### **Dimensiones**

#### **Procesamiento de información:**

Por procesamiento de datos se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas (Echaiz, 2019).

**Análisis de datos:**

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos (Hurtado, 2000).

**Sistemas de control:**

Un sistema de control sería el conjunto de elementos interconectados entre sí para lograr la manipulación de ciertas variables con el fin de satisfacer una necesidad específica (Martínez, 2018).

**Proceso Contable:**

El proceso contable es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización. Dicho ciclo es esencial para toda empresa ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando muchas veces crisis que pueden llevar al cierre de la compañía (Certus, 2019).

**Capital Humano:**

El capital humano son los recursos de empleados, contratistas, proveedores y otras personas relacionadas con la empresa para resolver los problemas de los clientes. Es decir, el know how de la empresa y la memoria institucional sobre cuestiones de importancia para la empresa (Sullivan, 2001).

**Gestión de ventas:**

Según Aldama (2005, como se citó en Murillo y Palacios, 2013, p.19) opina que la Gestión de Ventas, es un proceso dinámico donde se interactúan diferentes elementos que contribuyen a que la venta se realice, teniendo como finalidad la satisfacción de las necesidades del cliente.

**Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)****Población**

La población de la presente investigación está conformada por 9 funcionarios y empleados de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., en el distrito de San Isidro, en Lima.

Carrasco (2007) define a la población como un conjunto o agrupado de todos los elementos que pertenecen a un ámbito espacial de los que se desea conocer. En este caso, será a la empresa, donde se desarrollará el trabajo de investigación.

### Tabla 1

#### *Empleados totales – Población*

Área de la empresa	Personal Evaluado	Población	Tasa
Gerencia	2	2	22%
Logística	3	3	33%
Contabilidad	2	2	22%
Ventas	1	1	11%
Sistemas	1	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

### Muestra

Por el tipo de investigación que se realiza, y de acuerdo al número de la población, se hace necesario trabajar con una muestra censal de 9 funcionarios y empleados de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., del distrito de San Isidro, en Lima.

La muestra es un subgrupo de la población. Es decir, que es un subconjunto de elementos que pertenecen a la población de interés (Baptista et al., 2010).

### Muestreo

De acuerdo con Mata et al. (1997) el muestreo es el procedimiento que sirve para escoger a los integrantes de la muestra total de una población determinada. Y se refiere en un grupo de

reglas, métodos y criterios a través de los cuales se selecciona a un grupo de integrantes de una población determinada (como se citó en López, 2004).

En base a lo expuesto en el párrafo anterior, la presente investigación desarrolló un muestreo no probabilístico por conveniencia, el cual es representado por el 50% o 5 funcionarios y empleados de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., del distrito de San Isidro, en Lima, elegidos aleatoriamente, los cuáles serán de utilidad para la elaboración de la prueba piloto

El muestreo por conveniencia se refiere a la elección no aleatoria de una muestra, cuyos aspectos sean semejantes a las de la población que se quiere estudiar, y es definida por el examinador de manera subjetiva (Mateu, 2003).

**Tabla 2**

*Empleados encuestados – Muestra*

<b>Tamaño de empresa</b>	<b>Población Total</b>	<b>Muestra Censal</b>	<b>Muestreo 50% piloto</b>	<b>Tasa</b>
Gerencia	2	2	1	22%
Logística	3	3	1	33%
Contabilidad	2	2	1	22%
Ventas	1	1	1	11%
Sistemas	1	1	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia

### **Confiabilidad y Validez**

Cervantes (2005) menciona: El coeficiente Alfa fue expuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para evaluar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones.

De acuerdo con De la Fuente (como se citó en Mateus y Céspedes, 2016) la confiabilidad es el grado en el que un instrumento mide la correlación de los ítems de una escala.

**Tabla 3**

Escala de Alfa de Cronbach

<b>Criterio</b>	<b>Rango</b>
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,40 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad de la variable “Automatización Contable” (prueba piloto)

Para el desarrollo de la prueba piloto, se tomó a 5 encuestados entre funcionarios y empleados de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C, a los cuales se le aplicó la encuesta, y el resultado fue utilizado como base de datos en el software estadístico SPSS (versión 26), donde se verificó que el instrumento de investigación es fiable, ya que, el Alfa de Cronbach resulto mayor a 0.80.

**Tabla 4**

*Resumen de procesamiento de datos – Prueba Piloto*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Válido	5	100%
Casos Excluido	0	0%
Total	5	100%

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 26.0

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad – Prueba Piloto*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.821	32

Nota. SPSS IBM STATICS Versión 26.0

**Análisis e Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en relación a la variable “Automatización Contable”, el coeficiente de la confiabilidad de los 32 ítems

relacionados a la prueba piloto, es del 0.821; por lo tanto, se validó el instrumento por ser de confiabilidad muy alta.

### Validez

Con respecto a la validez, Sánchez y Echeverry (2004) indican que la validez hace referencia al grado en que un instrumento desea cuantificar efectivamente la variable que procura medir (como se citó en González, 2008).

### Tabla 6

#### *Juicio de expertos*

<b>Expertos</b>	<b>Condición</b>
Dr. Frias Guevara Roberth	Aplicable
Mg. Rodriguez Reynoso María	Aplicable
Dra. Vejarano García Victoria	Aplicable

Nota. Elaboración propia

### Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

#### Técnicas

Este presente trabajo de investigación, utilizó para la recolección de datos, diversas técnicas, tales como:

- **Encuesta:** Es una técnica usada para obtener información y/o datos formales y confiables, de una población específica, a través de un cuestionario. Además, nos permite conocer la opinión de los encuestados y a su vez los resultados obtenidos, permite medir las respuestas luego de calcular los porcentajes (García, et al., 1999). En este trabajo de investigación, se realizó un cuestionario con preguntas referidas directamente con nuestro objeto de estudio, con el fin de saber el conocimiento de los trabajadores muestreados, sobre el tema de investigación.

- **Observación:** Se realizaron las observaciones y medidas de tiempo a los procedimientos cotidianos de los trabajadores de las áreas de la empresa que están en relación con el área contable.

### Instrumentos

- **Cuestionario de encuestas:** El cuestionario es un grupo de preguntas con el fin de generar una base de datos necesarios, con el propósito de lograr los objetivos del trabajo de investigación (Bernal, 2010).

En este presente trabajo de investigación, se utilizaron los cuestionarios como instrumento de recolección de datos, con preguntas cerradas, utilizando la escala de Likert, dando cinco alternativas de respuestas.

- **Guía de observación:** La guía de observación es un instrumento que toma como base general, una lista de indicadores que pueden ser afirmaciones o preguntas, que dirijan el trabajo de observación dentro de un lugar, indicando los aspectos más relevantes al realizar la observación (Guerrero, 2019).

En este presente trabajo de investigación, se utilizó como instrumento, la guía de observación, por lo cual, se realizó el acta de verificación, donde se midió el tiempo de los procesos en la labor de cada trabajador de las áreas relacionadas al área contable.

### Tabla 7

#### *Técnicas e Instrumentos de recolección*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Observación	Guía de observación
Encuesta	Cuestionario de encuesta

Nota. Elaboración propia

## **Procedimiento**

Las acciones que se realizaron para la recolección de datos en el presente trabajo de investigación, fue en primera instancia, identificar la unidad de análisis, que, en este caso, es la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. del distrito de San Isidro.

Como segundo paso, se estableció en forma detallada la situación actual de la contabilidad de la empresa y también las otras áreas relacionadas, y su capacidad para brindar información a gerencia, de forma clara, precisa y correcta.

En tercer lugar, se analizó los alcances que debe de tener la automatización contable en la empresa, para así, poder limitar el objeto de estudio, para luego, aplicarla en el tipo de empresa mencionada en este trabajo de investigación.

Por último, se procede a ejecutar las acciones generales, para poder recolectar toda la información necesaria para el trabajo de investigación: Determinar el enfoque de la investigación, Exponer el problema de investigación, Proponer el objetivo de investigación, Establecer la población y muestra de la investigación, Estudiar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el correcto desarrollo de la investigación, Examinar y Analizar la información obtenida de la recolección de datos, y por último, Lograr los resultados finales para la elaboración de las conclusiones y discusiones.

### **Aspectos éticos de la investigación**

Este trabajo de investigación, se desarrolló respetando los compromisos éticos y respetando con el citado de todas las fuentes que han sido consultadas y consideradas, aplicando correctamente las normativas APA (*American Psychological Association*); Además, se está cumpliendo con la confidencialidad de las empresas estudiadas y encuestas en éste presente trabajo de investigación, con el objetivo de poder recopilar la información suficiente,

de los cuales será utilizada solo con fines netamente académicos. Basándonos en la metodología científica.

Todos los resultados que se presentan en este trabajo de investigación, son datos reales sin alterar, aplicando nuestros valores obtenidos a lo largo de esta vida académica

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Presentación de los Resultados

El objetivo general de este presente trabajo de investigación es explicar el proceso de la Automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020., asimismo, se empleó el procedimiento estadístico para poder saber el coeficiente de confiabilidad del instrumento cuestionario de encuesta, denominado Alfa de Cronbach, el cual, permitió medir la fiabilidad y la consistencia de los ítems, indicadores, dimensiones de la variable.

### Análisis e interpretación de la muestra

**Tabla 8**

*Alfa de Cronbach (muestra)*

Alfa de Cronbach		N	%
Alfa de	Válido	9	100.0
Cronbach	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	9	100.0

**Tabla 9**

*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.870	.854	32

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

Observando la tabla 8 y 9, de acuerdo con los resultados obtenidos de la variable perteneciente a nuestro estudio, el coeficiente de confiabilidad de las 32 afirmaciones

concerniente al cuestionario, es de 0.870 y al ser mayor de 0.80 se autorizó el instrumento por considerarse muy bueno.

**a.-Análisis descriptivo de la dimensión: Procesamiento de información contable**

**Tabla 10**

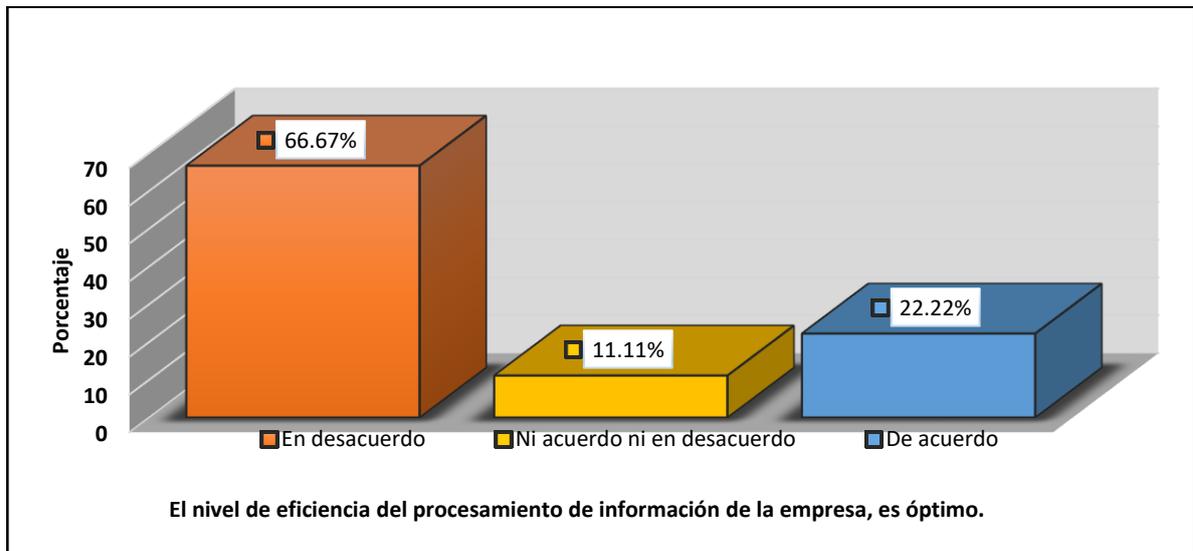
*El nivel de eficiencia del procesamiento de información de la empresa, es óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	66.7	66.7	66.7
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	77.8
	De acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 1**

*El nivel de eficiencia del procesamiento de información de la empresa, es óptimo.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación**

De la encuesta que se realizó a los trabajadores, el 50% está en desacuerdo ya que indican que la empresa Soluciones Inoxidables SAC no tendría un nivel óptimo de eficiencia en su procesamiento de información. Sin embargo, hay un 22.22% que indican que, si están

de acuerdo, ya que indican que si hay un nivel óptimo de eficiencia en el procesamiento de información. Mientras que hay un pequeño 11.11% que se encuentran indiferente, ya que no están ni de acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla 11.**

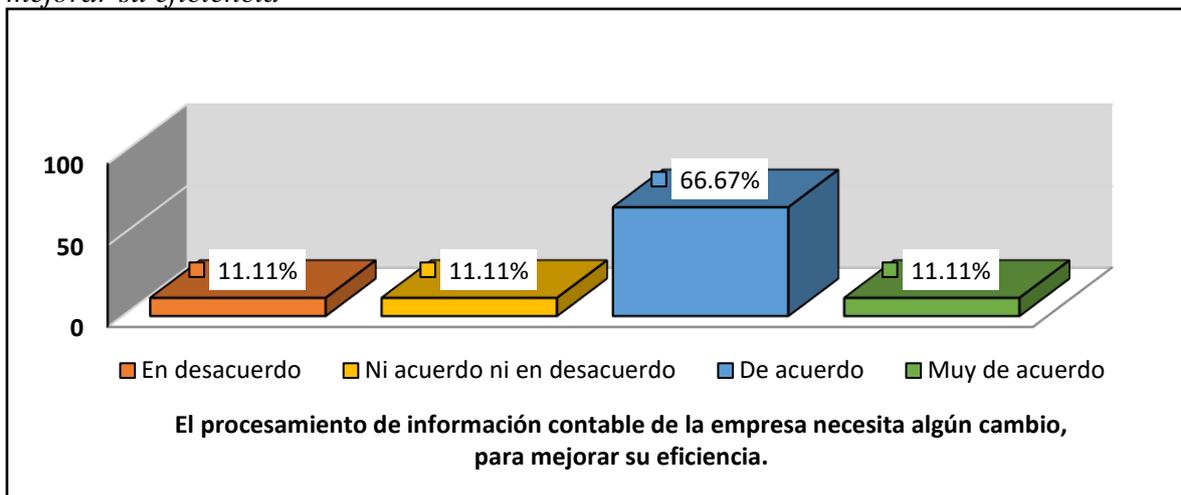
*El procesamiento de información contable de la empresa necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	22.2
	De acuerdo	6	66.7	66.7	88.9
	Muy de acuerdo	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 2**

*El procesamiento de información contable de la empresa necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

## Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el 66.67% consideraron estar de acuerdo en que la empresa Soluciones Inoxidables SAC si necesita algún cambio, para su mejorar su eficiencia, mientras que, hay 11.11% de trabajadores que estarían en desacuerdo con dicha necesidad de cambio, y a su vez, hay también un 11.11% de trabajadores que se encuentran indiferente ya que indican que no están ni desacuerdo ni de acuerdo.

**Tabla 12**

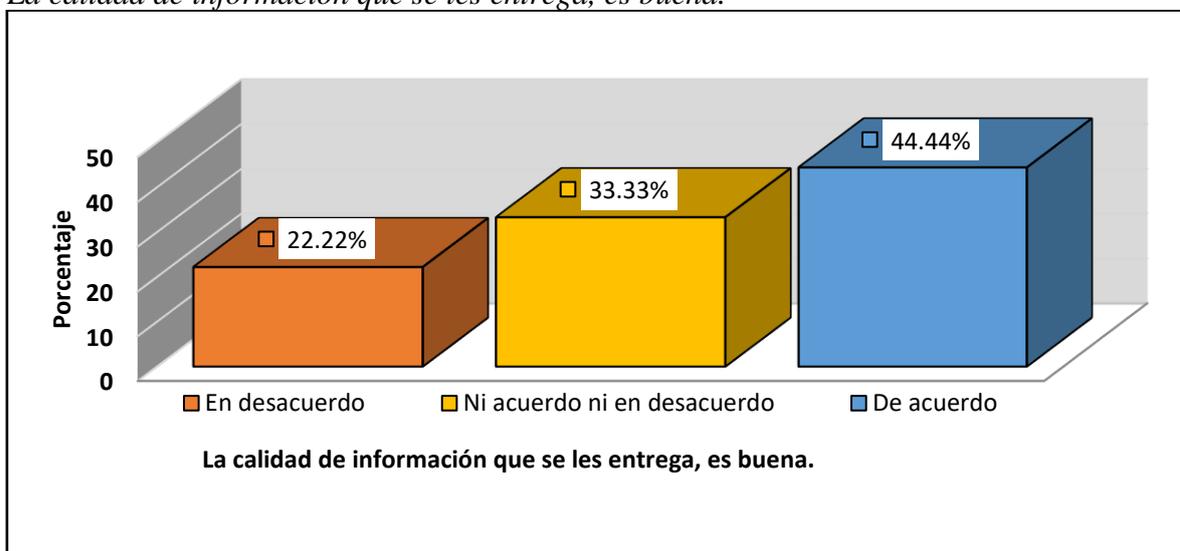
*La calidad de información que se les entrega, es buena.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	22.2	22.2	22.2
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	33.3	33.3	55.6
	De acuerdo	4	44.4	44.4	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 3**

*La calidad de información que se les entrega, es buena.*



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 26

### Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el 44.44% responden estar de acuerdo con que la calidad de información que se les entrega, es buena. Sin embargo, hay una parte de los trabajadores, exactamente un 22.22% que indican estar en desacuerdo con la afirmación en la calidad de información que se les entrega. Pero a su vez, hay una parte considerable de trabajadores, los cuales representan un 33.33% de la empresa, que prefieren estar indiferente con dicha afirmación, ya que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de calidad de información entregada por la empresa Soluciones Inoxidables SAC.

**Tabla 13**

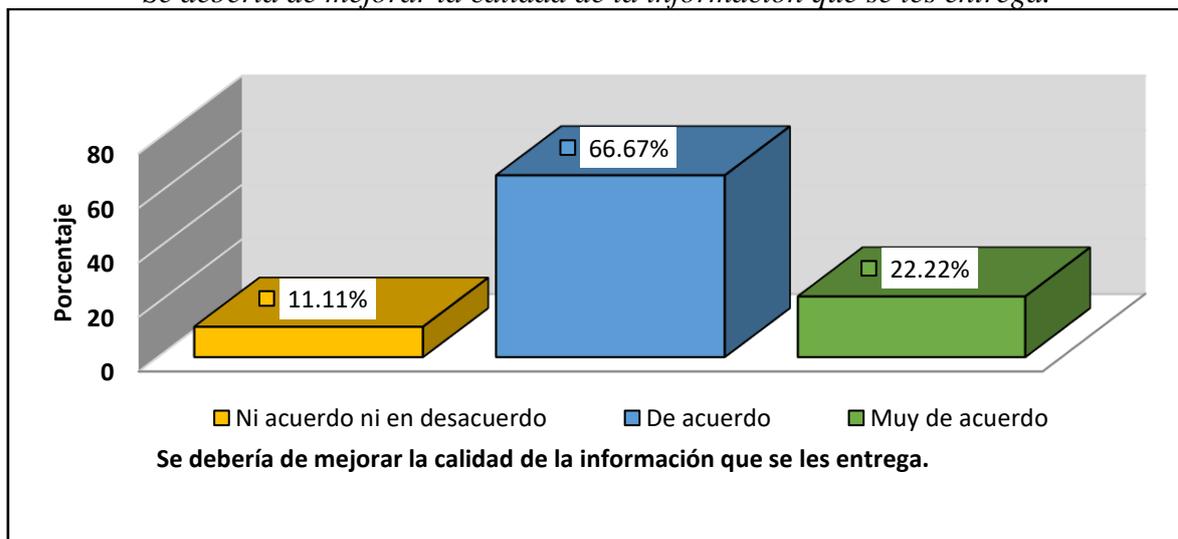
*Se debería de mejorar la calidad de la información que se les entrega.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	De acuerdo	6	66.7	66.7	77.8
	Muy de acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 4**

*Se debería de mejorar la calidad de la información que se les entrega.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

## Análisis e interpretación

Según los resultados obtenidos el 66.67% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con que sí se debe de mejorar la calidad de información que se les entrega. Además, hay un 22.22% de trabajadores que están muy seguros de la necesidad de dicha mejora en la calidad de información entregada, ya que indican estar en muy de acuerdo con dicha mejora, en la empresa Soluciones Inoxidables SAC.

**Tabla 14**

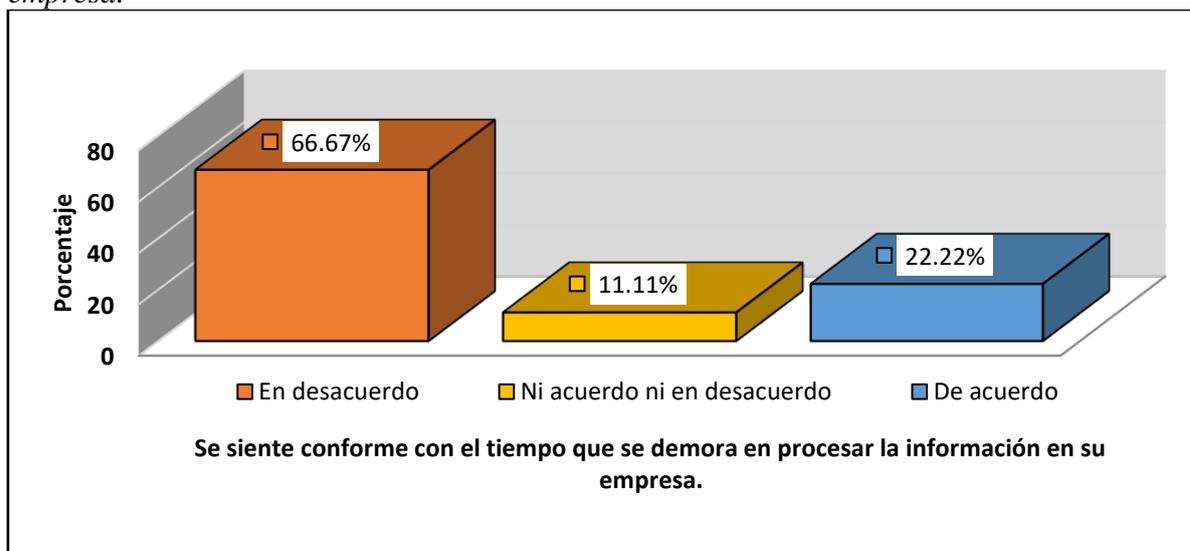
*Se siente conforme con el tiempo que se demora en procesar la información en su empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	66.7	66.7	66.7
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	77.8
	De acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 5**

*Se siente conforme con el tiempo que se demora en procesar la información en su empresa.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

## Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el 66.67% mencionan estar en desacuerdo con la afirmación, ya que indican no estar conforme con el tiempo que se demora en procesar la información en la empresa Soluciones Inoxidables SAC. Sin embargo, hay un pequeño grupo de trabajadores del 22.22% que si indican estar de acuerdo con el tiempo que se demora en procesar la información en la empresa.

**Tabla 15**

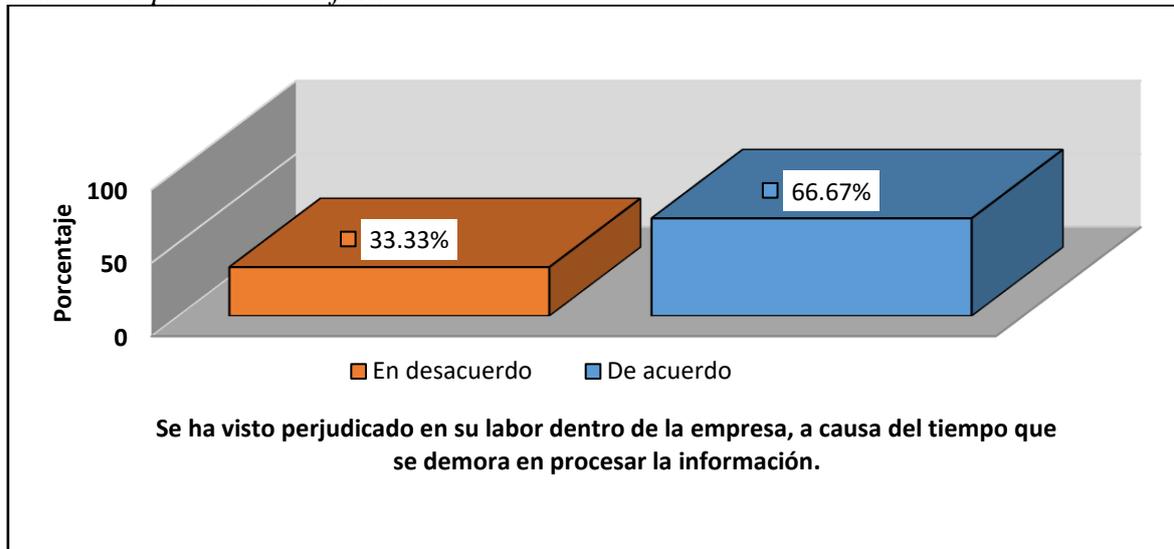
*Se ha visto perjudicado en su labor dentro de la empresa, a causa del tiempo que se demora en procesar la información.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	33.3	33.3	33.3
	De acuerdo	6	66.7	66.7	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 6**

*Se ha visto perjudicado en su labor dentro de la empresa, a causa del tiempo que se demora en procesar la información.*



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 26.

## Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el 66.67% indican que sí se han visto perjudicado en su labor, a causa del tiempo que se demora en procesar la información en la empresa Soluciones Inoxidables SAC. Sin embargo, hay un grupo menor de trabajadores del 33.33% que mencionan en no estar de acuerdo con dicha afirmación, por lo que indican que no se han visto perjudicado en la empresa a causa del tiempo de demora del procesamiento de información.

**Tabla 16**

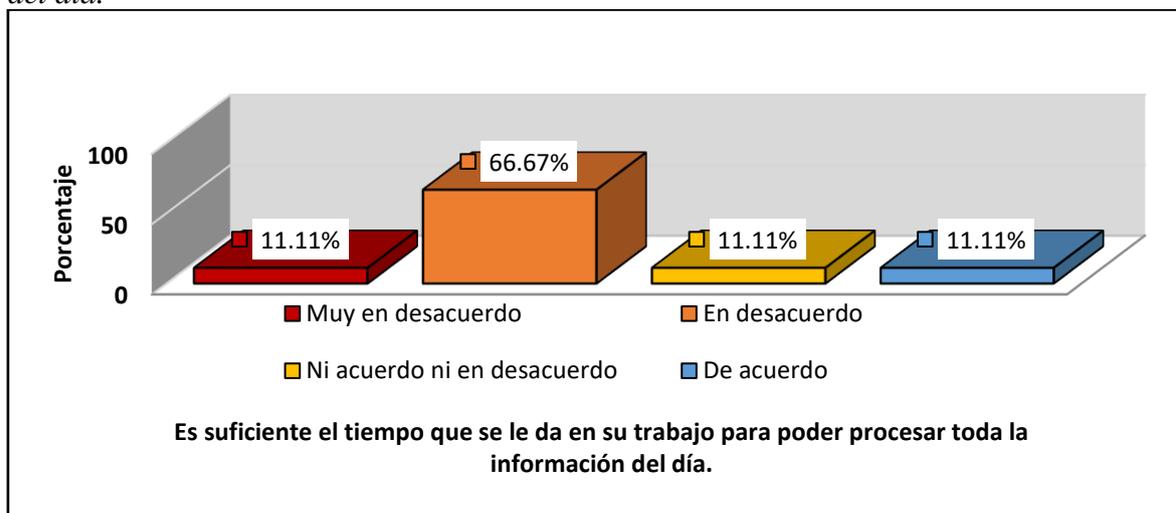
*Es suficiente el tiempo que se le da en su trabajo para poder procesar toda la información del día.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	En desacuerdo	6	66.7	66.7	77.8
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	88.9
	De acuerdo	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 7**

*Es suficiente el tiempo que se le da en su trabajo para poder procesar toda la información del día.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

## Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el 66.67% y 11.11% mencionan estar en desacuerdo y muy desacuerdo con la afirmación, ya que indican que no es suficiente el tiempo que se les da en su trabajo para poder procesar toda la información del día, en la empresa Soluciones Inoxidables SAC. Por otro lado, hay un pequeño grupo de trabajadores del 11.11% que indican en si estar de acuerdo con el tiempo que se les otorgan para procesar toda la información.

### a.-Conclusión de la Dimensión Procesamiento de información contable

Según los resultados obtenidos de la dimensión procesamiento de información contable, se han realizado 7 ítems de forma independiente con tablas y figuras, por lo cual, se llegó a conclusión, que la dimensión antes mencionada tiene aprobación parcialmente baja del 47.62% en el nivel de eficiencia, la calidad de información y el tiempo, evidenciando así, que la empresa no tiene un buen nivel de eficiencia en su procesamiento de información contable, producto a que no hay el suficiente tiempo para poder procesar toda la información diaria contable, causando así, que el área contable entregue información no muy buena.

### b.-Análisis descriptivo de la dimensión: Análisis de datos contables

**Tabla 17**

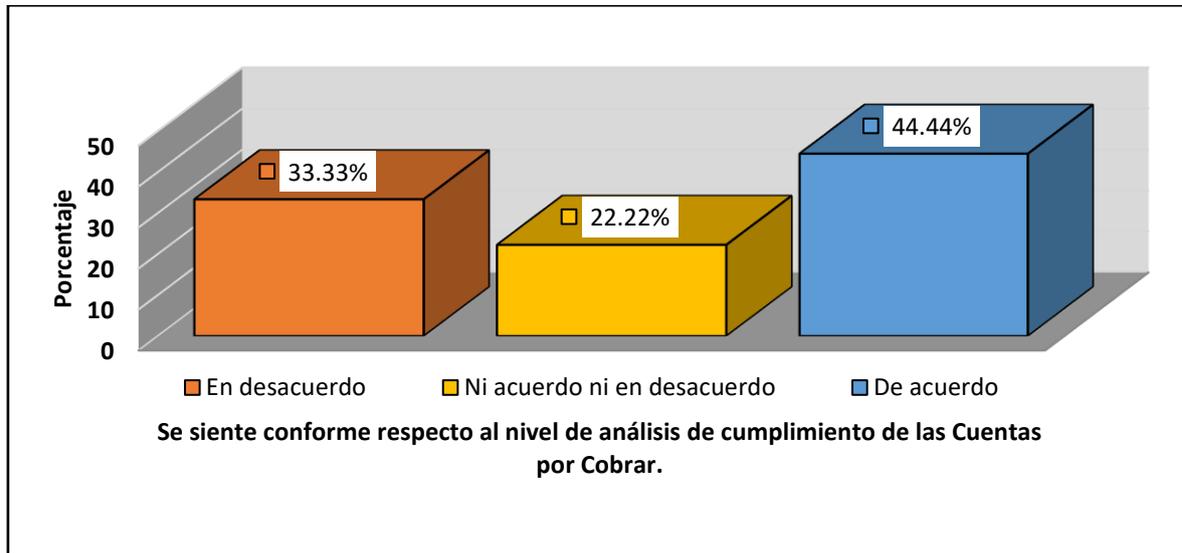
*Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Cobrar.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	33.3	33.3	33.3
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	55.6
	De acuerdo	4	44.4	44.4	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 8**

*Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Cobrar.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

### Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el 44% indican en estar de acuerdo, ya que si se sienten conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las cuentas por cobrar. Sin embargo, hay un grupo de trabajadores del 33.33% que mencionan en no estar de acuerdo con dicha afirmación, ya que no están conformes respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las cuentas por cobrar en la empresa Soluciones Inoxidables SAC.

**Tabla 18**

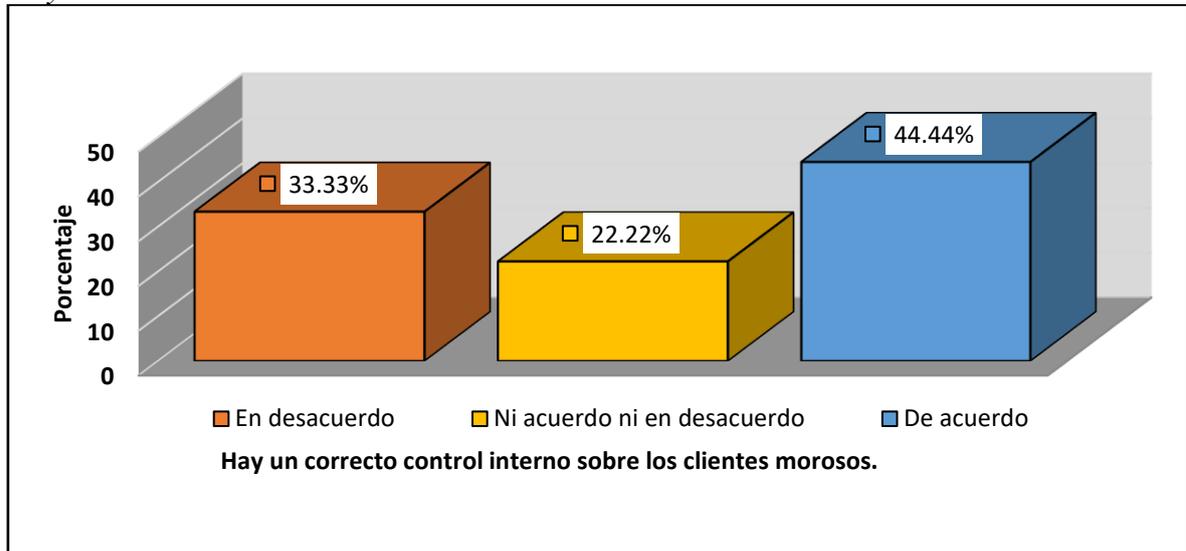
*Hay un correcto control interno sobre los clientes morosos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	33.3	33.3	33.3
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	55.6
	De acuerdo	4	44.4	44.4	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 9**

*Hay un correcto control interno sobre los clientes morosos.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación**

De los trabajadores encuestados el 44.44% mencionan estar de acuerdo en que hay un correcto control interno sobre los clientes morosos, pero a su vez, hay un 33.33% de trabajadores que indican estar en desacuerdo con dicha afirmación, mencionando así que, no hay un correcto control interno sobre los clientes morosos.

**Tabla 19**

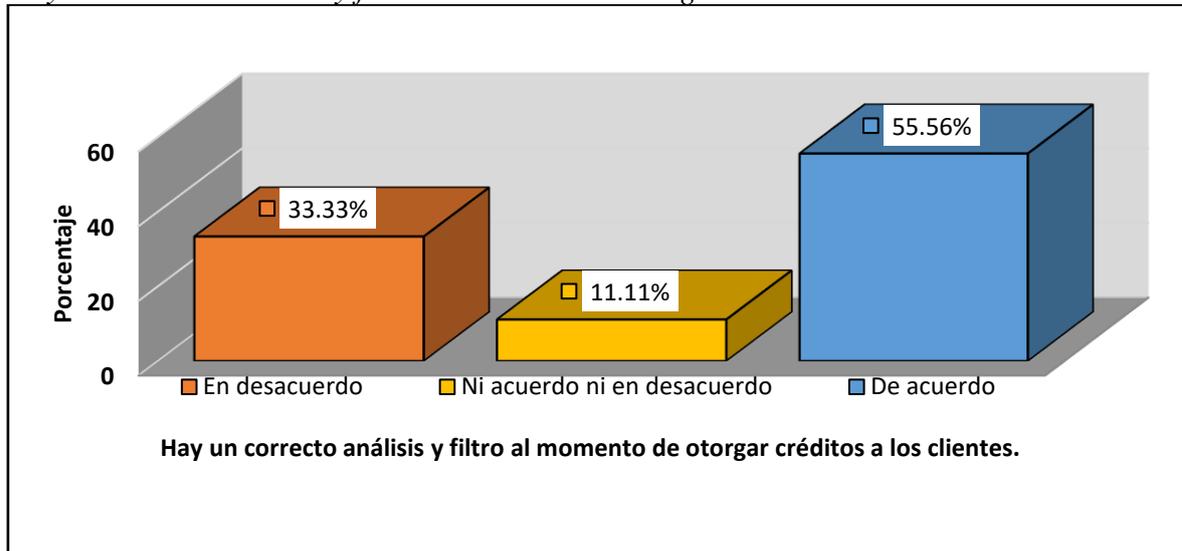
*Hay un correcto análisis y filtro al momento de otorgar créditos a los clientes.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	33.3	33.3	33.3
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	44.4
	De acuerdo	5	55.6	55.6	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 10**

*Hay un correcto análisis y filtro al momento de otorgar créditos a los clientes.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación**

De los trabajadores encuestados el 55.56% mencionan estar de acuerdo con que si hay un correcto análisis y filtro en la otorgación de créditos a los clientes. Sin embargo, aún hay un menor grupo de trabajadores del 33.33% que mencionan no estar de acuerdo con dicha afirmación, ya que mencionan que no hay un correcto análisis y filtro en la otorgación de créditos a los clientes de la empresa Soluciones Inoxidables SAC.

**Tabla 20**

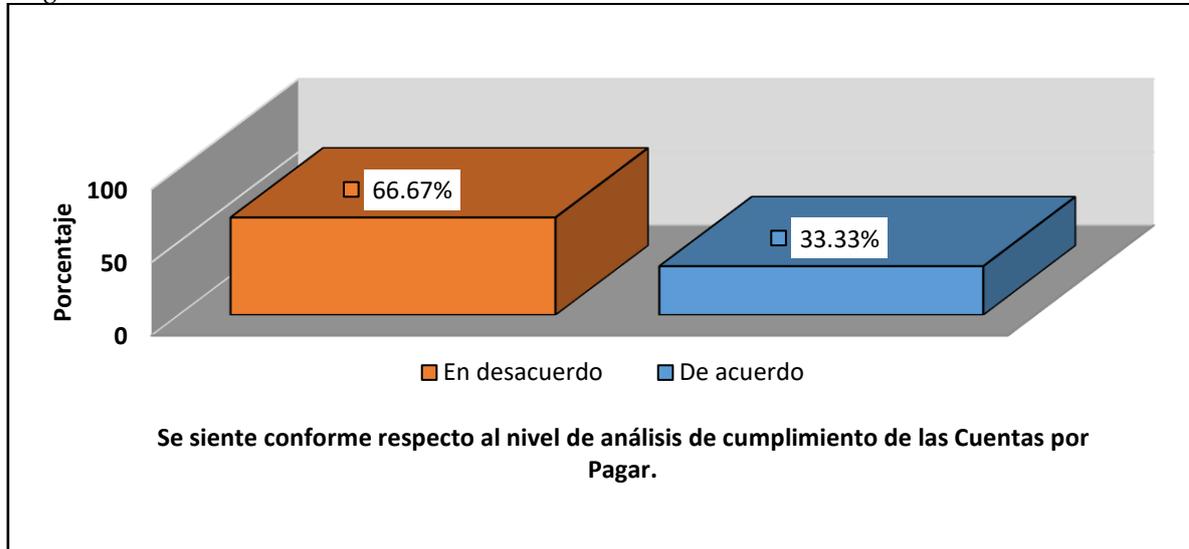
*Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Pagar.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	66.7	66.7	66.7
	De acuerdo	3	33.3	33.3	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 11**

*Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Pagar.*



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 26

### Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de los encuestados el 66.67% indicar estar en desacuerdo, ya que mencionan no estar conforme con el análisis de cumplimiento de las cuentas por pagar. Sin embargo, hay un 33.33% de trabajadores que si están de acuerdo con la afirmación, ya que si están conformes con el nivel de análisis de cumplimiento de las cuentas por pagar en la empresa Soluciones Inoxidables SAC.

**Tabla 21**

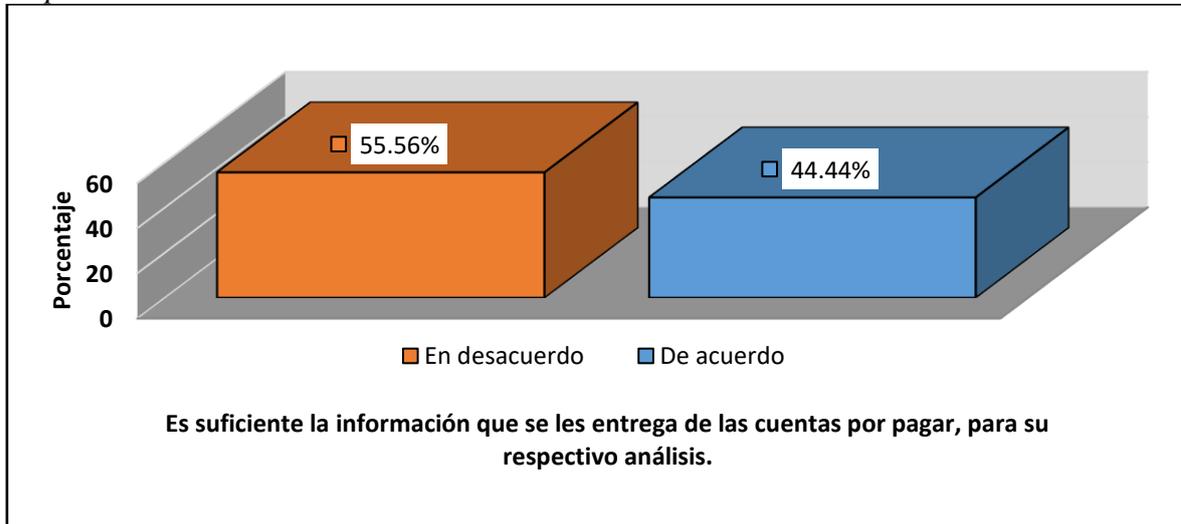
*Es suficiente la información que se les entrega de las cuentas por pagar, para su respectivo análisis.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	55.6	55.6	55.6
	De acuerdo	4	44.4	44.4	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 12**

*Es suficiente la información que se les entrega de las cuentas por pagar, para su respectivo análisis.*



Nota. SPSS IBM STATICS Versión 26

**Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados el 55.56% indicaron estar en desacuerdo con la afirmación, ya que mencionan que no es suficiente la información que se les entrega de las cuentas por pagar, para su respectivo análisis. Pero a su vez, hay un 44.44% de trabajadores que, si están de acuerdo con la afirmación, ya que mencionan que si es suficiente la cantidad de información que se les entrega para el análisis de las cuentas por pagar de la empresa Soluciones Inoxidables SAC.

**Tabla 22**

*Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de la presentación de los Estados Financieros.*

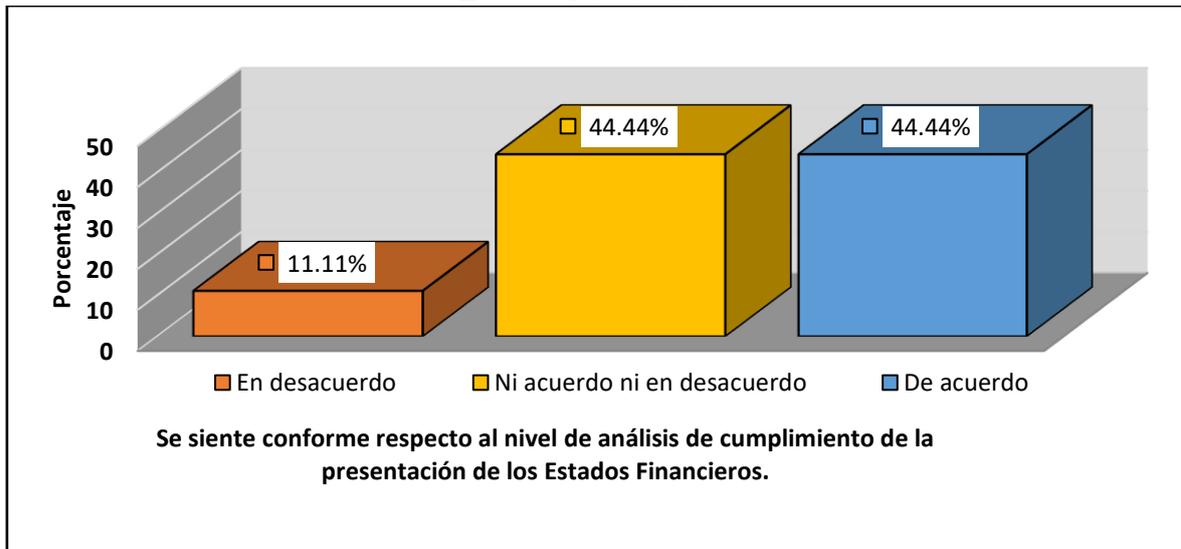
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	4	44.4	44.4	55.6

De acuerdo	4	44.4	44.4	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 13**

*Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de la presentación de los Estados Financieros.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados el 44.44% están de acuerdo ya que mencionan que si están conformes con el nivel de análisis de cumplimiento de la presentación de Estados Financieros de la empresa Soluciones Inoxidables SAC. Sin embargo, hay otro 44.44% de trabajadores que se encuentran indiferentes con la afirmación, ya que indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, aún hay un pequeño grupo de trabajadores del 11.11% que mencionan en no estar de acuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 23**

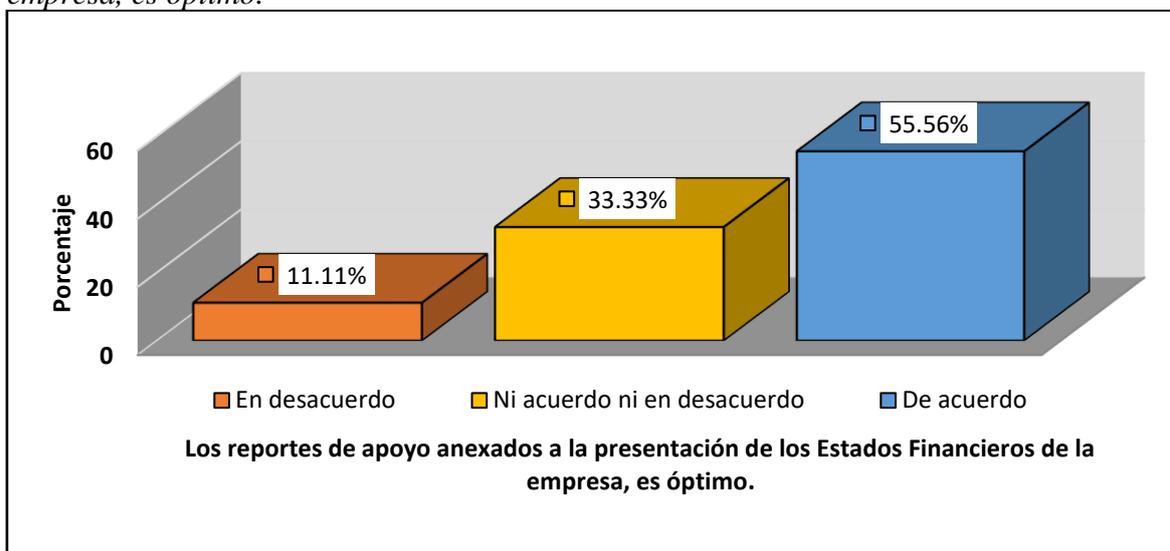
*Los reportes de apoyo anexados a la presentación de los Estados Financieros de la empresa, es óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	33.3	33.3	44.4
	De acuerdo	5	55.6	55.6	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 14**

*Los reportes de apoyo anexados a la presentación de los Estados Financieros de la empresa, es óptimo.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados el 55.56% indican estar de acuerdo con la afirmación, ya que mencionan que es óptimo, los reportes de apoyo anexados a la presentación de Estados Financieros de la empresa Soluciones Inoxidables SAC. Hay un 33.33% de trabajadores que se encuentran indiferentes, ya que mencionan que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Sin embargo, hay un pequeño grupo de

trabajadores de un 11.11% que mencionan que no es óptimo los reportes de apoyo que se anexan en la presentación de Estados Financieros.

**b.- Conclusión de la Dimensión Análisis de Datos Contables**

Se puede observar que en la dimensión análisis de datos contables, los trabajadores y funcionarios respondieron 7 ítems que se realizó de forma independiente, por lo cual, se llegó a la conclusión de que la dimensión tiene una aprobación parcialmente baja del 46.03% en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, lo que evidencia que la empresa no tiene un buen análisis de cumplimiento en sus cuentas por cobrar, lo que está causando que la empresa no tenga un correcto control interno en sus clientes morosos. Además, se evidencia que la empresa no está analizando correctamente sus cuentas por pagar a causa de la poca información que se les entrega.

**c.-Análisis descriptivo de la dimensión: Capital Humano**

**Tabla 24**

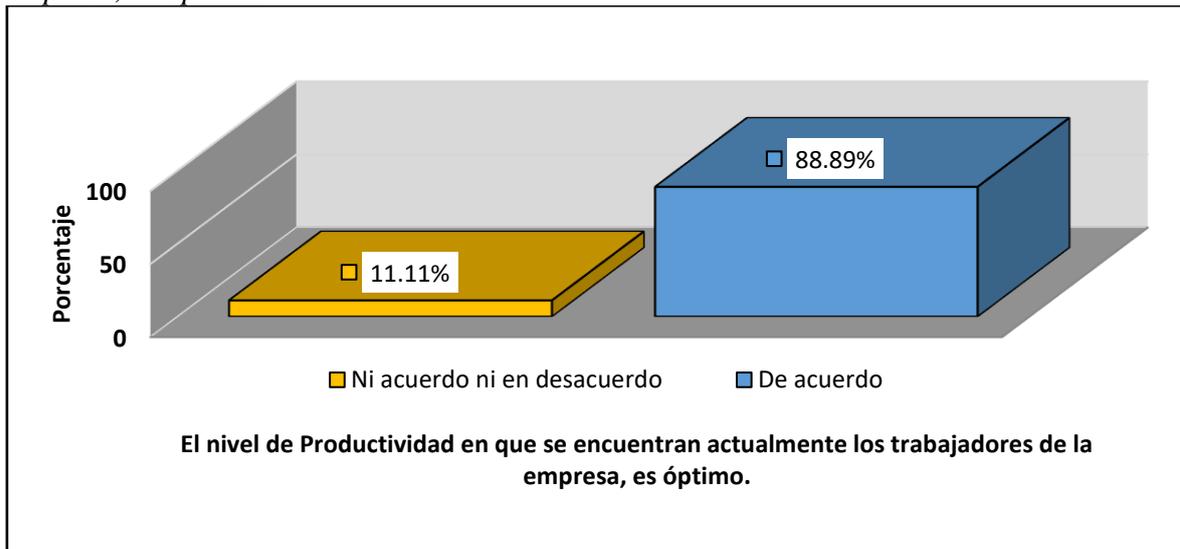
*El nivel de Productividad en que se encuentran actualmente los trabajadores de la empresa, es óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	De acuerdo	8	88.9	88.9	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 15**

*El nivel de Productividad en que se encuentran actualmente los trabajadores de la empresa, es óptimo.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 88.89% respondieron estar de acuerdo con que el nivel de productividad en que se encuentra actualmente los trabajadores de la empresa Soluciones Inoxidables SAC, es óptimo. Pero, hay un pequeño grupo de 11.11% que mencionan no estar ni acuerdo ni desacuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 25**

*Se utilizan correctamente todos los recursos de la empresa, para ser productivos.*

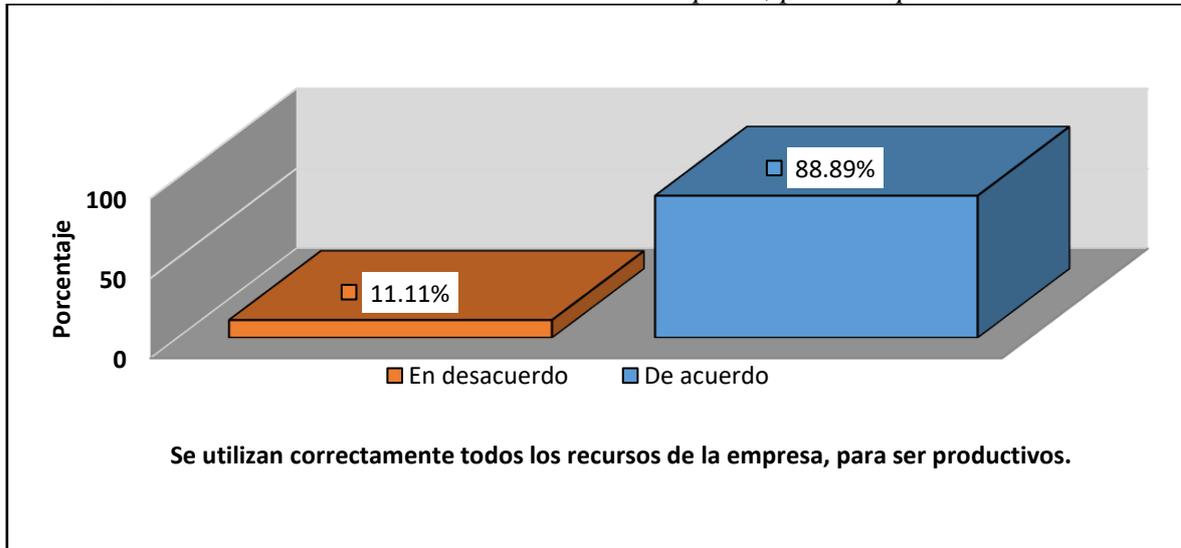
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1

De acuerdo	8	88.9	88.9	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 16**

*Se utilizan correctamente todos los recursos de la empresa, para ser productivos.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

Se observa que el 88.89% de los encuestados respondieron estar en acuerdo con que si se utilizan correctamente todos los recursos de la empresa para ser productivos. Mientras que hay un pequeño grupo de trabajadores del 11.11% que mencionan en estar desacuerdo con dicha afirmación, ya que mencionan que no se está utilizando correctamente todos los recursos de la empresa Soluciones Inoxidables SAC, para poder ser productivos en la labor.

**Tabla 26**

*Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.*

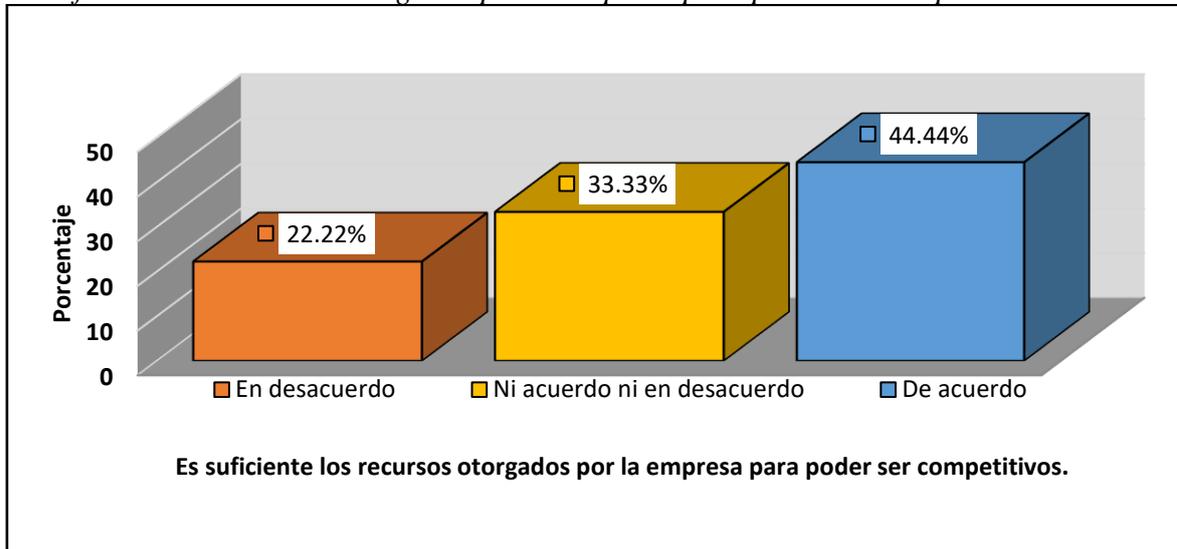
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	22.2	22.2	22.2
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	33.3	33.3	55.6
	De acuerdo	4	44.4	44.4	100.0

Total	9	100.0	100.0
-------	---	-------	-------

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 17**

*Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 44.44% de trabajadores, mencionan en estar de acuerdo con que es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder competitivos. Sin embargo, hay un 22.22% de trabajadores que mencionan en no estar de acuerdo con dicha afirmación, ya que mencionan que no es suficiente.

**Tabla 27**

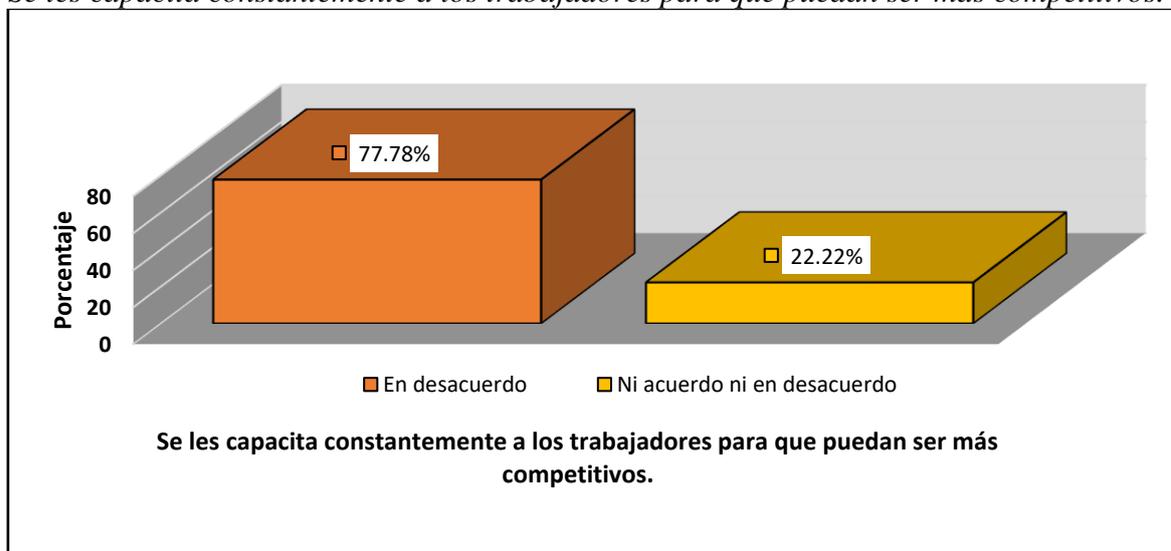
*Se les capacita constantemente a los trabajadores para que puedan ser más competitivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	77.8	77.8	77.8
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 18**

*Se les capacita constantemente a los trabajadores para que puedan ser más competitivos.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los trabajadores encuestados se obtiene que el 77.78% está en desacuerdo con la afirmación, ya que mencionan que no se les capacita constantemente para que puedan ser más competitivo; Y, solo hay un 22.22% de trabajadores que prefieren no opinar, ya que indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 28**

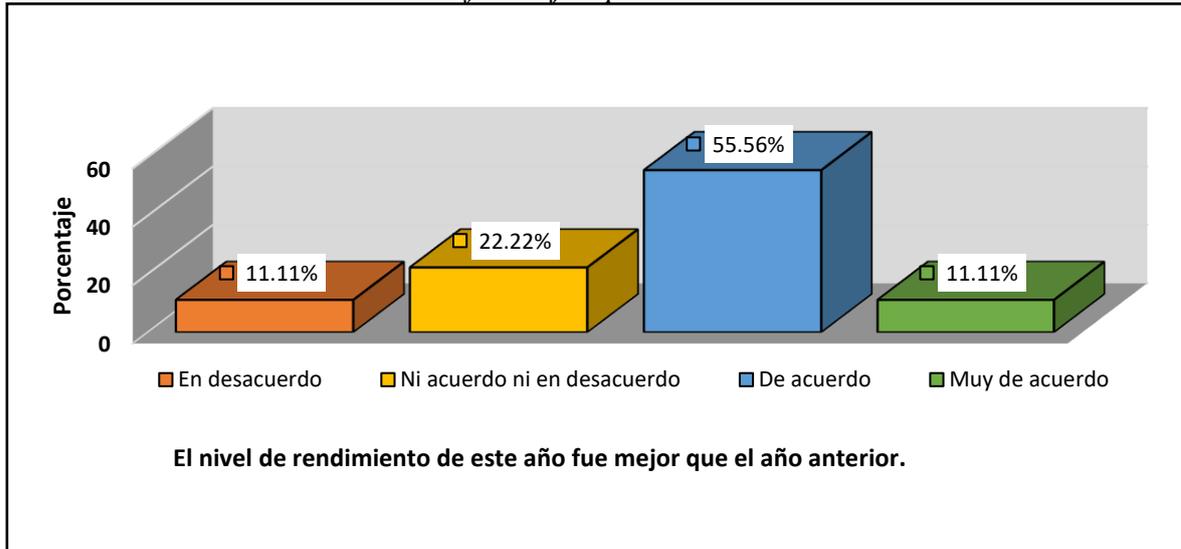
*El nivel de rendimiento de este año fue mejor que el año anterior.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	33.3
	De acuerdo	5	55.6	55.6	88.9
	Muy de acuerdo	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 19**

*El nivel de rendimiento de este año fue mejor que el año anterior.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 55.56% de trabajadores, mencionan estar de acuerdo con que el nivel de rendimiento fue mejor que el año anterior, Y, a su vez, hay un 11.11% de trabajadores que indican estar muy de acuerdo con dicha afirmación, dando así, mayor credibilidad a la afirmación sobre el nivel de rendimiento de ambos años. Por otro lado, hay un pequeño grupo de 11.11% trabajadores que, si están en desacuerdo con la afirmación, ya que creen que el nivel de rendimiento no fue mejor que el año anterior.

**Tabla 29**

*Hay las herramientas suficientes para poder tener un buen rendimiento en la empresa.*

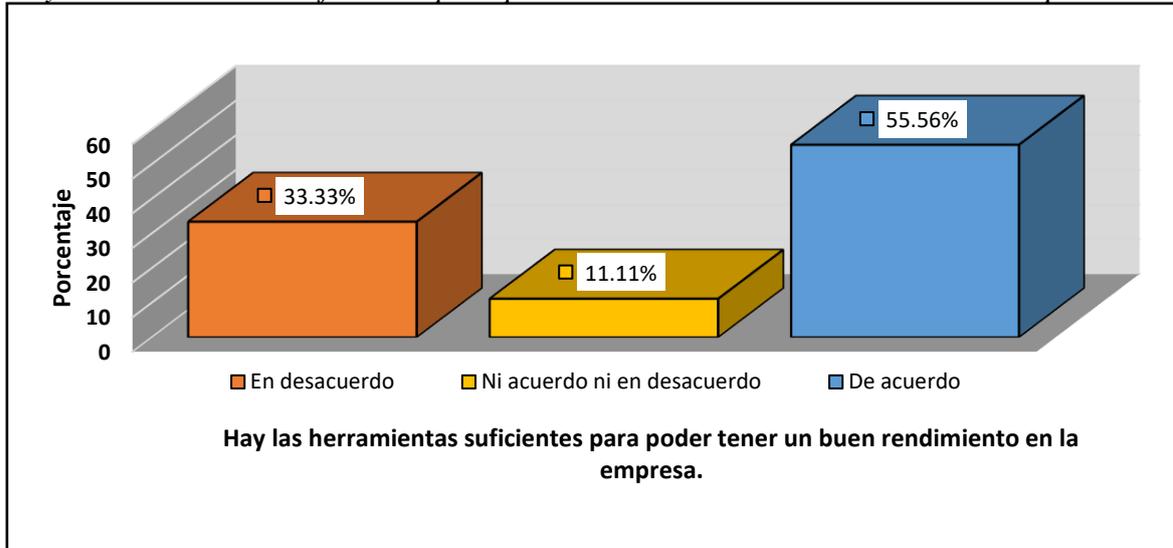
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	33.3	33.3	33.3

Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	44.4
De acuerdo	5	55.6	55.6	100.0
Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 20**

*Hay las herramientas suficientes para poder tener un buen rendimiento en la empresa.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

Se observa que, el 55.56% de encuestados indican estar de acuerdo con que, si hay herramientas suficientes para poder tener un buen rendimiento en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., mientras que, hay un 33.33% de encuestados que indican estar en desacuerdo con dicha afirmación, ya que, para ellos, la empresa no cuenta con las herramientas suficientes. Por último, hay un pequeño grupo del 11.11% que mencionan no estar ni de acuerdo ni desacuerdo con la afirmación.

**c.- Conclusión de la Dimensión Capital Humano**

Como se visualiza en la dimensión capital humano encontramos 6 ítems y cada una es desarrollada con tablas y figuras de forma independientes, en el cual, se concluyó que la dimensión mencionada tiene un margen de aprobación parcialmente buena del 57.41% en la productividad y rendimiento de sus trabajadores. Evidenciando así, que la empresa tiene un óptimo nivel de productividad en sus trabajadores, y esto a causa de que se está utilizando correctamente todos los recursos de la empresa para poder ser productivos. Además, se evidencia que el nivel de rendimiento de sus trabajadores fue mejor que el año pasado, y eso a causa de que hay las suficientes herramientas en la empresa para que puedan tener un buen rendimiento. Sin embargo, también se evidencia que no hay una constante capacitación en sus trabajadores para que puedan ser competitivos.

**d.-Análisis descriptivo de la dimensión: Sistemas de Control**

**Tabla 30**

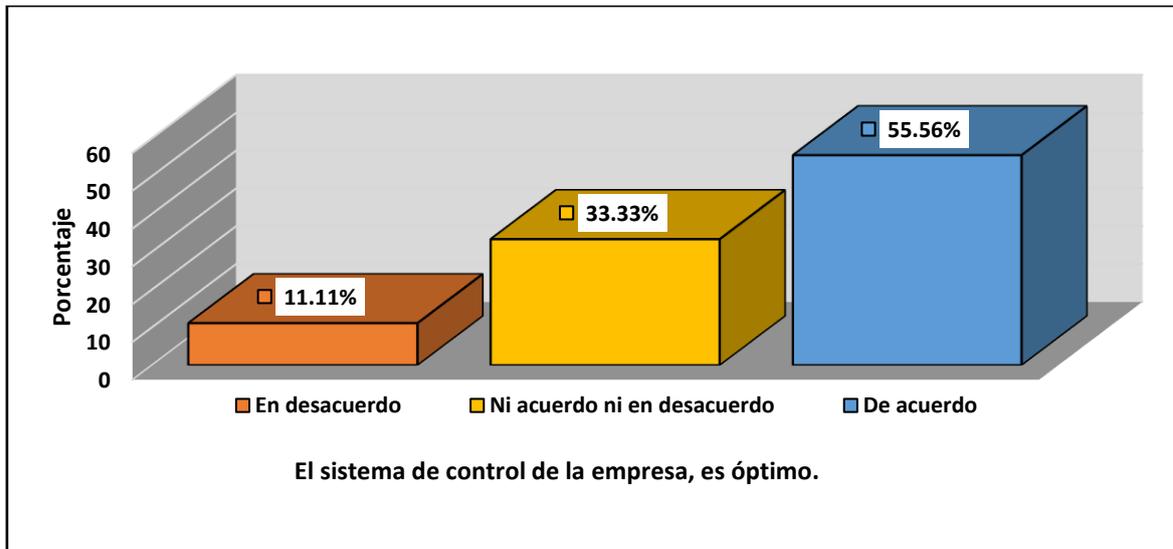
*El sistema de control de la empresa, es óptimo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	3	33.3	33.3	44.4
	De acuerdo	5	55.6	55.6	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 21**

*El sistema de control de la empresa, es óptimo.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

### Análisis e interpretación:

Del total de encuestados, se obtiene que el 55.56% están de acuerdo con la afirmación, ya que, indican que el sistema de control de la empresa Soluciones Inoxidables, si es óptimo. Por otro lado, hay un 33.33% de encuestados que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, y a su vez, hay un 11.11% de encuestados que mencionan estar en desacuerdo, ya que indican que dicho sistema de control, no es óptimo.

**Tabla 31**

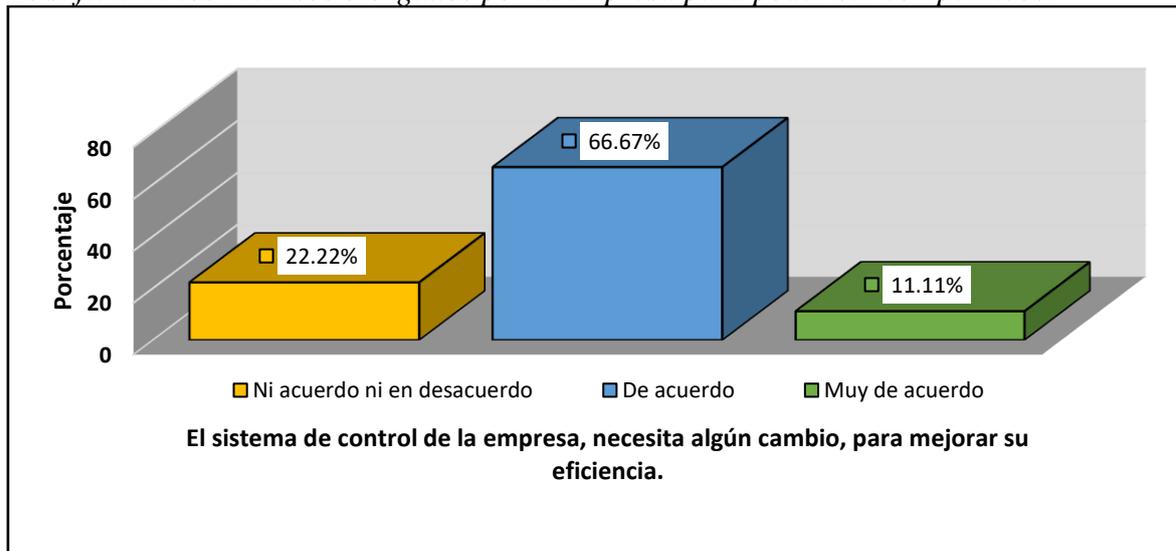
*Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	22.2
	De acuerdo	6	66.7	66.7	88.9
	Muy de acuerdo	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 22**

*Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

### Análisis e interpretación:

De los resultados obtenidos el 66.67% de trabajadores, menciona en estar de acuerdo con que el sistema de control de la empresa si necesita algún cambio, para que mejore su eficiencia. A su vez, hay un 11.11% de trabajadores que indican estar muy de acuerdo con dicha afirmación, y hay un 22.22% de trabajadores que prefieren estar ni de acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla 32**

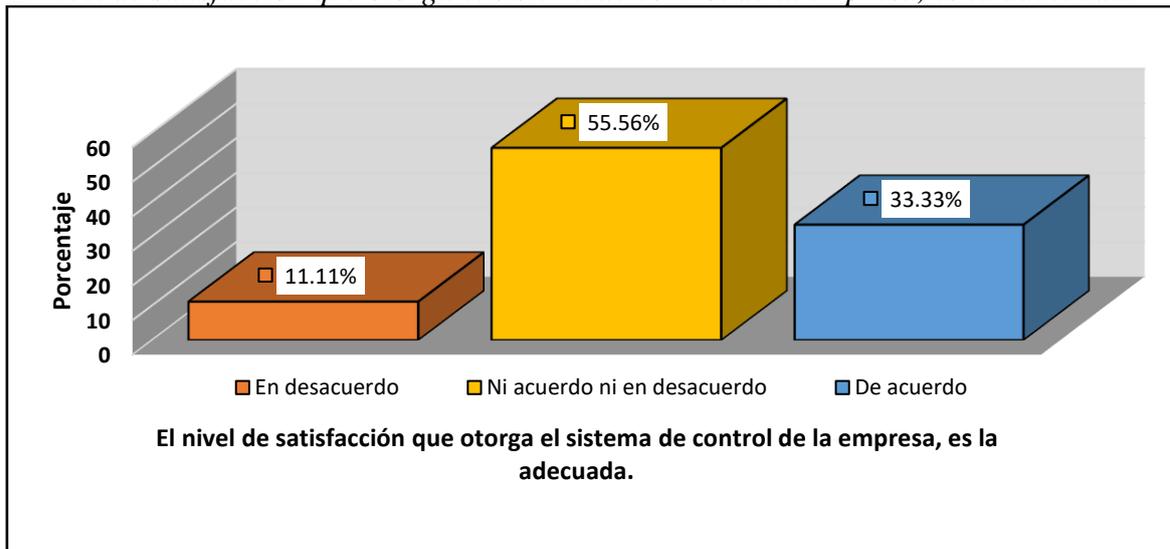
*El nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, es la adecuada.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	5	55.6	55.6	66.7
	De acuerdo	3	33.3	33.3	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

### Figura

*El nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, es la adecuada.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados, el 55.56% de trabajadores prefieren estar ni de acuerdo ni desacuerdo con esta afirmación, prefieren no opinar sobre el nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa. Pero, hay un 33% de encuestados que, si están de acuerdo con la afirmación, ya que mencionan que dicho nivel de satisfacción es la adecuada.

**Tabla 33**

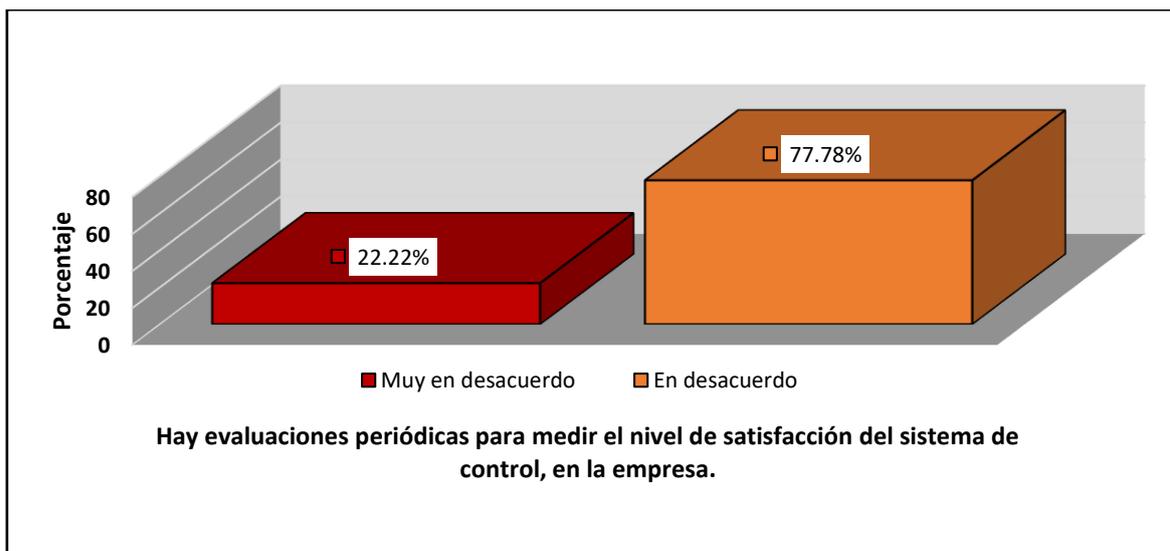
*Hay evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción del sistema de control, en la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	22.2	22.2	22.2
	En desacuerdo	7	77.8	77.8	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 23**

*Hay evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción del sistema de control, en la empresa.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

### **Análisis e interpretación:**

Se observa que el 77.78% de trabajadores indican estar en desacuerdo con la afirmación, ya que mencionan que no hay evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción del sistema de control en la empresa, y a su vez, hay un 22.22% de trabajadores que indican estar en muy desacuerdo con la afirmación.

### **d.- Conclusión de la Dimensión Sistemas de Control**

Como se visualiza en los resultados obtenidos de la dimensión sistemas de control se desarrolló 4 ítems, cada una de forma independientes con tablas y figuras, por lo cual , se llegó a la conclusión de que la información tiene aprobación parcialmente baja del 41.67% en el nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, evidenciando así, que la empresa no tiene evaluaciones periódicas para medir dicho nivel. Por lo cual, se evidencia que la empresa debe tener algún cambio en su sistema de control, para poder mejorar su eficiencia y así poder tener un mejor nivel de satisfacción.

### **e.-Análisis descriptivo de la dimensión: Proceso Contable**

**Tabla 34**

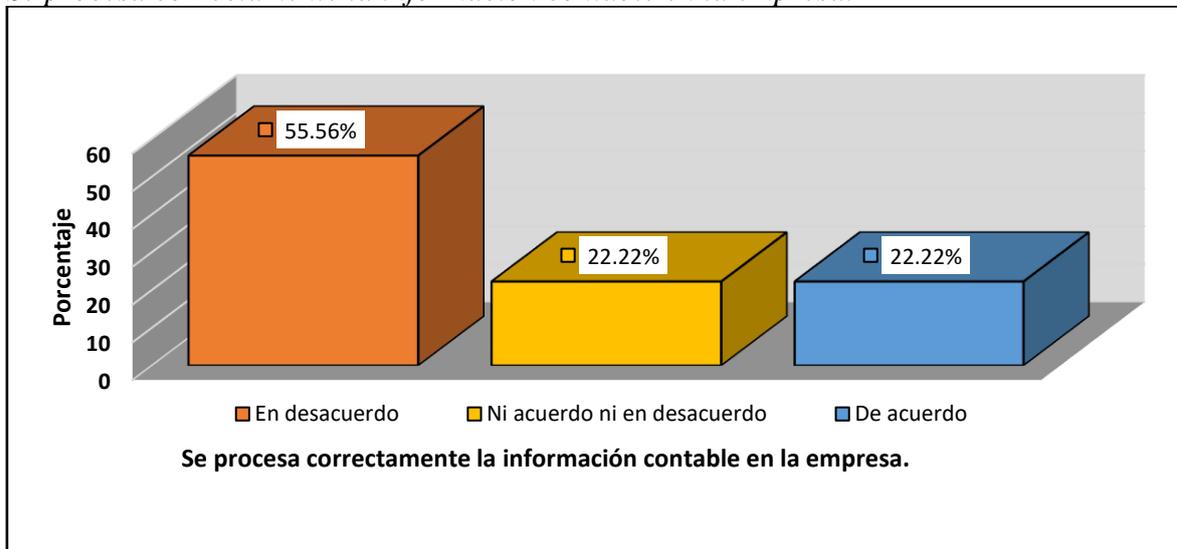
*Se procesa correctamente la información contable en la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	55.6	55.6	55.6
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	77.8
	De acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 24**

*Se procesa correctamente la información contable en la empresa.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 55.56% de trabajadores, mencionan estar en desacuerdo con que si se procesa correctamente la información contable en la empresa y solo hay un 22.22% de trabajadores que indican estar de acuerdo con la afirmación.

**Tabla 35**

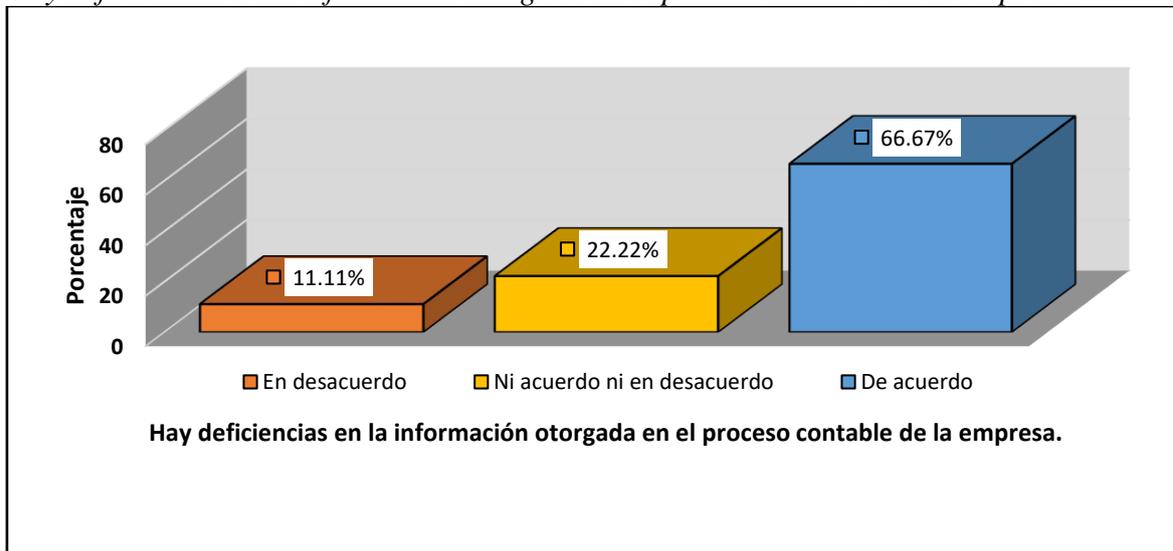
*Hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	33.3
	De acuerdo	6	66.7	66.7	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 25**

*Hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable de la empresa.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

Del total de encuestados, se obtiene que el 66.67% mencionan estar de acuerdo en que si hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable de la empresa. Y solo hay un 11.11% de trabajadores que mencionan estar en desacuerdo con dicha afirmación. Por otro lado, hay un 22.22% de trabajadores que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación, prefieren no decidirse con su posición.

**Tabla 36**

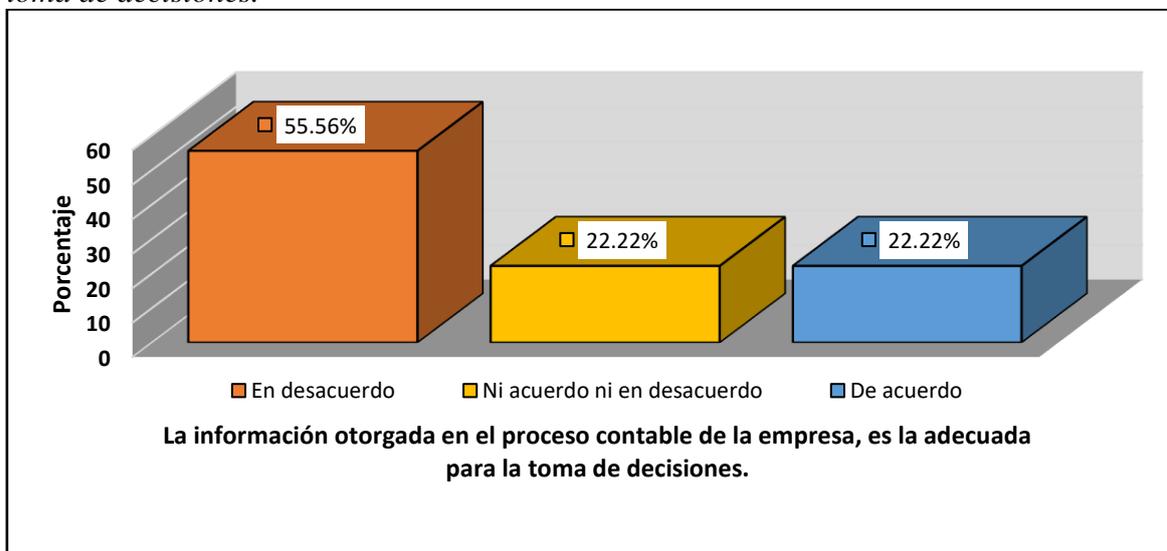
*La información otorgada en el proceso contable de la empresa, es la adecuada para la toma de decisiones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	55.6	55.6	55.6
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	77.8
	De acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 26**

*La información otorgada en el proceso contable de la empresa, es la adecuada para la toma de decisiones.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 55.56% de trabajadores, indican estar en desacuerdo, ya que mencionan que la información otorgada en el proceso contable de la empresa, no es la adecuada para la toma de decisiones. Mientras que solo un 22.22% de trabajadores están de acuerdo con la afirmación, por que mencionan que dicha información otorgada si es la adecuada para la toma de decisiones.

**Tabla 37**

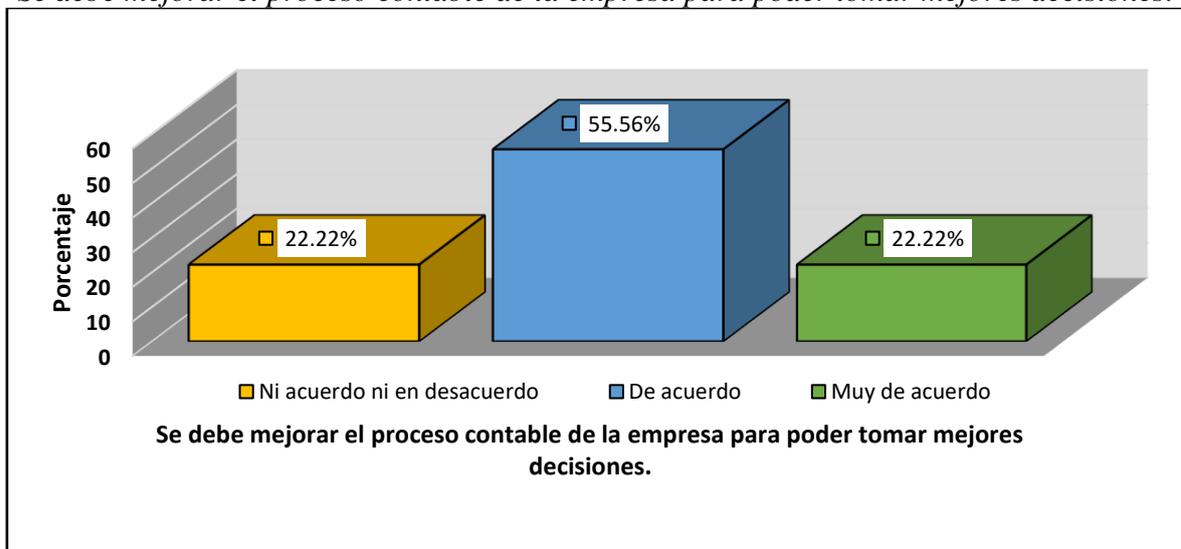
*Se debe mejorar el proceso contable de la empresa para poder tomar mejores decisiones.*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	2	22.2	22.2	22.2
	De acuerdo	5	55.6	55.6	77.8
	Muy de acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 27**

*Se debe mejorar el proceso contable de la empresa para poder tomar mejores decisiones.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

### **Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 55.56% de trabajadores, mencionan estar de acuerdo con que si se debe de mejorar el proceso contable de la empresa para poder tomar mejores decisiones. Y a su vez, hay un 22.22% de trabajadores que respaldan al otro grupo de trabajadores con la afirmación, ya que indican estar muy de acuerdo.

### **e.- Conclusión de la Dimensión Proceso Contable**

Como se visualiza en la dimensión proceso contable hemos encontrado 4 ítems y cada una se desarrolló de forma independiente con tablas y figuras, por lo cual, se llegó a la conclusión de que la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., tiene una aprobación parcialmente baja del 47.22% eso nos evidencia que hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable ya que, no se está otorgando la información adecuada para una correcta toma de decisiones.

**f.-Análisis descriptivo de la dimensión: Gestión de Ventas**

**Tabla 38**

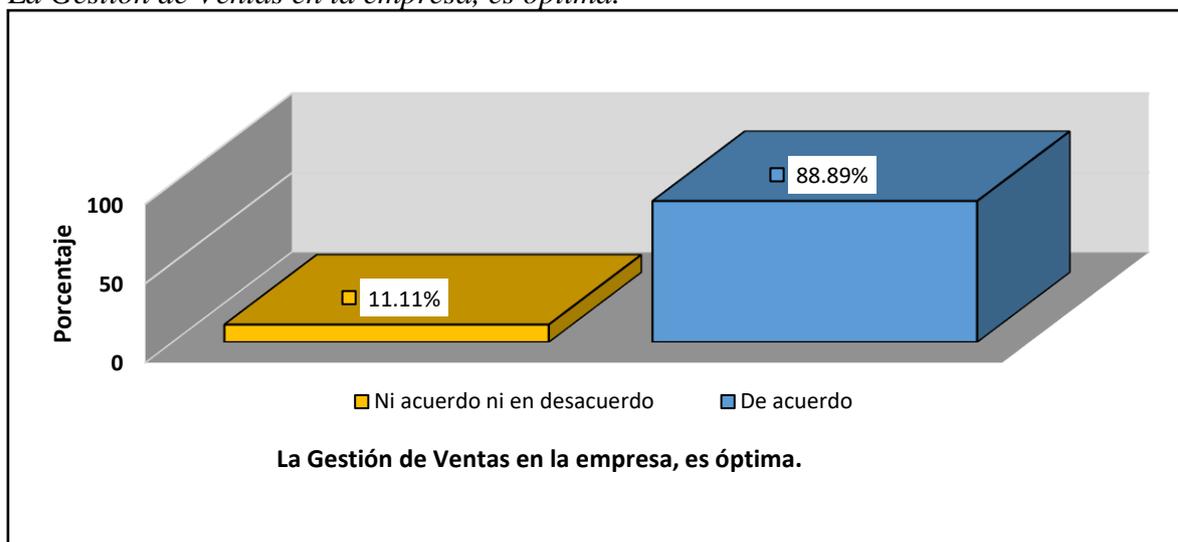
*La Gestión de Ventas en la empresa, es óptima.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	De acuerdo	8	88.9	88.9	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 28**

*La Gestión de Ventas en la empresa, es óptima.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

Se observa que, el 88.89% de encuestados están de acuerdo con la afirmación, ya que indican que la gestión de ventas en la empresa, es óptima. Y solo hay un 11.11% de trabajadores que indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 39**

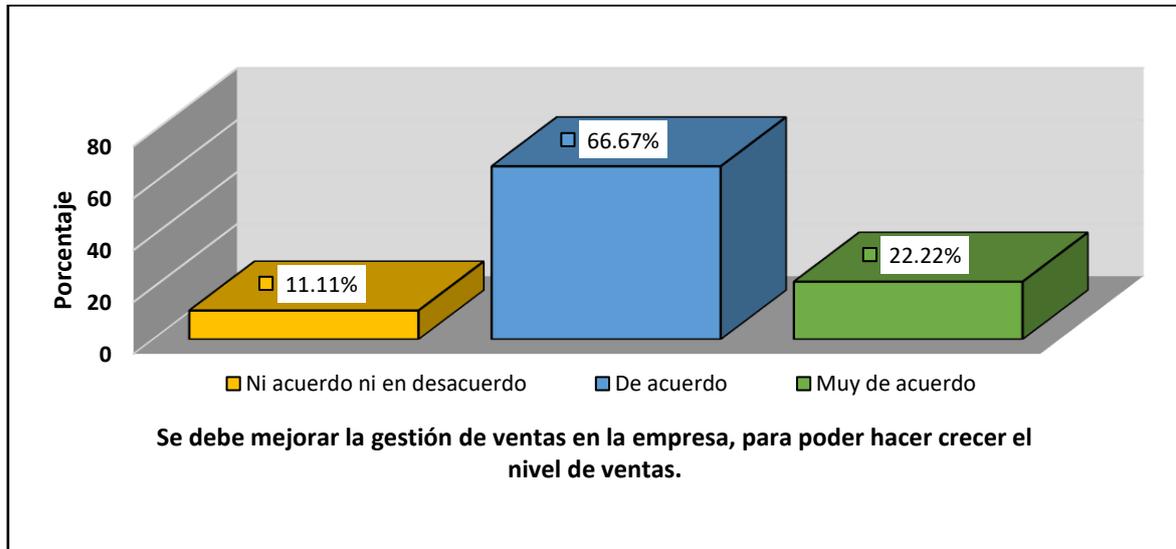
*Se debe mejorar la gestión de ventas en la empresa, para poder hacer crecer el nivel de ventas.*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	De acuerdo	6	66.7	66.7	77.8
	Muy de acuerdo	2	22.2	22.2	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 29**

*Se debe mejorar la gestión de ventas en la empresa, para poder hacer crecer el nivel de ventas.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

Del total de trabajadores encuestados, el 66.67% mencionan estar de acuerdo con que, si debe de mejorar la gestión de ventas en la empresa Soluciones Inoxidables SAC, para poder hacer crecer el nivel de ventas. Y a su vez, hay un 22.22% de trabajadores que mencionan estar muy de acuerdo con dicha afirmación.

**Tabla 40**

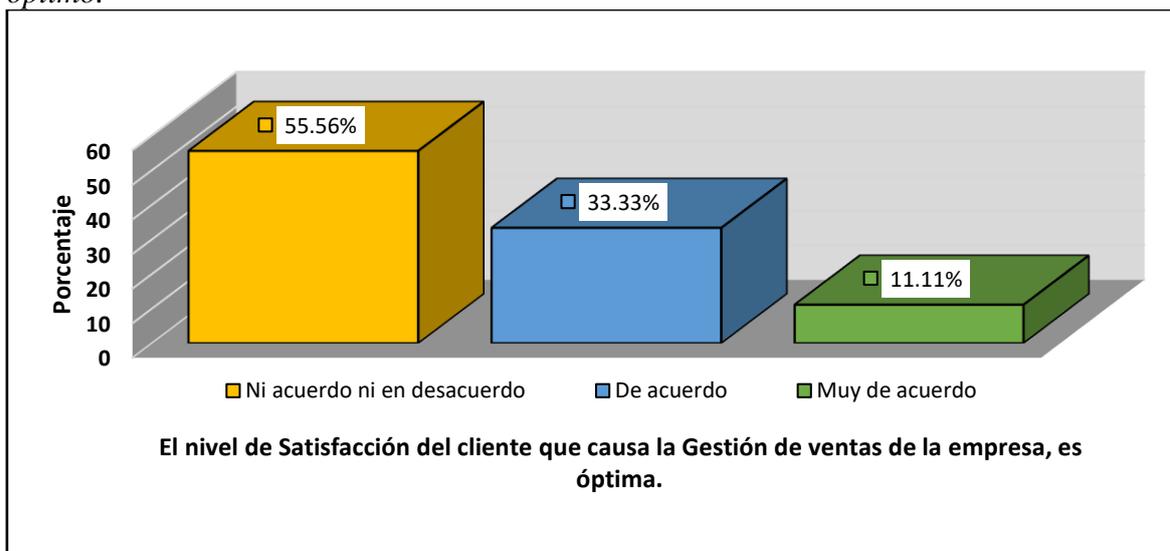
*El nivel de Satisfacción del cliente que causa la Gestión de ventas de la empresa, es óptima.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	5	55.6	55.6	55.6
	De acuerdo	3	33.3	33.3	88.9
	Muy de acuerdo	1	11.1	11.1	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 30**

*El nivel de Satisfacción del cliente que causa la Gestión de ventas de la empresa, es óptimo.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 55.56% de trabajadores, indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación. Por otro lado, hay un 33.33% y 11.11% de trabajadores que mencionan estar de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente, con la afirmación, ya que indican que el nivel de satisfacción del cliente que causa la gestión de ventas de la empresa, es óptimo.

**Tabla 41**

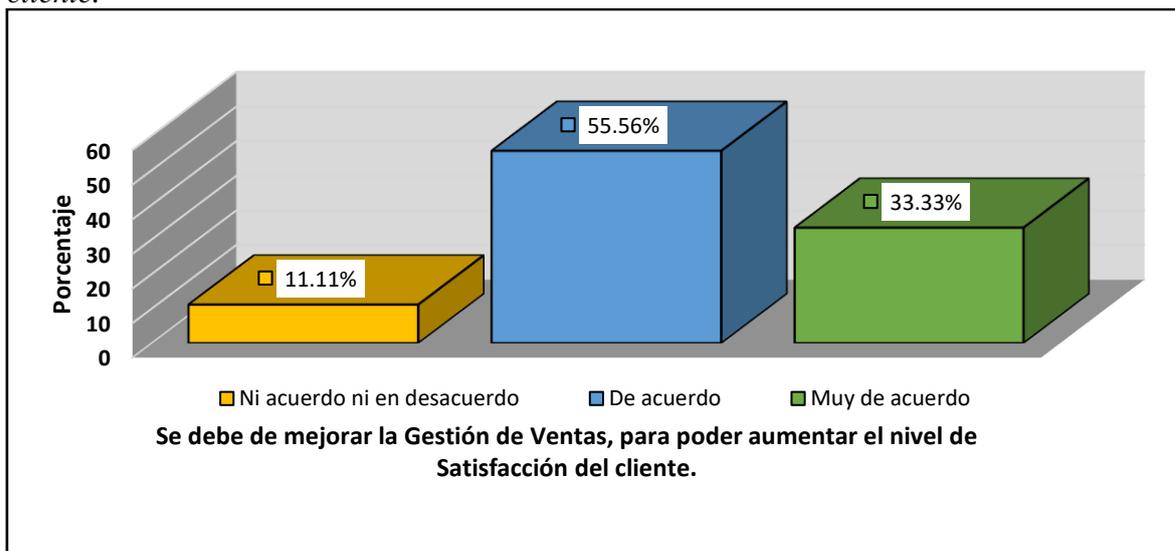
*Se debe de mejorar la Gestión de Ventas, para poder aumentar el nivel de Satisfacción del cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo ni en desacuerdo	1	11.1	11.1	11.1
	De acuerdo	5	55.6	55.6	66.7
	Muy de acuerdo	3	33.3	33.3	100.0
	Total	9	100.0	100.0	

Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Figura 31**

*Se debe de mejorar la Gestión de Ventas, para poder aumentar el nivel de Satisfacción del cliente.*



Nota. SPSS IBM STATICS Version 26

**Análisis e interpretación:**

De los resultados obtenidos el 55.56% y 33.33% de trabajadores, mencionan estar de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente, con que si se debe de mejorar la gestión de ventas para poder aumentar el nivel de satisfacción del cliente.

**f.- Conclusión de la Dimensión Gestión de Ventas**

Como se visualiza en la dimensión gestión de ventas hemos encontrado 4 ítems y cada una se realizó de forma independiente con tablas y figuras, por lo cual, se llegó a la conclusión de que la empresa tiene una aprobación muy buena del 77.78%, eso nos evidencia que hay una buena gestión de ventas en la empresa y se está manejando de la forma correcta. Sin embargo, también se evidencia que los trabajadores sugieren mejorar aún más su gestión y el nivel de satisfacción del cliente, para poder crecer tanto en el nivel de sus ventas, como en el nivel de satisfacción de cliente producto de su gestión.

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Sobre los resultados obtenidos en la dimensión específica 1, procesamiento de información contable cuyo objetivo específico fue de *Describir el Procesamiento de información contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020*. Como se visualiza en los resultados obtenidos de la dimensión procesamiento de información contable, se han realizado 7 ítems de forma independiente con tablas y figuras, por lo cual se llegó a la conclusión de que la dimensión antes mencionada tiene aprobación parcialmente baja del 47.62% en el nivel de eficiencia, la calidad de información y el tiempo, evidenciando así, que la empresa no tiene un buen nivel de eficiencia en su procesamiento de información contable, producto a que no hay el suficiente tiempo para poder procesar toda la información diaria contable, causando así, que el área contable entregue información no muy buena.

Concordando con Rey (2016) en su trabajo de investigación, nos dice que se pudo economizar el tiempo de demora en las operaciones más comunes y cotidianas de la empresa, lo cual, causó que, se pueda obtener una mayor coherencia y lógica en la información contable brindada. Es decir que, se pudo reducir los costos y tiempo, en el desarrollo del trabajo de los empleados del área administrativa-contable, puesto que, ayudó a mejorar con rapidez altos volúmenes de datos de la empresa. Así mismo. Picatoste (2018) nos menciona que la implementación de distintos módulos de automatización contable en una Pyme, hizo que la empresa tuviera ventajas, ya que se pudo suponer un ahorro en costes de mano de obra y en tiempo. Además, se pudo obtener la reducción de errores en la contabilización de los registros, porque se eliminaron gran parte de la introducción manual de datos por parte del usuario, como también, se incorporaron filtros para detectar problemas en los datos de entrada.

En relación a la dimensión específica 2, análisis de datos contables cuyo objetivo específico fue de *Identificar el proceso de Análisis de datos contables en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020*. Observamos en la dimensión análisis de datos contables, los encuestados respondieron 7 ítems que se realizó de forma independiente, por lo cual, se llegó a la conclusión que la dimensión tiene una aprobación parcialmente baja del 46.03% en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, lo que evidencia que la empresa no tiene un buen análisis de cumplimiento en sus cuentas por cobrar, lo que causa que la empresa no tenga un correcto control interno en sus clientes morosos. Además, se estaría evidenciando que la empresa no estaría analizando correctamente sus cuentas por pagar a causa de la poca información que se les entrega.

Para Silva (2019) la aplicación de un sistema contable computarizado mejora de manera directa en el tiempo de demora de la información sobre las cobranzas en la empresa, ya que, los procesos y reportes contables que realiza el sistema contable computarizado, optimiza los tiempos en la cobranza. Además, le ha permitido revisar y dar un seguimiento correcto en las cuentas por cobrar comerciales, y a su vez, le otorga una mejor confiabilidad en la información brindada, lo cual hace mostrar una situación real de sus cuentas por cobrar comerciales. Así mismo, Muñoz (2015) menciona que el sistema implementado llamado QuickBooks otorga un gran soporte a los trabajadores del área de ventas, ya que, dicho sistema contribuye a que la empresa no pierda dinero en créditos mal otorgados, que, según el gerente de la empresa, anteriormente, la empresa tenía perdidas altas que hasta la fecha suman un monto aproximado de cien mil dólares en cuentas incobrables.

En la dimensión específica 3, capital humano cuyo objetivo específico fue de *Analizar el rendimiento del Capital Humano en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020*. Como se visualiza en la dimensión capital humano encontramos 6 ítems y

cada una es realizada con tablas y figuras de forma independiente, por lo cual se llegó a la conclusión de que la dimensión mencionada tiene un margen de aprobación parcialmente buena del 57.41% en la productividad y rendimiento de sus trabajadores. Evidenciando así, que la empresa tiene un óptimo nivel de productividad en sus trabajadores, y esto a causa de que se está utilizando correctamente todos los recursos de la empresa para poder ser productivos. Además, se evidencia que el nivel de rendimiento de sus trabajadores fue mejor que el año pasado, y eso a causa de que hay las suficientes herramientas en la empresa para que puedan tener un buen rendimiento. Sin embargo, también se evidencia que no hay una constante capacitación en sus trabajadores para que puedan ser competitivos.

Para Díaz (2017) la incidencia en la implementación del sistema automatizado en la empresa, es positiva. Por lo cual, se pudo obtener un mejor clima laboral por la reducción de los re-procesos y conflictos de responsabilidad cruzada en sus trabajadores.

Evidenciando así, que los trabajadores pudieron tener un mejor nivel óptimo en su productividad y rendimiento, ya que se redujeron los procesos y conflictos, lo que causa que el ambiente laboral será mucho mejor para poder aprovechar sus horas laborales al máximo.

En la dimensión específica 4, sistemas de control cuyo objetivo específico fue de *Describir el proceso del Sistema de Control en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020*. Como se visualiza en los resultados obtenidos de la dimensión sistemas de control se realizó 4 ítems, cada una de forma independientes con tablas y figuras, por lo cual se llegó a la conclusión de que la información tiene aprobación parcialmente baja del 41.67% en el nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, evidenciando así, que la empresa no tiene evaluaciones periódicas para medir dicho nivel. Por lo cual, se evidencia que se debe de tener algún cambio en su sistema de control, para poder mejorar su eficiencia y así poder tener mejor nivel de satisfacción.

Concordando con Quispe (2020) en su investigación concluye que la propuesta de implementar un sistema de control en los procesos del área de ventas es relevante y necesaria para una empresa, ya que le permitirá mejorar el proceso y el flujo de toda la información contable. Dicho sistema, abarca también el control interno general, control del efectivo, control de las deudas, control de las compras, control de la documentación, control en las cuentas por pagar a proveedores, y, por último, el control interno de los gastos de la empresa.

En la dimensión específica 5, proceso contable cuyo objetivo específico fue de *Describir el Proceso Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020*. Como se visualiza en la dimensión proceso contable hemos encontrado 4 ítems y cada una se realizó de forma independiente con tablas y figuras, por lo cual se llegó a la conclusión de que la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., tiene una aprobación parcialmente baja del 47.22% eso nos evidencia que hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable ya que, no se está otorgando la información adecuada para una correcta toma de decisiones.

Concordando con Morales (2018), la ausencia de un sistema contable, causa deficiencias en la empresa, como, por ejemplo, el no poder otorgar información de manera óptima y eficaz, en cualquier momento. Ya que, impide tomar decisiones oportunas en la empresa. Así mismo, Reyes y Salinas, (2015) menciona en su investigación que gracias a la implementación de un sistema integrado ERP, se pudo mejorar el tiempo de demora en la entrega de la información contable de forma oportuna, por lo cual, le permite tomar mejores decisiones en la gerencia.

En la dimensión específica 6, gestión de ventas, cuyo objetivo específico fue de *Conocer el proceso de Gestión de Ventas en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020*. Como se visualiza en la dimensión gestión de ventas hemos encontrado 4 ítems

y cada una se realizó de forma independiente con tablas y figuras, por lo cual, se llegó a la conclusión de que la empresa tiene una aprobación muy buena del 77.78%, eso nos evidencia que hay una correcta gestión de ventas en la empresa y se está manejando de la forma correcta. Sin embargo, también se evidencia que los trabajadores sugieren mejorar aún más su gestión y el nivel de satisfacción del cliente, para poder crecer tanto en el nivel de sus ventas, como en el nivel de satisfacción de cliente producto de su gestión.

Concordando con Baltazar (2018) quien concluye en su trabajo de investigación que se puede obtener mejoras relevantes en el tiempo que se consume al cotizar y reservar los pedidos de los clientes, como también en la forma de presentación de los servicios que la empresa otorga. Esto, gracias a la implementación de un sistema informático. Así mismo, Cobo, (2017) en su investigación concluye que el uso de las TIC (Tecnologías de la información y las Comunicaciones) hacen que las empresas se vuelvan más competitivas, respecto en su relación de las ventas, ya que les otorga una mayor base de datos de los clientes, mediante procesos de segmentación y personalización de la venta. Además, también menciona que las empresas utilizan estos sistemas tecnológicos para mejorar la relación entre el cliente y la empresa.

## **Conclusiones**

Para responder a la pregunta general ¿Cómo es el proceso de la automatización Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020? Se llegó a la conclusión de que, el proceso de la automatización contable en la empresa, tiene deficiencias en distintos aspectos. Según los resultados de las encuestas aplicados a los trabajadores de la empresa, se pudo evidenciar dichas deficiencias en su procesamiento de información contable, análisis de datos, capital humano, sistemas de control, proceso contable y su gestión de ventas. A pesar de que la empresa cuente actualmente con sistemas informáticos

en sus áreas, los trabajadores no se sienten de todo satisfecho ya que hacen manifestar su negatividad al evidenciar que hay deficiencias a causa de los procesos internos de cada sistema informático.

Para responder a la pregunta específica ¿Cómo es el Procesamiento de información contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020? Se llegó a la conclusión de que la empresa no tiene un buen nivel de eficiencia en su procesamiento de información contable, esto a causa de que no hay el suficiente tiempo para poder procesar toda la información diaria contable, por lo que conlleva a que, el área contable entregue información no muy buena a sus interesados.

Para responder a la pregunta específica ¿Cómo es el proceso de Análisis de datos contables en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020? Se llegó a la conclusión de que la empresa no tiene un buen análisis de cumplimiento en sus cuentas por cobrar, lo que está causando que la empresa no tenga un correcto control interno en sus clientes morosos. Además, se evidencia que la empresa no está analizando correctamente sus cuentas por pagar a causa de la poca información que se les entrega.

Para responder a la pregunta específica ¿Cómo es el rendimiento del Capital Humano en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020? Se llegó a la conclusión de que la empresa tiene un óptimo nivel de productividad en sus trabajadores, y esto, a causa de que se está utilizando correctamente todos los recursos de la empresa para poder ser productivos. Además, se comprobó que, el nivel de rendimiento de sus trabajadores fue mejor que el año pasado, y eso a causa de que hay las suficientes herramientas en la empresa para que puedan tener un buen rendimiento. Pero, también se comprobó que en la empresa no hay una constante capacitación en sus trabajadores para que puedan ser competitivos, y mejorar su rendimiento y productividad aún más.

Para responder a la pregunta específica ¿Cómo es el proceso del Sistema de Control en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020? Se llegó a la conclusión de que, en el proceso del sistema de control de la empresa, no hay un adecuado nivel de satisfacción del sistema, ya que, en la empresa no hay evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción que otorga el sistema de control. Por lo tanto, como resultado de los encuestados, se evidencia que la empresa necesita realizar algún cambio en su sistema de control, para poder mejorar tanto su eficiencia como la satisfacción que actualmente tiene según sus trabajadores.

Para responder a la pregunta específica ¿Cómo es el Proceso Contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020? Se llegó a la conclusión de que, el proceso contable de la empresa tiene deficiencias en la información otorgada, lo que conlleva a que la empresa no pueda tener una correcta toma de decisiones.

Para responder a la pregunta específica ¿Cómo es el proceso de Gestión de Ventas en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020? Se llegó a la conclusión de que la dimensión gestión de ventas, se está manejando de forma correcta en la empresa, sin embargo, se evidencio también que no hay el nivel esperado de satisfacción del cliente a causa de dicha gestión. Por lo que se comprobó, según los resultados de los encuestados, que la empresa debe mejorar aún más su gestión de ventas para así poder aumentar aún más su nivel de ventas y así también, se pueda mejorar el nivel de satisfacción del cliente.

### **Recomendaciones**

Desarrollar un plan de unificación de los sistemas de las áreas en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C mediante un Sistema ERP (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales), para que así, la información general esté al alcance de forma

inmediata para el área contable. Esto, haría que se automatice muchos procesos, que actualmente no lo estarían siendo, ya que un sistema estaría dependiendo del otro sistema de otra área distinta al de contabilidad. Esto, en conclusión, originaría que se mejore cada proceso y así se pueda mitigar las deficiencias encontradas en esta empresa, como, por ejemplo, se podría lograr que el tiempo de demora en procesar toda la información contable de la empresa, se reduzca de forma relevante, y por lo tanto, causaría que el nivel de eficiencia mejore en dicho procesamiento, y así, pueda entregar una mejor información de calidad a sus superiores. Además, se podría mejorar el control de las cuentas por cobrar y así poder reducir a los clientes morosos, teniendo un mejor seguimiento de cada cliente.

### **Limitaciones e Implicancia.**

Es importante mencionar que existieron limitaciones durante el desarrollo de investigación de esta tesis. En primer lugar, se tuvo que lidiar con la autorización de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. para poder hacer uso del nombre, de su información y de aplicar las encuestas a los trabajadores. Esto por el motivo de la empresa es muy cerrada y cuidadosa con el tema de otorgar información delicada de la empresa a terceras personas, ya que anteriormente ha habido fuga de información de la empresa a otras empresas de la competencia cercana. Pero, a través de una reunión pactada con uno de los representantes legales, se pudo obtener la autorización, con días de atraso según lo planeado, pero se pudo lograr conseguir dicha autorización. Se le garantizo confidencialidad de la información otorgada.

Otra de las limitaciones que se tuvo durante el desarrollo de la investigación fue el pactar un tiempo con cada trabajador para poder realizar las encuestas de forma presencial, pero por motivos de la pandemia del Covid-19, se tuvo que realizar las encuestas de forma virtual mediante la herramienta de Google Forms. Además, en la empresa durante el año

2020, el trabajo de la mayoría de trabajadores fue de forma remota, por lo que se tuvo que realizar la comunicación con cada uno de ellos de forma virtual también.

Por último, otra de las limitaciones que se pudo evidenciar fue el encontrar trabajos de investigación de nuestra variable Automatización Contable, por lo que se optó por canalizar trabajos con conceptos similares para poder realizar el desarrollo correcto de nuestra investigación.

### **Implicancias:**

#### **Teóricas**

La presente investigación tiene como fin de contribuir al conocimiento respecto a una Automatización Contable y hacer ver la importancia que tiene, no solamente en el área contable de la empresa, sino también, en las áreas que se relacionan entre sí. Esta investigación implicara en la empresa, y sobre todo en los gerentes, quienes toman las decisiones, una nueva forma de llevar el manejo de sus procesos en cada área de la empresa, con el único fin de poder otorgar beneficios a la empresa en cualquier aspecto, como en costos, ambientes laborales, rendimiento y productividad de cada trabajador, y, hasta de los propios sistemas informáticos que actualmente se maneja en la empresa.

#### **Práctica**

Este presente trabajo de investigación desde un punto de vista práctico, implica directamente en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., a través de otorgar una oportunidad a la empresa de poder mejorar en el aspecto interno de cada uno de sus procesos contables y de cualquier otro tipo de proceso, que se pueda automatizar. Además, tiene implicancia en cada trabajador que se viene afectado actualmente por la lentitud en que se maneja los procesos de sus áreas, ya que el hecho de permitir implementar y mejorar la

automatización en la empresa, hará que cada trabajador pueda mejorar su productividad y rendimiento cada vez más y todo eso en beneficio de la empresa misma. Por otro lado, implicara directamente en el área contable, se podrá reducir los tiempos de demora y se mejorara la información entregada.

Se debe tener en cuenta también, que esta investigación, no solamente podrá ayudar en estos aspectos a esta empresa, sino a cualquier empresa que tenga deficiencias en sus procesos y sobre todo en aquellas empresas que aún no cuentan una contabilidad computarizada.

### **Metodológica**

El instrumento cuestionario usado en esta investigación a través de las encuestas aplicados a cada trabajador de la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C., es una herramienta que se podrá aplicar a aquellas empresas que estén interesados en saber de cómo pueden mejorar y reforzar su empresa a través de la automatización contable. Además, está esta herramienta metodológica, fue validada por las opiniones de expertos en la materia estudiada.

**REFERENCIAS**

- Amaya J. (2009), *Toma de decisiones Gerenciales*, Bogotá Colombia, Oviedo: 2<sup>a</sup> Edición.
- America Economía. (2019). Las pymes no consideran dentro de sus prioridades el incorporar programas que les permitan automatizar sus procesos. *America Economía*.
- Baltazar, R. (2018). *Sistema de informacion web para la gestion de ventas en la empresa peru tour e.i.r.l. huaraz – 2018*. Huaraz, Perú.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bertalanffy, L. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. Editorial Fondo de Cultura Económica. Ciudad de México, México.
- Carrasco, S. (2007). *METODOLOGÍA | INVESTIGACIÓN CIENTIFICA Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos EIRL.
- Castañeda K., Vásquez J. (2018) *Implementación de un software contable por el cambio de régimen tributario y su incidencia en la información contable de la Empresa Creaciones Haypa S.R.L., lima, año 2018*. Lima, Perú.
- Cano A, *Contabilidad Gerencial y presupuestaria. 1º ed. Ediciones. Bogotá: Colombia de la U;*( 2013).
- Certus. (2019). ¿Qué es un proceso contable? *Noticertus Contabilidad*.  
<https://www.certus.edu.pe/blog/que-es-un-proceso-contable/>.

- Cobo, F. (2017). *Impacto de la tecnología adaptada en modelos de venta directa recurrente en España*. Madrid, España.
- Dávila, J. (2007). *Calidad Percibida de Información como un Factor para la Adopción de Tecnologías de Información para las Pequeñas y Medianas Empresas*. Ciudad de México, México.
- Delgado, J. (2010). *Productividad Laboral*. Obtenido de Aptitud.com:  
<https://aptitud.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>
- Echaiz, C. (2019). *El trabajo de campo*. Obtenido de  
<https://www.usmp.edu.pe/iced/carpeta-2019-1/pdfs/materiales/de/3/seminario-tesis-3.pdf>
- Fernández A., Díaz C., Ana S. (2017). *Análisis de un Sistema Contable Computarizado y su Incidencia en la Estructura Contable y Administrativa de la Empresa AC Planeta Fuego en la Ciudad de Quito en el 2016*. Quito, Ecuador.
- Fried H., Lovell K., & Schmidt S. (2008). *Efficiency and Productivity*. Obtenido de  
<http://pages.stern.nyu.edu/~wgreene/FrontierModeling/SurveyPapers/LovellFriedSchmidt.pdf>
- García, H., Faure, A., & González, A. (1999). *Metodología de la investigación en salud* (Primera edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- González, P. (2014). *Análisis e interpretación de estados financieros*. Lima, Perú: Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.

- Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. Monterrey, Mexico: McGraw-Hill/Interamericana editores, s.a. de c.v.
- Guerrero, J. (15 de setiembre de 2019). *Docentes al día*. [Mensaje en un blog]. Recuperado el Julio de 2020, de <https://www.docentesaldia.com>
- Griffin, Ricky, W. (2011). *Administración* (Libro), México. Texas A&M University.
- Hurtado, J. (2000). *Retos y alternativas en la formación de investigadores*. (Primera edición ed.). Caracas, Venezuela: Sypal.
- Jinchuña, J., & Aquinto, E. (2012). *Texto Universitario de Contabilidad Computarizada*. *Tanca*: Distribuidora Educar Editorial.
- Kotler P. & Armstrong G. (2003) *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Madrid, España: Editorial PEARSON / Prentice Hall.
- Lara, A. (2013). *Toma el Control de tu Negocio*. México: LID Editorial Empresarial.
- Machado, R. (26 de Enero de 2018). *Ábaco Sistema Contable*. Obtenido de <https://www.abaco.com.py/blog/principales-tendencias-del-mercado-contable-para-el-2018>.
- Marquéz, M. (2006). *Qué es la entrevista* (Primera Edición ed.). Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Martínez, K. (2018). Conceptos Básicos: Sistemas de Control. *Revista InTech México Automatización, Edición Octubre – Diciembre 2018*.
- Marx, K. (1980). *El Capital.*, México, España, Argentina, Tomo I/ Vol. 2, Cap. XV: Siglo XXI editores.

- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional*. Revista Iberoamericana de Educacion.
- Mintzberg, H. (1984). *La naturaleza del trabajo directivo*, Ariel.
- Morales E. (2018). “Propuesta: Sistema contable para mejorar el estado de resultados de la empresa DOLPHINS E.I.R.L”. Chimbote, Perú.
- Morales, A. (2005). *Finanzas Básicas*. DF - México: Editorial Limusa.
- Muñoz H. (2015). *Impacto en la rentabilidad con la implementación de un sistema de información en la empresa MKM Importaciones*. Quito, Ecuador.
- Murphy, K. (1990). *Job performance and productivity*. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds). *Psychology in Organizations: Integrating science and practice* (pp. 157-176). Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Murillo, P. y Palacios, T. (2013). *Diseño de un sistema de control interno en el Área de Ventas de la Botica Farma Cartavio en el período 2013*. Trujillo, Perú.
- Palmieri, V. y Rivas, L. (2007). *Gestión de información para la innovación tecnológica agropecuaria*. Obtenido de <http://repiica.iica.int/docs/B0576e/B0576e.pdf>.
- PRODUCE. (2017). *MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESAS*. Estadístico . Obtenido de <http://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>.
- Puca, P. A. (2012). *La automatización de procesos contables y su incidencia en el manejo de la información de la distribuidora de repuestos automotrices gradann de la ciudad de riobamba, provincia de chimborazo*. Ambato, Ecuador.
- PUJOL B. (2003). *Diccionario de Marketing*. Editorial Prentice Hall. México.

- Reyes, D. E., & Salinas, A. N. (2015). *Implementacion de un sistema de informacion contable y su influencia en la gestion de la contabilidad en la empresa de Transportes Turismo Días S.A.* Trujillo, Perú.
- Ruiz, Y. G. (2016). *Sistema contable fenix para personas naturales obligadas a llevar contabilidad en el canton la maná, provincia de cotopaxi.* Cotopaxi, Ecuador.
- Sanchez, S. (2011). *Satisfacción Laboral: causas, consecuencias y medición.* (1° ed.). edit. EAE, p. 348.
- Staff Canal Éxito. (2018). Beneficios de automatizar la contabilidad de una pyme. *Canal Éxito.*
- Silva, Y. (2019). *El sistema contable computarizado y su incidencia en las cuentas por cobrar en monarca comercial sac, lince,2018.* Lima, Perú.
- Sullivan, P. (2001). *Rentabilizar el capital intelectual: técnicas para optimizar el valor de la innovación.* (Primera edición ed.). Barcelona, España: Paidós.
- Stoner, J. (1996). *Administración* (6<sup>a</sup> ed.) México: Prentice – Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tahua R. (2019). *Implementación de un sistema contable y su incidencia en la toma de decisiones de p & m gestión y servicios E.I.R.L. San juan de Lurigancho, 2018.* Lima, Perú.
- Regalado, J. (2014). *Diseño e implementación de un software contable y su influencia en la gestión de la información empresarial: caso: Empresa Distribuidora Comercial Delgado S.R.L., octubre 2014.* Chiclayo, Perú.
- Picatoste M. (2018). *Automatización de tareas contables con herramientas TIC.* Galicia, España.

Pérez F. (2016). *Sistema de información contable en una PYME. Automatización de tareas.*

Galicia, España.

Rey P. (2016). *Implantación de un sistema de información contable en una PYME.*

*Automatización de tareas.* Galicia, España.

Ventura, S. (2018). *La gestión contable.* Obtenido de Gestión.org:

<https://www.gestion.org/la-gestion-contable/>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> ed., [versión

23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [04 de mayo del 2018].

Wiener N. (1979). *Cibernética y Sociedad.* Editorial Sudamericana. Buenos Aires.

Argentina.

## ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia				
Título: "Proceso de <b>Automatización contable</b> en la empresa soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020."				
Autor (es):		Harvey Victor Huaman Marcos		
PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES E INDICADORES		
Problema General	Objetivo General	Variable 1: Automatización Contable		
		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS-AFIRMACIONES
¿Cómo es el proceso de la <b>automatización Contable</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?	Explicar el proceso de la <b>Automatización Contable</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.	D1 Procesamiento de información contable	1. Eficiencia	1. El nivel de eficiencia del procesamiento de información de la empresa, es óptima. 2. El procesamiento de información contable de la empresa necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia.
			2. Calidad de información	3. La calidad de información que se les entrega, es buena. 4. Se debería de mejorar la calidad de información que se les entrega.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	D1 Procesamiento de información contable	3. Tiempo	5. Se siente conforme con el tiempo que se demora en procesar la información en su empresa. 6. Se ha visto perjudicado en su labor dentro de la empresa, a causa del tiempo que se demora en procesar la información. 7. Es suficiente el tiempo que se le dan en su trabajo para poder procesar toda la información del día.
			4. Cuentas por Cobrar	8. Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Cobrar. 9. Hay un correcto control interno sobre los clientes morosos.

¿Cómo es el <b>Procesamiento de información contable</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?	Describir el <b>Procesamiento de información contable</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.	<b>D2. Análisis de datos contables</b>	10. Hay un correcto análisis y filtro al momento de otorgar créditos a los clientes.	
			5. Cuentas por Pagar	11. Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Pagar.
				12. Es suficiente la información que se les entrega de las cuentas por pagar, para su respectivo análisis.
			6. Estados financieros	13. Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de la presentación de los Estados Financieros.
				14. Los reportes de apoyo anexados a la presentación de los Estados Financieros de la empresa, es óptima.
			7. Productividad	15. El nivel de Productividad en que se encuentran actualmente los trabajadores de la empresa, es óptima.
				16. Se utilizan correctamente todos los recursos de la empresa, para ser productivos.

				17. Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.
¿Cómo es el proceso de <b>Análisis de datos contables</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?	Identificar el proceso de <b>Análisis de datos contables</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.	<b>D3. Capital humano</b>	8. Competitividad	18. Se les capacita constantemente a los trabajadores para que puedan ser más competitivos.
			9. Rendimiento	19. El nivel de rendimiento de este año fue mejor que el año anterior.
		<b>D4. Sistemas de Control</b>		10. Control
			21. El sistema de control de la empresa, es optima.	
¿Cómo es el rendimiento del <b>Capital Humano</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020?	Analizar el rendimiento del <b>Capital Humano</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020.	<b>D4. Sistemas de Control</b>	11. Satisfacción	22. El sistema de control de la empresa, necesita algun cambio, para mejorar su eficiencia.
				23. El nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, es la adecuada.
				24. Hay evaluaciones periodicas para medir el nivel de satisfacción del sistema de control, en la empresa.

<p>¿Cómo es el proceso del <b>Sistema de Control</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?</p>	<p>Describir el proceso del <b>Sistema de Control</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.</p>	<p><b>D5. Proceso Contable</b></p>	<p>12. Información</p>	<p>25. Se procesa correctamente la información contable en la empresa.</p>
				<p>26. Hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable de la empresa.</p>
<p>¿Cómo es el <b>Proceso Contable</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020?</p>	<p>Describir el <b>Proceso Contable</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro 2020.</p>		<p>13. Toma de Decisiones</p>	<p>27. La información otorgada en el proceso contable de la empresa, es la adecuada para la toma de decisiones. 28. Se debe de mejorar el proceso contable de la empresa para poder tomar mejores decisiones.</p>
				<p>29. La Gestión de Ventas en la empresa, es óptima.</p>
<p>¿Cómo es el proceso de <b>Gestión de Ventas</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020?</p>	<p>Conocer el proceso de <b>Gestión de Ventas</b> en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020.</p>	<p><b>D6. Gestión de Ventas</b></p>	<p>14. Ventas</p>	<p>30. Se debe de mejorar la gestión de ventas en la empresa, para poder hacer crecer el nivel de ventas.</p>
			<p>15. Satisfacción del cliente</p>	<p>31. El nivel de Satisfacción del cliente que causa la Gestión de ventas de la empresa, es óptima. 32. Se debe de mejorar la Gestión de Ventas, para poder aumentar el nivel de Satisfacción del cliente.</p>

*Elaboración propia*

**ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION							
TITULO:	"Proceso de <b>Automatización contable</b> en la empresa soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020"						
VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINIR DIMENSION	INDICADORES	DEFINIR LOS INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
	<p>Automatización de procesos es un sistema de control diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas (Pc's), para llevar a cabo determinadas tareas manuales, y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana ya que en su mayoría pueden funcionar de forma independiente o semiindependiente. Con la aplicación de nuevas tecnologías la automatización de procesos contables quiere lograr que los movimientos</p>		D1. Procesamiento de información	<p>Por procesamiento de datos se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas (Echaiz, 2019).</p>	1. Eficiencia	<p>La eficiencia implica el uso mínimo posible de recursos para la producción propuesta ya sea produciendo lo máximo posible con los recursos dados o al usar la mínima cantidad de entrada requerida por la producción (Fried, Knox y Schmidt, 2008).</p>	
2. Calidad de información					<p>Grado de utilidad percibida por la persona que la requiere. De este modo, la información se considera de calidad si puede ser utilizada en el momento para tomar decisiones referentes a una situación de la empresa. (Dávila, 2007, p.7).</p>		
3. Tiempo					<p>(RAE, 2014). Espacio de tiempo disponible para la realización de algo.</p>		
D2. Análisis de datos			<p>El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos (Hurtado, 2000, p.181).</p>	4. Cuentas por Cobrar	<p>Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, re</p>		
				5. Cuentas por Pagar	<p>Son un pasivo representativo de la cantidad que debe una empresa a un acreedor por las adquisiciones de mercancía o servicios, basándose en un sistema de cuentas corrientes o crédito a corto plazo (Lara, 2013, p.41).</p>		
				6. Estados financieros	<p>Los Estados financieros son los que presentan los recursos generados o utilidades en la operación, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado (Sullivan, 2001, p.51).</p>		

<b>Automatización Contable</b>	mercantiles y la administración de información gestionen ventas ágiles y dinámicas mediante sistemas automatizados que disminuyan la labor del control humano (Puca, 2012, p.24).	La automatización de procesos contables servirá como fin para llevar a cabo determinadas tareas y procesos contables en una empresa de forma automática.	D3. Capital humano	El capital humano son los recursos de empleados, contratistas, proveedores y otras personas relacionadas con la empresa para resolver los problemas de los clientes. Es decir, el know how de la empresa y la memoria institucional sobre cuestiones de importancia para la empresa. (Sullivan, 2001, p.51).	7. Productividad	La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su conjunto (Delgado, 2010).	5= Siempre. 4= Casi Siempre. 3= A veces. 2= Casi Nunca. 1= Nunca.
					8. Competitividad	Se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico (Delgado, 2010).	
					9. Rendimiento	Conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o para la unidad organizativa en la que la persona trabaja (Murphy, 1990, p.79).	
			D4. Sistemas de Control	Un sistema de control sería el conjunto de elementos interconectados entre si para lograr la manipulación de ciertas variables con el fin de satisfacer una necesidad específica (Martínez, 2018).	10. Control	Para Estupiñán, R (2013), control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado.	
					11. Satisfacción	La satisfacción es la actitud del resultado de las acciones que realiza la organización para mantenerlo contento, además para demostrarle lo importante y valiosos que es para la empresa. (Sánchez, S; 2011, p.88).	

			D5. Proceso Contable	El proceso contable o también conocido como ciclo contable, son todas las operaciones que se registran en la contabilidad en un determinado periodo, con el propósito de obtener información contable para la correcta toma de decisiones (Vilchez, 2019, p.15).	12. Gestion Contable	Ventura (2018) define. "La gestión contable es aquella que consiente llevar un adecuado registro y un oportuno control de las actividades que desarrolla una organización" (p. 46)
					13. Toma de Decisiones	La toma de decisiones lo podemos entender como un proceso general, es decir, el acto de elegir una decisión de un conjunto de alternativas (Griffin, 2011).
			D6. Gestion de Ventas	Según Aldama O. (2005) opina que la "Gestión de Ventas, es un proceso dinámico donde interactúan diferentes elementos que contribuyen a que la venta se realice, teniendo como premisa la satisfacción de las necesidades del cliente".	15. Ventas	Según Pujol, B. (2003, p.340). "Es un contexto en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero".
					16. Satisfacción del cliente	Kotler, F. (2003), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

### ANEXO 3: CARTA - JUICIO DE EXPERTOS

**Estimado: Dr. Roberth Frias Guevara**

**Presente.-**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte – UPN, en la Sede de Lima – Breña, de la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, promoción 2020, el que requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el título profesional de Contador Público.

El Título de mi Tesis es “**PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA SOLUCIONES INOXIDABLES S.A.C. SAN ISIDRO, 2020**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la variable comprendida en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Harvey Víctor Huamán Marcos



---

Firma: Harvey Víctor Huamán Marcos

DNI:70113753

---

Firma:

DNI:

### **Definición conceptual de la variable y dimensiones**

#### **I. Variable 1: Automatización Contable.**

Automatización de procesos es un sistema de control diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas (Pc's), para llevar a cabo determinadas tareas manuales, y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana ya que en su mayoría pueden funcionar de forma independiente o semiindependiente. Con la aplicación de nuevas tecnologías la automatización de procesos contables quiere lograr que los movimientos mercantiles y la administración de información gestionen ventas ágiles y dinámicas mediante sistemas automatizados que disminuyan la labor del control humano (Puca, 2012, p.24).

#### **II. Dimensiones**

##### **1. Procesamiento de información:**

Por procesamiento de datos se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas (Echaiz, 2019).

##### **2. Análisis de datos:**

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos (Hurtado, 2000, p.181).

##### **3. Sistemas de control:**

Un sistema de control sería el conjunto de elementos interconectados entre sí para lograr la manipulación de ciertas variables con el fin de satisfacer una necesidad específica (Martínez, 2018).

##### **4. Proceso Contable:**

El proceso contable es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización. Dicho ciclo es esencial para toda empresa ya que gracias a ella podrán ver sus gastos e ingresos, y así realizar proyecciones, evitando muchas veces crisis que pueden llevar al cierre de la compañía (Certus, 2019).

##### **5. Capital Humano:**

El capital humano son los recursos de empleados, contratistas, proveedores y otras personas relacionadas con la empresa para resolver los problemas de los clientes. Es decir, el know how de la empresa y la memoria institucional sobre cuestiones de importancia para la empresa. (Sullivan, 2001, p.51).

##### **6. Gestión de ventas:**

Según Aldama O. (2005, como se citó en Murillo y Palacios, 2013, p.19) opina que la "Gestión de Ventas, es un proceso dinámico donde interactúan diferentes elementos que contribuyen a que la venta se realice, teniendo como finalidad la satisfacción de las necesidades del cliente".

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el PROCESO DE AUTOMATIZACIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA SOLUCIONES INOXIDABLES S.A.C. SAN ISIDRO, 2020**

o	DIMENSIONES / ítems	P		R		C		Sugerencias
		ertinencia <sup>1</sup>		elevarancia <sup>2</sup>		laridad <sup>3</sup>		
	<b>DIMENSIÓN 1: PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN CONTABLE</b>	I	O	I	O	I	O	
	Indicador: Eficiencia							
	El nivel de eficiencia del procesamiento de información de la empresa, es óptimo.							
	El procesamiento de información contable de la empresa necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia.							
	Indicador: Calidad de información							
	La calidad de información que se les entrega, es buena.							
	Se debería de mejorar la calidad de la información que se les entrega.							
	Indicador : Tiempo							
	Se siente conforme con el tiempo que se demora en procesar la información en su empresa.							
	Se ha visto perjudicado en su labor dentro de la empresa, a causa del tiempo que se demora en procesar la información.							
	Es suficiente el tiempo que se le dan en su trabajo para poder procesar toda la información del día.							
	<b>DIMENSIÓN 2: ANÁLISIS DE DATOS CONTABLES</b>							
	Indicador: Cuentas por Cobrar							
	Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Cobrar.							

	Hay un correcto control interno sobre los clientes morosos.							
0	Hay un correcto análisis y filtro al momento de otorgar créditos a los clientes.							
	Indicador: Cuentas por Pagar							
1	Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Pagar.							
2	Es suficiente la información que se les entrega de las cuentas por pagar, para su respectivo análisis.							
	Indicador : Estados financieros							
3	Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de la presentación de los Estados Financieros.							
4	Los reportes de apoyo anexados a la presentación de los Estados Financieros de la empresa, es óptima.							
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPITAL HUMANO</b>							
	Indicador : Productividad							
5	El nivel de Productividad en que se encuentran actualmente los trabajadores de la empresa, es óptimo.							
6	Se utilizan correctamente todos los recursos de la empresa, para ser productivos.							
	Indicador : Competitividad							
17	Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.							
8	Se les capacita constantemente a los trabajadores para que puedan ser más competitivos.							
	Indicador : Rendimiento							
9	El nivel de rendimiento de este año fue mejor que el año anterior.							

0	Hay las herramientas suficientes para poder tener un buen rendimiento en la empresa.							
	<b>DIMENSIÓN 4: SISTEMAS DE CONTROL</b>							
	Indicador : Control							
1	El sistema de control de la empresa, es óptimo.							
2	El sistema de control de la empresa, necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia.							
	Indicador : Satisfacción							
3	El nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, es la adecuada.							
4	Hay evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción del sistema de control, en la empresa.							
	<b>DIMENSIÓN 5: PROCESO CONTABLE</b>							
	Indicador : Información							
5	Se procesa correctamente la información contable en la empresa.							
6	Hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable de la empresa.							
	Indicador : Toma de Decisiones							
7	La información otorgada en el proceso contable de la empresa, es la adecuada para la toma de decisiones.							
8	Se debe mejorar el proceso contable de la empresa para poder tomar mejores decisiones.							
	<b>DIMENSIÓN 6: GESTIÓN DE VENTAS</b>							
	Indicador : Ventas							
9	La Gestión de Ventas en la empresa, es óptima.							

0	Se debe mejorar la gestión de ventas en la empresa, para poder hacer crecer el nivel de ventas.							
	Indicador : Satisfacción del cliente							
1	El nivel de Satisfacción del cliente que causa la Gestión de ventas de la empresa, es óptima.							
2	Se debe de mejorar la Gestión de Ventas, para poder aumentar el nivel de Satisfacción del cliente.							

**Observaciones:**

---



---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:**

**DNI:**

**Especialidad del validador.**

**12 de Mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

**CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Edad: 24 Sexo: Masculino

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará preguntas sobre el Proceso de Automatización contable en la empresa Soluciones Inoxidables S.A.C. San Isidro, 2020. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

5= Muy de acuerdo.

4= De acuerdo.

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2= En desacuerdo.

1= Muy en desacuerdo.

° ítem	ITEMS					
	El nivel de eficiencia del procesamiento de información de la empresa, es óptimo.					
	El procesamiento de información contable de la empresa necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia.					

° ítem	ITEMS					
	La calidad de información que se les entrega, es buena.					
	Se debería de mejorar la calidad de la información que se les entrega.					
	Se siente conforme con el tiempo que se demora en procesar la información en su empresa.					
	Se ha visto perjudicado en su labor dentro de la empresa, a causa del tiempo que se demora en procesar la información.					
	Es suficiente el tiempo que se le da en su trabajo para poder procesar toda la información del día.					
	Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Cobrar.					
	Hay un correcto control interno sobre los clientes morosos.					
0	Hay un correcto análisis y filtro al momento de otorgar créditos a los clientes.					
1	Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de las Cuentas por Pagar.					

° ítem	ITEMS					
2	Es suficiente la información que se les entrega de las cuentas por pagar, para su respectivo análisis.					
3	Se siente conforme respecto al nivel de análisis de cumplimiento de la presentación de los Estados Financieros.					
4	Los reportes de apoyo anexados a la presentación de los Estados Financieros de la empresa, es óptimo.					
5	El nivel de Productividad en que se encuentran actualmente los trabajadores de la empresa, es óptimo.					
6	Se utilizan correctamente todos los recursos de la empresa, para ser productivos.					
7	Es suficiente los recursos otorgados por la empresa para poder ser competitivos.					
8	Se les capacita constantemente a los trabajadores para que puedan ser más competitivos.					
9	El nivel de rendimiento de este año fue mejor que el año anterior.					
0	Hay las herramientas suficientes para poder tener un buen rendimiento en la empresa.					

° ítem	ITEMS					
1	El sistema de control de la empresa, es óptimo.					
2	El sistema de control de la empresa, necesita algún cambio, para mejorar su eficiencia.					
3	El nivel de satisfacción que otorga el sistema de control de la empresa, es la adecuada.					
4	Hay evaluaciones periódicas para medir el nivel de satisfacción del sistema de control, en la empresa.					
5	Se procesa correctamente la información contable en la empresa.					
6	Hay deficiencias en la información otorgada en el proceso contable de la empresa.					
7	La información otorgada en el proceso contable de la empresa, es la adecuada para la toma de decisiones.					
8	Se debe mejorar el proceso contable de la empresa para poder tomar mejores decisiones.					
9	La Gestión de Ventas en la empresa, es óptima.					

° ítem	ITEMS					
0	Se debe mejorar la gestión de ventas en la empresa, para poder hacer crecer el nivel de ventas.					
1	El nivel de Satisfacción del cliente que causa la Gestión de ventas de la empresa, es óptima.					
2	Se debe de mejorar la Gestión de Ventas, para poder aumentar el nivel de Satisfacción del cliente.					

***Gracias por completar el cuestionario***