



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO  
HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA  
RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTORES:**

**ROJAS PAICO JESSICA NOEMÍ  
CRUZ MÍO RAMOS**

**ASESORA**

**CAMPOS DÍAZ YONIRA OLINDA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Contabilidad Gerencial**

**Perú 2018**

## DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a Línder (mi padre), Barton (mi esposo), Camilita y Carito (mis dulces niñas de mis ojos), quienes hicieron muchos esfuerzos y sacrificios para que yo pudiera lograr mis sueños, gracias por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi afecto.

**Jessica N. Rojas Paico**

A tu paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que pudiera cumplir con el logro mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, gracias por estar siempre a mi lado Alelí y a mis dos pequeñitos Jerry y Aaron.

**Ramos Cruz Mío**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos al Todopoderoso, Dios por permitirnos culminar este sueño postergado; a nuestros hijos, a quienes hemos sacrificado negándoles momentos, espacios y sobre todo tiempo que son invaluableles en su formación, crecimiento y desarrollo.

Expresamos nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial a la Mg. Yonira Campos Díaz, asesora personal de la presente investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la misma, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido en este asesoramiento.

Quisiéramos hacer extensiva nuestra gratitud a nuestros profesores de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, por sus sabias enseñanzas en nuestra formación profesional como contadores.

Un agradecimiento muy especial merece también la comprensión, paciencia, sacrificio y el ánimo recibidos de nuestros familiares y amigos.

A todos ellos, gracias infinitas.

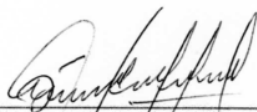
**AUTORES.**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

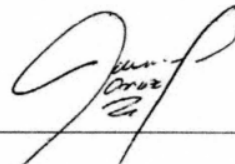
Los señores; ROJAS PAICO JESSICA NOEMÍ, identificada con DNI N° 16782731 y CRUZ MÍO RAMOS, identificado con DNI N° 17614554 en cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela académico profesional de Contabilidad, declaramos bajo juramento que el presente documento de investigación titulado "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016", es de nuestra autoría, por lo tanto, certificamos su veracidad y legitimidad.

Asimismo, de identificarse fraude alguno asumimos con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 05 de junio de 2018.



ROJAS PAICO JESSICA NOEMÍ  
DNI N° 16782731



CRUZ MÍO RAMOS  
DNI N° 17614554

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros de Jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016”. Este trabajo de investigación aborda una de las realidades de muchas de las empresas, el cual corresponde a la toma de decisiones en el direccionamiento de las mismas, teniendo en cuenta la calidad de información con la que cuentan los responsables para la toma de dichas decisiones. Ante ello la propuesta de implementar un sistema de contabilidad gerencial para mejorar la toma de decisiones de la empresa RIVER IMPORT S.A.C, ubicada en la ciudad de Chiclayo.

La toma de decisiones constituye un aspecto fundamental en la alta gerencia, los gerentes deben tener la competitividad y la responsabilidad para tomar decisiones asertivas. Los gerentes toman grandes decisiones para las organizaciones, el correcto y acertado análisis de las decisiones se hace importante en el buen uso de la información disponible.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**Los autores.**

## ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática:.....	12
1.2. Trabajos previos .....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	25
1.4. Formulación del Problema.....	42
1.5. Justificación del estudio.....	42
1.6. Objetivos.....	43
1.6.1. General:.....	43
1.6.2. Objetivos específicos: .....	44
II. MÉTODO .....	45
2.1. Diseño de Investigación.....	45
2.2. Variables, Operacionalización .....	46
2.2.1. Sistema de contabilidad gerencial (V.I.).....	46
2.2.2. Toma de decisiones (V.D.).....	46
2.3. Población y muestra. ....	49
2.3.1. Población.....	49
2.3.2. Muestra.....	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	50
2.4.1. Técnicas de recolección de datos. ....	50
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	50

2.4.3.	Validación del Instrumento .....	51
2.4.4.	Confiabilidad del Instrumento.....	51
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	53
2.6.	Aspectos éticos.....	53
III.	RESULTADOS .....	55
3.1.	Resultados de encuesta .....	55
IV.	DISCUSIÓN .....	70
V.	CONCLUSIONES.....	71
VI.	RECOMENDACIONES .....	72
VII.	PROPUESTA.....	73
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	84
	<i>Anexo 01: Organigrama del área de contabilidad .....</i>	<i>88</i>
	<i>Anexo 02: Encuesta aplicada al personal de River Import S.A.C.....</i>	<i>89</i>
	<i>Anexo 03: Ficha de experto_1.....</i>	<i>91</i>
	<i>Anexo 04: Ficha de experto_2.....</i>	<i>92</i>
	<i>Anexo 05: Ficha de experto_3.....</i>	<i>93</i>
	<i>Anexo 06: Fotografía de la empresa River Import SAC .....</i>	<i>94</i>
	<i>Anexo 07: aplicación de los instrumentos en la empresa River Import S.A.C. ....</i>	<i>95</i>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: La contabilidad gerencial y procesos específicos que son de apoyo a la empresa.	55
Tabla 2: La información contable es de gran importancia en la toma de decisiones.	56
Tabla 3: Los sistemas de información en la gestión de la empresa.	57
Tabla 4: La información del sistema contable esta implementado con normas actuales de SUNAT.	58
Tabla 5: Los reportes del sistema contable y su importancia en la toma de decisiones.	59
Tabla 6: Importancia del tiempo de emisión de reportes por parte del sistema contable.	60
Tabla 7: Capacidad del sistema contable para exportar reportes en diferentes formatos digitales.	61
Tabla 8: En la empresa se toman decisiones correctas y acertadas.	62
Tabla 9: Los responsables de la toma de decisiones son conscientes de la discrepancia entre empleados.	63
Tabla 10: El personal responsable de la toma de decisiones tiene experiencia para optimizar los resultados.	64
Tabla 11: El responsable de la toma de decisiones identifica y analiza criterios relevantes en la solución a la problemática.	65
Tabla 12: En la toma de decisiones el responsable se basa solo en datos estadísticos.	66
Tabla 13: Las alternativas seleccionadas para mejorar la toma de decisiones son evaluadas previamente.	67
Tabla 14: Los directivos realizan procesos de planificación, organización y direccionamiento.	68
Tabla 15: Los directivos verifican y evalúan los resultados de alternativas seleccionadas.	69



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general diseñar la propuesta de un sistema de contabilidad gerencial para mejorar la toma de decisiones en la empresa River Import S.A.C.

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo propositivo, con un diseño no experimental cuantitativo, en la cual se elaboró y aplicó una encuesta elaborada mediante la escala de Lickert (15 ítems), diseñada específicamente para la empresa River Import S.A.C.

Los resultados obtenidos según el análisis de fiabilidad de la variable independiente que es el Sistema de información Contable según el Alfa de Cronbach fue de ,894 por lo que el instrumento es fiable.

Teniendo en cuenta que, en el ámbito organizacional de las empresas, la toma de decisiones es vital, pues la solución de problemas y circunstancias, involucran un proceso de obtención, evaluación y aplicación de información para cada situación. Los gerentes, responsables de la toma de decisiones, determinan las reglas, modelos y métodos a utilizar en este proceso. Una adecuada toma de decisiones dentro de una organización resulta trascendental, pues esto puede llevarlas al éxito, además de la creación de nuevas ventajas competitivas y un alto nivel de bienestar

Se concluye que la empresa River Import S.A.C. para que obtenga resultados favorables tendrá que modificar puntos claves dentro de ésta, así como implementar un Sistema de información Contable para mejorar sus servicios que brindan y tomar las mejores decisiones para sus clientes.

**Palabras clave:** Sistema de información contable, Sistema contable, toma de decisiones.

## **ABSTRACT**

This research had a general objective to design the proposal for a management accounting system to improve the decision-making in the River Import S.A.C. company

The methodology used was a descriptive, propositive type, with a non-experimental quantitative design, in which a survey was elaborated and applied using the Lickert scale (15 items), designed specifically for the River Import S.A.C. company.

The results according to the reliability analysis of the independent variable that is the Accounting Information System according to the Cronbach's Alpha was of, 894 so the instrument is reliable.

Taking into account that, in the organizational field of companies, decision making is vital, since the solve problems and circumstances; involve a obtaining process, evaluating and applying information for each situation. The responsible managers, in decision-making, determine the rules, models and methods to be used in this process. An adequate decision-making inside the organization is transcendental, as this can lead to success, in addition to the creation of new competitive advantages and a high level of well-being

It is concluded that the River Import S.A.C. company, in order to obtain favorable results, it will have to modify key points within it, as well as implement an Accounting Information System to improve the services it provides and make the best decisions for its customers.

**Keywords:** Accounting information system, accounting system, decision-making.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática:

#### **Internacional**

El mercado ferretero latinoamericano todavía mantiene el formato tradicional, el cual posee una elevada participación de mercado de retailing tradicional: Esto se viene dando en muchos países latinoamericanos como Argentina, Colombia, Perú y Chile donde las ferreterías representan más del 75% de ventas del sector (Carruitero Villena, 2016,p.19)

El sector ferretero en Colombia factura cada año 6.378 millones de dólares, cifra que a la tasa representativa del mercado de ayer (2.867,64 pesos) supera los 18,2 billones pesos. (Árias Jiménez, 2017)

El negocio agrupa a 26.407 establecimientos comerciales entre depósitos, almacenes de pinturas y tiendas de artículos eléctricos y herramientas, entre otros, que ahora están empeñados en duplicar ese volumen de ventas, en un horizonte de cinco a diez años, es decir facturar 12.756 millones de dólares o su equivalente en pesos: 36,5 billones (Árias Jiménez, 2017).

El grupo colombiano Orbis, presente en 15 países de la región, se ha convertido en un gigante en la distribución de productos de ferretería y en sus más de 90 años de historia ha extendido sus alas al mundo de los químicos, pinturas y tuberías subterráneas. Para 2021, Grupo Orbis pretendía duplicar sus ventas hasta llegar a los 1.200 millones de euros (cuatro billones de pesos colombianos). Pero el crecimiento económico a la baja de la zona ha derrumbado esta previsión, informa la firma, que a cambio ha desenfundado un

plan de choque que incluye desinversiones y ventas de activos que no le son rentables (Granados O. , 2017).

El grupo Orbis dio marcha atrás un proyecto piloto con el que buscaba incursionar en el canal minorista: MasterPro, una cadena de ferreterías presentada en marzo de 2016. La iniciativa incluía la apertura de cuatro tiendas en Colombia y después pretendía llevar el modelo a algunos países de la región. Sin embargo, solo se inauguró un establecimiento en Bogotá y 11 meses después la firma anuló sus planes. “Decidimos cancelar el proyecto para enfocar los recursos adonde somos realmente fuertes, que es la distribución de ferretería”, afirmó Rodolfo Bayona, presidente del Grupo Orbis, en febrero de 2017 (Granados O. , 2017).

El escenario es poco óptimo para lanzar nuevos proyectos. En 2016, los mercados en Latinoamérica y el desarrollo de los negocios fueron impactados, según los analistas, principalmente por casos de corrupción en Brasil, la crisis en Venezuela y las expectativas sobre el nuevo presidente de EE UU, uno de los mayores socios comerciales de los países de la región, mencionado en el informe anual de la compañía. Dichas vicisitudes han avivado la incertidumbre en las economías de la zona y han tenido un impacto directo en los números de Orbis. El año pasado registró una caída del 3,7% en su facturación y durante 2017 prevé que los problemas de la región aún no estén del todo disipados (Granados O. , 2017).

“El sector ha crecido en los últimos años junto con la economía, la construcción ha experimentado crecimiento sostenido, este año estamos esperando también que crezca tal vez no tanto como en ocasiones anteriores pero sí ha sido dinámico y esa es una manera de participar”, dijo Edgar Lugo, presidente de la Asociación de Ferreteros de Nicaragua (Afernic) citado por Galo Romero, (2017).

“El año pasado crecimos muy similar a lo que creció la economía, alrededor del 4%, y dependiendo si estás más hacia la construcción, o menos, recordá que los ferreteros atendemos mantenimiento, atendemos construcción, pero esperamos que sea positivo”, afirmó Lugo en la inauguración de la cuarta edición de la Expo Ferretera 2017 (Galo Romero, 2017).

En Nicaragua el gremio ferretero involucra a más de 1,000 negocios a nivel nacional y genera cerca de 26,000 empleos según cifras oficiales de Afernic (Galo Romero, 2017).

En Chile, la empresa Chilemat en el año 2016 experimentó un crecimiento anual del 15% y ya durante el primer cuatrimestre del presente año (2017) aumentó sus ventas en un 12%, en comparación al mismo periodo del año pasado (Chamorro, 2017).

En la versión 2017 de la “Expo Ferretera” (que se consolida como el evento de negocios más importante del rubro de la construcción) la empresa Chilemat logró transar negocios por más de \$32 mil millones, una cifra récord traducidos en un crecimiento del 28% respecto a la edición pasada de la Expo Ferretera (Chamorro, 2017).

## **Nacional**

“En Perú, la expansión del mercado ferretero tiene explicación, no sólo en el crecimiento del sector Construcción y el desarrollo de muchos programas de vivienda, sino en la presencia de grandes cadenas nacionales e internacionales, como Ace Home Center, Sodimac y Casinelli” (Ulate, 2017).

Ulate, (2017), afirma:

“El negocio ferretero en el Perú factura anualmente unos US\$ 2,500 millones (estimación del año 2,007) y su crecimiento en el mismo período

es de 4%, por lo que se le considera como una de las actividades más dinámicas de la economía nacional. Las grandes cadenas ferreteras tienen una participación de sólo 12%, en tanto que los negocios ferreteros medios y pequeños dominan el 88% del mercado”.

Para Ulate, (2017) “un dato revelador es que las grandes cadenas lograron, en los últimos cuatro años de agresiva campaña, apenas cuatro puntos de crecimiento, en tanto que los negocios pequeños superaron los 20 puntos”.

“Para medir mejor el veloz desarrollo de los negocios ferreteros pequeños, basta decir que han sido éstos los que impulsaron la autoconstrucción, que creció en más del 15% en el año 2017”, afirma Ulate, (2017).

Según PerúRetail, (2017) en su portal web afirma que:

Chilemat se encuentra en conversaciones para instalar una nueva cadena de ferreterías en el mercado peruano. Para el 2017, está enfocado en posicionar y desarrollar su marca creando una cadena latinoamericana. “Hemos establecido relaciones con empresarios de distintos países que están pensando en crear una cadena latinoamericana, en donde Chilemat ocuparía un lugar muy importante en el desarrollo de esta idea. Estamos a tiempo de lograrlo y estamos informándonos al respecto”, aseguró el gerente general de la empresa, Hernán Cornú.

“El retail ferretero estaría impulsado por el dinamismo que tendrá el sector construcción en los próximos meses a consecuencia de la reconstrucción del país por los daños de El Niño Costero” PerúRetail, (2017).

“Pese a un entorno marcado por la desaceleración económica y por los desastres naturales en el Perú, el mercado de productos de materiales y acabados de la construcción de las cadenas de retail tendría un inesperado

crecimiento de 4.2% durante el 2017 respecto al año anterior” (PerúRetail, 2017).

El Diario Gestión (2017) citado por PerúRetail, (2017), informa que “en estas estimaciones preliminares, presentadas por la Cámara Peruana de la Construcción (Capeco), también se proyectaron cifras con respecto a las ventas que movería este sector en este año, el cual alcanzaría hasta US\$ 1,483 millones”

### **Local**

En la región Lambayeque, específicamente en la provincia de Chiclayo contamos con la presencia de grandes cadenas ferreteras como son SODIMAC, MAESTRO, PROMART, entre otras. Así mismo, se hace notoria la presencia de empresas y microempresas dedicadas a la venta de productos de ferretería que abastecen el material solicitado en este rubro en la provincia.

En este contexto se ubica la empresa River Import S.A.C. con RUC 20479733172, y domicilio legal en la calle Juan Cuglievan 1242, Chiclayo. Ésta, se crea en los años de 1996 como persona natural con el nombre de FERRETERÍA RIVERA de JAIME RIVERA PÉREZ, con un capital de s/. 6,000.00 (seis mil con 00/100 nuevos soles). Con el transcurso del tiempo la empresa fue posicionándose en el mercado llegando hasta alcanzar ventas anuales de aproximadamente de s/. 1,200,000.00 (un millón doscientos mil con 00/100 nuevos soles) es ahí por los años 2004 cuando el socio fundador y accionista mayoritario hasta la actualidad el señor JAIME RIVERA PÉREZ decide fundar una empresa como persona jurídica llamada RIVER IMPORT S.A.C. Ya posicionado y conocido en la ciudad de Chiclayo decide expandirse en los mercados de todo el departamento de LAMBAYEQUE, PIURA, TUMBES, CAJAMARCA, LA LIBERTAD, AMAZONAS, SAN MARTIN y parte del departamento de LORETO bajo la modalidad de vendedores visitadores en tienda de nuestros futuros clientes. No han instalado sucursales en ningún otro

lugar solo procuran comprar unidades de transporte y la mercadería es colocada en las tiendas de los clientes con la finalidad que la mercadería llegue a tiempo y en buenas condiciones.

Desde los inicios hasta la actualidad la empresa es dirigida por el señor JAIME RIVERA PÉREZ.

Los productos ofertados están entre: cerraduras Forte, cerraduras Cantol, conductores eléctricos Indeco, fluorescentes y focos Philips, interruptores y llaves térmicas Bticino, pinturas y thinner Anypsa, alambres de púas Prodac entre otros de procedencia asiática.

En la actualidad River Import S.A.C. supera las ventas anuales de s/. 6, 500,000.00 (seis millones quinientos mil con 00/100 nuevos soles) y contamos con 07 unidades de transportes y 05 locales propios.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales**

En Argentina, **Farfán Liévano, (2016)** en su tesis doctoral titulada "*Diseño de un sistema Contable de Direccionamiento Estratégico Aplicable a las Pequeñas y Medianas Empresas Latinoamericanas*" formuló como objetivo general, diseñar un sistema contable de direccionamiento estratégico, que pueda ser aplicable a las pequeñas y medianas empresas PYMES latinoamericanas. En su informe concluye que, habla de "PYMES Latinoamericanas" porque estas consideran ciertos factores comunes entre las PYMES de la región, que son marcadamente diferentes a las PYMES de otras regiones como Norte América y Europa y que alcanzan niveles de productividad relativos inferiores a los de otra región que no sea América Latina. Sin embargo, estas empresas posean ciertas ventajas respecto a las de mayor tamaño, como su mayor adaptación,



especialización flexible, toma de decisiones más rápidas, adaptabilidad a mercados de menor demanda y especialización de procesos. Asimismo, se destaca como debilidades la aversión al riesgo, el control centralizado, la inadecuada planificación, actividades directivas deficientes, problemas de financiación, costos altos y baja inversión en investigación y desarrollo. Por lo tanto recomienda la implementación del uso de un sistema contable de direccionamiento estratégico que proporcione información importante para la toma de decisiones especialmente a aquellas de carácter estratégico y operativo respecto a aspectos de mejora continua principalmente, tanto de los procesos como de los bienes y servicios.

En Ecuador, **Fernández Morales & Villavicencio Peñaranda, (2016)** en su tesis para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría *“Propuesta de implementación de un sistema contable integrado en la Asociación 3 de mayo ubicada en la comunidad de Charón Ventanas, Cantón Biblián, Provincia del Cañar”* en cuyo objetivo general se propuso, incrementar los beneficios económicos de la Asociación 3 de Mayo buscando la optimización de los recursos disponibles para mejorar la calidad de vida de los socios. Asimismo, concluye que, actualmente los socios de la asociación han experimentado pérdidas como consecuencia de no contar con un sistema contable. Además, las personas encargadas no cumplen con las obligaciones tributarias, lo que ha llevado a la cancelación de fuertes multas. También se observa la inestabilidad de los trabajadores, siendo únicamente estables el chofer. Según el análisis de los estados financieros se constata que estos están funcionando adecuadamente poniendo en riesgo la estabilidad de los mismos. Por lo que la recomendación de implementar un sistema contable le atraería grandes beneficios a la institución en cuestión, ya que mantendrán ordenada la información y los movimientos de cada emprendimiento de manera independiente y al final de cada periodo saber con exactitud cuál es la utilidad o pérdida que genera cada una de estas actividades. Además, se recomienda

la contratación de un personal que se haga cargo de este manejo y de igual manera de de las obligaciones tributarias.

En Colombia, **Gutiérrez Arroyave, (2012)** en su tesis de grado "*Diseño del sistema de información contable para la empresa FABRIFARMA S.A.*" cuyo objetivo principal fue el diseño de un sistema de información contable dedicado para la empresa FABRIFARMA S.A., que se ajuste a los requerimientos exigidos según los procesos y además de la dirección para una correcta toma de decisiones que le permita ser competitiva en el mercado, manteniendo un crecimiento sostenible en el tiempo. En su investigación arriba a la siguiente conclusión, que mediante la adopción del método propuesto en cada uno de los procesos del sistema de información contable, se puede obtener un esquema integral que proporcione la información financiera necesaria de la compañía, para una mejor planeación y control de las actividades para la optimización de los recursos invertidos en el negocio. El software propuesto no es un proceso independiente ni aislado sino que forma parte de todo el Sistema administrativo de la organización, en donde se busca posibilite la toma de decisiones, permita el control sobre el estado de la empresa y su entorno, necesaria para los usuarios internos y externos, de distinta naturaleza y con diferentes propósitos que la requieren para utilizarla en los procesos de decisión, de planificación, de gestión y de control que competen a la organización. Finalmente, para reducir el número de actividades que no agregan valor dentro de todo el proceso del sistema de información contable, las cuales son inherentes a la operación diaria del negocio. Se recomienda primeramente incrementar los niveles de eficiencia, productividad y calidad en cada una de los eslabones que conforman los flujos de información, involucrar y comprometer a la alta gerencia para la implementación de esta propuesta, asignándole los recursos necesarios, evolución e implementación de las sugerencias y cambios en la estructura organizacional. También, hacer una revisión periódica al sistema de información contable para incorporar todas aquellas partidas o cuentas que, debido a los cambios generados por las regulaciones gubernamentales, ocurran a través del

tiempo y que sean necesarias incluir en la contabilidad para la optimización y actualización de los procesos.

En Ecuador, **Montero Jiménez, (2012)** en su tesis de pre grado "*Diseño de un sistema contable financiero aplicado a la empresa de protección y seguridad internacional PROSEI CIA. LTDA*" en la que el objetivo principal es la implementación de un sistema contable financiero para la empresa de protección y seguridad PROSEI CIA. LTDA. En cuya investigación arriba a la conclusión que a la actualidad, la empresa no tiene un sistema contable que permita el registro oportuno y automatizado de la información financiera para tomar correctamente las decisiones. Éstos son llevados en hojas de cálculo, asimismo no preparan ni presentan los estados financieros mensuales, tampoco elaboran un análisis financiero lo que repercute en un equivocado proceso de toma de decisiones por parte de la gerencia. Sumado a ello, el personal del área contable-financiera no se actualiza ni capacita respecto a reformas societarias, tributarias y laborales provocando una errada presentación de la información ante los organismos de control. Finalmente recomienda implementar la propuesta y permitir el registro oportuno y automatizado de la información financiera a través de los reportes y reflejar la realidad económica de la empresa, asimismo elaborar un cronograma adecuado para preparar y presentar los estados financieros mensuales, así como la elaboración de índices financieros que ayuden a la toma de decisiones oportuna por parte de la gerencia. Se debe asumir una política de capacitación continua.

**Flores Castillo, (2012)** en su tesis para la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría "*Diseño e implementación de un sistema contable tributario y nómina aplicado a la Microempresa TEXDURA*" en cuyos objetivos planteó implementar un sistema contable tributario en la microempresa TEXDURA para así experimentar mejoras en la comercialización de sus productos, incremento en las ventas, ampliación de las actividades y su

posicionamiento en el mercado. Como conclusión a la investigación redacta que la microempresa “Texdura” no tiene con un Sistema Contable que permita el registro y automatizado de su información financiera para tomar decisiones, estos son llevados en hojas de cálculo. Asimismo su personal no se encuentra capacitado respecto a las normas tributarias actuales presentando información errónea a los organismo de control. Además, no cuentan con cronograma estable para presentar los estados financieros impidiendo contar con el panorama financiero adecuado para la toma de decisiones. Como recomendación redacta que es necesario la implementación de la propuesta para que permita el registro oportuno y automatizado de la información financiera. También, se debe asumir una política de capacitación continua, planificar el cronograma para presentar los estados financieros mensuales para dar a conocer el panorama de la microempresa para la toma de decisiones.

## **Nacionales**

En Lima, **Molina Valenzuela, (2017)** en su tesis de pre grado para obtener el título de contador público, *“Aportes de la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en V.M.T”* en cuyo objetivo general se propuso “identificar los aportes de la Contabilidad Gerencial en la Toma de decisiones en una mediana empresa del Sector Industrial en VMT”. Arribando a las conclusiones; que es costoso implementar un sistema de contabilidad gerencial sin embargo, es más la ventaja al obtener de estos, la información de los aportes de la contabilidad gerencial que ayudan para la toma de decisiones. La gestión de la información es esencial ya que brindan un soporte adecuado y efectivo que es primordial para la empresa, sin descartar que debe poner atención en la calidad de información que se obtiene de los reportes del sistema contable. El autor recomienda la implementación de un sistema de contabilidad gerencial en la toma de decisiones de una mediana empresa del sector industrial en Villa María del Triunfo. Así como también la

capacitación del personal de contaduría para obtener mejores reportes de los procesos contables de la empresa asegurando la buena gestión de la empresa.

En Bagua Grande, **Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016)** en su tesis para optar el título de Contador Público "*El Sistema Contable CONCAR y su incidencia en la toma decisiones del estudio contable Campos Torres Víctor Manuel - Bagua Grande*" que tuvo como objetivo general determinar la incidencia del sistema contable CONCAR en la toma de decisiones en el estudio contable Campos Torres Víctor Manuel - Bagua Grande. En la que arribó a la conclusión que el sistema contable CONCAR si incide en la toma de decisiones en el Estudio Contable Campos Torres Víctor Manuel, dado que el coeficiente de Spearman que indica un .864. Entre las características del sistema CONCAR es que se encuentre adaptado a las últimas normativas de la SUNAT, flexible, reporta estados financieros y análisis de cuentas en soles y dólares, reportes por centros de costos, emisión de cheque-Boucher, transferencia de reportes a Excel, regularización y ajuste automático de diferencias de cambio, conciliación bancaria automática, generación de asiento de cierre y apertura, archivos para la SUNAT, carga de asientos automáticos desde otros sistemas, las cuales son necesarias para realizar los trabajos contables en el estudio contable campos. Por lo tanto, recomienda la implementación del sistema contable CONCAR por el grado de incidencia en la toma de decisiones.

En Trujillo, **Reyes Vega & Salinas Jara, (2015)** en su tesis de pre grado, titulada "*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*" que consideró el objetivo general "demostrar que con la implementación y aplicación de un Sistema de Información Contable mejorará significativamente la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Días S.A. Trujillo – 2015". En sus conclusiones redacta que, la contabilidad de la empresa ha experimentado una evolución pues de realizar procesos manuales y mecánicos ha pasado a contar con un sistema de información contable. Sin

embargo, el equipamiento para el procesamiento de los datos y la falta del uso de tecnologías de información comunicación adecuadas, perjudican el normal funcionamiento del sistema de información contable en la empresa. Además, la empresa no cuenta con el manual de procedimientos del área contable administrativa, dificultando el normal funcionamiento de las actividades en estas áreas así como la duplicidad de funciones en muchos casos. Finalmente, la implementación y aplicación de un sistema de información contable ayuda de forma significativa a la gestión contable; pero se ha podido advertir que la empresa no cuenta con personal capacitado adecuadamente, lo que dificulta que el sistema funcione correctamente en toda su capacidad, por lo que se deben tomar las medidas pertinentes para la superación de esta dificultad. Como recomedaciones en su investigación indica que la empresa TURISMO DÍAS S.A, debería realizar un plan de mejora permanente y la implementación de las actualizaciones correspondientes del sistema en cuestión caso contrario se volverá obsoleto y en poco tiempo nuevamente estarían cambiando, lo que significaría un retraso en la labor contable y administrativa y un sobre costo. Además debe planificar y presupuestar los costos para la adquisición de equipos de procesamiento de la información de mayor capacidad acordes a las necesidades de este tipo de procesos. Asimismo, la gerencia debe elaborar su respectivo manual de procedimientos del área contable administrativa, flujogramas de las que realizan cada una de las áreas, así como políticas de forma clara, las cuales serán difundidas al personal respectivo para que faciliten el adecuado funcionamiento de la gestión contable y administrativa para alcanzar sus objetivos.

En Trujillo, **Paz Romero & Dávalos Guzmán, (2014)** en su tesis de pregrado *“La contabilidad gerencial como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014”* teniendo como objetivo principal “conocer como la contabilidad de gestión incide en la toma de decisiones, en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el periodo 2013-

2014". Después del análisis de los resultados correspondientes el autor concluye que la Contabilidad de Gestión tiene influencia en la gestión económica y financiera del Banco Financiero como se logra observar en el periodo 2012 – 2013 en comparación a los años 2010 – 2011 en la que no se obtenían los resultados esperados según los estados financieros. Logró identificar que los niveles de cumplimiento en gestión económica y financiera de la institución presentan una tendencia a disminución a causa de cambios en las políticas del logro de metas de colocaciones y captaciones, incrementándose sustancialmente los créditos de corto plazo y reduciéndose los de largo plazo. Los cambios observados en la comparación de costos incurridos demuestran que la contabilidad de gestión, en el periodo en cuestión, no se ha aplicado de manera correcta perjudicando la toma de decisiones, experimentando un bajo porcentaje de crecimiento económico (1%) en el 2013 a comparación de periodos anteriores (8%). Por lo que el autor recomienda que la entidad financiera implemente mecanismos de atención en cuanto a la Contabilidad de Gestión como herramienta de planificación y control que permita obtener información clara y precisa para una buena toma de decisiones. Asimismo, buscar fuentes de fondeo más competitivas y enfocarse en el aumento de las operaciones pasivas para lograr un crecimiento respecto a las metas establecidas.

En Huaura, **Pinto Chumbes & Tenorio Hurtado, (2014)** en su tesis de pre grado titulada *“El Sistema Contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad para la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura”* en la que el objetivo general fue determinar la medida en que el sistema contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad influye en la gestión de las empresas comerciales de la Provincia de Huaura. En su investigación concluye que si se tiene un sistema contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad, se establecen nuevos procedimientos contables y no contables, si se cuenta con información fiable y exacta proporcionada por el sistema entonces, si influye satisfactoriamente en

la gestión de las empresas comerciales de la Provincia de Huaura. Se recomienda la aplicación de la reingeniería de procesos, ya que es una herramienta que aporta y ayuda en el trabajo a través de métodos que rediseñan los principales procesos del negocio, amenteniendo su vigencia y orientados a las necesidades y especificaciones de los clientes.

## **Locales**

En Chiclayo, **Sandoval Saldivar & Valderrama Rodríguez, (2017)** en su tesis para optar el título de Contador Público "*Propuesta de un sistema de gestión estratégica de costos como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en la cadena de boticas Econosalud en el periodo enero-mayo del año 2015*" en cuyo objetivo general se propuso "contribuir con la toma de decisiones en la cadena de boticas ECONOSALUD en el periodo enero-mayo del año 2015". Arribando a la conclusión, que al hacer uso de un sistema de gestión estratégica de costos se obtuvieron resultados más exactos que al usar un sistema tradicional que aplica promedios globales, además se observa que las decisiones que toma la empresa son del tipo programadas y no programadas, recurriendo a la experiencia en el último caso, guiándose en función de las necesidades de los clientes y no teniendo como referencia una base de datos o inventario de stock lo cual dificulta contar con un sistema de costos exactos. Por lo que se recomienda la implementación permanente de un sistema de gestión estratégica de costos para favorecer a la distribución, precisa y real, de los costos en que incurre la empresa.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

**Variable Independiente:**

#### **1.3.1. Definición de contabilidad**



Para **Josar,( 2004)** “es una herramienta empresarial que permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa” (p.1).

Sin embargo, no hay una definición única de contabilidad, aunque muchas de éstas tienen algo en común:

El **Instituto Americano de Contadores Públicos, (2014)** (AICPA, por sus siglas en inglés) asume que "la contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados"

Asu vez, **Redondo, A.** citado por (Josar, 2004) aduce que “la contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado”

Según **Ayaviri García, (2010)** es “la Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad” (p.10).

Por otro lado, **Sidney & Roman L, (1992)** conceptualiza “La contabilidad como un sistema de información, cuya finalidad es ofrecer a los interesados información económica sobre una entidad. En el proceso de comunicación participan los que preparan la información y los que la utilizan” (p.1-3).

Para efectos de la presente investigación, se asume la definición propuesta por **Thompson Baldiviezo, (2008)**:

“La Contabilidad es la Ciencia que proporciona información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa; con el apoyo de técnicas para registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, (transacciones y eventos), de forma continua, ordenada y sistemática, de tal manera que se obtenga información oportuna y veraz, sobre la marcha o desenvolvimiento de la empresa u organización con relación a sus metas y objetivos trazados, con el objeto de conocer el movimiento de las riquezas y sus resultados”

### **1.3.2. Sistema de información contable o sistema contable**

Según **Josar, (2004)** “un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones” (p.3).

Para el mismo autor, “la información contable se puede clasificar en dos grandes categorías: la contabilidad financiera o la contabilidad externa y la contabilidad de costos o contabilidad interna”. Así mismo:

“La contabilidad financiera, muestra la información que se facilita al público en general, y que no participa en la administración de la empresa, como son los accionistas, los acreedores, los clientes, los proveedores, los analistas financieros, entre otros, aunque esta información también es de mucho interés para los administradores y directivos de la empresa. Esta contabilidad permite obtener información sobre la posición financiera de la empresa, su grado de liquidez y sobre la rentabilidad de la empresa. La contabilidad de costos estudia las relaciones costos – beneficios – volumen de producción, el grado de eficiencia y productividad, y permite la

planificación y el control de la producción, la toma de decisiones sobre precios, los presupuestos y la política del capital. Esta información no suele difundirse al público. Mientras que la contabilidad financiera tiene como objetivo genérico facilitar al público información sobre la situación económico – financiera de la empresa; y la contabilidad de costos tiene como objetivo esencial facilitar información a los distintos departamentos, a los directivos y a los planificadores para que puedan desempeñar sus funciones” (p.4)

### 1.3.3. Contabilidad gerencial

En la investigación de **Granados, Latorre, & Ramírez, (1994)**, la National Association of Accountants (NAA por sus siglas en inglés) citado por S. Polimeni, J. Fabozzi, H. Adelberg, & A. Kole, (2000), de fine como:

- **El proceso de identificación**, “el reconocimiento y evaluación de las transacciones comerciales y otros hechos económicos para una acción contable apropiada” (p.5).
- **El proceso de medición**, “la cuantificación, que incluye estimaciones de las transacciones comerciales u otros hechos económicos que se han causado o que pueden causarse” (p.5).
- **El proceso de acumulación**, “El enfoque ordenado y coherente para el registro y clasificación apropiado de las transacciones comerciales y otros hechos económicos” (p.5).
- **Análisis**. “La determinación de las razones y las relaciones de la actividad informada con otros hechos y circunstancias de carácter económico” (p.6).
- **Preparación e interpretación**. “La coordinación de la contabilización y/o la planeación de datos presentados en forma

lógica para que satisfagan una necesidad de información y en caso de ser apropiadas que incluyan las conclusiones sacados de estos datos” (p.6).

- **Comunicación.** “la presentación de la información pertinente a la gerencia y otras personas para usos internos externos” (p.6).

#### **1.3.4. Objetivos de la contabilidad gerencial**

Según **D Sangama, (2013)** “los objetivos de la Contabilidad Gerencial son:

- a) Proveer Información: El Contador de gerencia selecciona y provee a todos los niveles gerenciales la información necesaria para:
  - Planear, evaluar y controlar las operaciones.
  - Asegurar los activos de la organización.
  - Comunicarse con las partes interesadas fuera de la organización, tales como accionistas y entidades reguladoras.(p.5)

Según el enfoque moderno, la Contabilidad Gerencial se refiere a la parte del proceso gerencial que enfoca el uso efectivo de los recursos con el fin de:

- Establecer combinaciones de estrategias que sirvan de soporte a los objetivos de la organización.
  - Desarrollar y mantener las capacidades organizaciones necesarias para asegurar el éxito y supervivencia de la organización durante el curso mismo de los acontecimientos.
- (p.5).
- b) Participar en el Proceso Gerencia: Los contadores de gerencia están involucrados activamente en los niveles apropiados en el proceso de dirigir la organización. El proceso incluye toma de

decisiones estratégicas. El contador de gerencia participa como parte de la gerencia en asegurar que la organización opere en forma totalmente integrada de acuerdo a sus objetivos a largo plazo, plazo intermedio y corto plazo. (p.5).

La información y el conocimiento constituyen ciertamente recursos básicos para el éxito y supervivencia de la organización en un mundo cada vez más competitivo y de rápidos cambios. Por lo que, ciertamente debe enfatizarse, dentro del proceso de la Contabilidad Gerencial, el uso eficaz de estos dos recursos para el efecto de dar soporte al posicionamiento estratégico y desarrollar las capacidades para el éxito y supervivencia de la organización (p.6)”

### **1.3.5. Importancia de la contabilidad gerencial**

Para **D Sangama, (2013)**

“La Contabilidad Gerencial como parte del proceso gerencial, indudablemente agrega valor mediante la continua comprobación de la eficiencia de la organización en el uso de sus recursos y en la consiguiente creación de valor para accionistas, clientes o terceros involucrados” (p.6)

### **1.3.6. Funciones de la gerencia**

Al respecto, **D Sangama, (2013)** la refiere:

“Como la información de la Contabilidad Gerencial está destinada para la gerencia de la empresa, es por ello que es necesario tener una idea de cuáles son las funciones básicas de la gerencia:

1. **Planeación.** “Es la función consistente en decidir qué acciones se deben tomar en el futuro para hacer que la organización logre sus objetivos” (p.7).
2. **Pronóstico.** “Es la función por medio de la cual la gerencia estima que sucederá en el futuro” (p.7).

3. **Organización.** “Es la función por medio de la cual la gerencia decide la estructura organizacional y traza las políticas y los procedimientos a que deben sujetarse en forma armónica las diversas unidades de la empresa, de modo que el esfuerzo conjunto de todas ellas esté orientado al logro de los objetivos comunes” (p.7).
4. **Control.** “Es la función consistente en lograr la seguridad, dentro de lo posible, velará porque la organización funcione exactamente de acuerdo con los planes generales establecidos para la empresa en conjunto” (p.8).
5. **Toma de decisiones.** Esta es la más general de las funciones de la gerencia pues está presente no solo en las fases de planeación, pronóstico, coordinación y control sino también en todas las actividades diarias de rutina y, de manera especial en los problemas que se van presentando día a día” (p.8).
6. **Dirección.** “Esta es la función más importante de todas. Es muy difícil de definirla o describirla porque es sumamente amplia y elástica. En realidad, se puede decir que abarca a todas las demás. En todo caso, la dirección comprende en el sentido más amplio: liderazgo, motivación, comunicación, manejo de conflictos, etc.” (p.8).

### 1.3.7. Toma de decisiones

Según Freemont E. Kast (1979) citado por Gutiérrez Hernández, (2014), “La toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas” (p.16)

Se encontró que (Stoner, 2003, citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016, p.57) define la toma de decisiones como “el proceso para

identificar y solucionar un curso de acción para resolver un problema específico”.

Freeman y Gilbert (2008), citado por Ayala Luna, (2009, p.3) aduce que la toma de las decisiones “es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la del caos”

Para Munch Lourdes (2006) “es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo”.

#### **1.3.8. Importancia de la toma de decisiones.**

Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016) refiere que “La toma de decisión se consideró como parte importante de la planeación estratégica de las empresas, dada la percepción de las oportunidades y las metas, el proceso de toma de decisiones es en realidad el centro de la planeación así, en este contexto el proceso que lleva a tomar una decisión podría ser considerado como, hacer premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa, se dice que a la hora de tomar las elecciones efectivas deben ser de una manera positiva, las personas que actúan o deciden con racionalidad intentan alcanzar una meta la cual debe lograrse por medio de una acción” (p.56).

Koontz, Harol, (2000) citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016) afirma que “se debe tener una clara comprensión de los cursos de acción mediante los cuales se llegará a la meta establecida, bajo las circunstancias y limitaciones que existen, así como también reunir la información y la habilidad para analizar y evaluar alternativas que

favorecerán para alcanzar la meta buscada, y de esta forma llegar a la mejor que satisfaga el logro de la meta” (p.56).

### **1.3.9. Condiciones para la toma de decisiones**

Se encontró que Leiva C. (2012) citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016) Condiciona que:

“Antes de tomar decisiones es necesario condicionarlas en base a tres factores ya que si no se toman en cuenta estos tres conceptos no se puede evaluar si las decisiones tomadas serán efectivas, los gerentes en el momento de tomar una decisión, deben tomar en cuenta estas condiciones que son: certeza, riesgo, e incertidumbre” (p.56).

- a) **Certeza**, “Es decir la situación en la que el gerente puede tomar decisiones correctas porque conoce los resultados de todas las alternativas” (p.57).
- b) **Riesgo**, “Es aquella en la cual quien toma la decisión estima la probabilidad de ciertos resultados. La capacidad de asignar probabilidades a los resultados es producto de experiencias personales o de información de segunda mano. En las situaciones de riesgo, los gerentes tienen datos históricos para asignar probabilidades a las alternativas” (p.57).
- c) **Incetidumbre**, “Los gerentes enfrentan situaciones de incertidumbre en estas condiciones, la elección de una alternativa está influida por el hecho de que quien decide cuenta con poca información” (p.57).



### 1.3.10. Clasificación de la toma de decisiones

Para Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016) esta clasificación se da en:

- a) **Decisiones Programadas**, “Este tipo de decisiones se toma de acuerdo a reglas, políticas o procedimientos previamente acordados; la finalidad es facilitar la toma de decisiones en situaciones recurrentes y sumamente comunes dentro del entorno propiamente empresarial, puesto que limitan o excluyen alternativas” (p.57).

“Si un problema es recurrente y sus elementos que lo componen se pueden definir, pronosticar y analizar, entonces se empieza a perfilar como una decisión programada” (p.58).

En cierta medida, las decisiones programadas limitan la libertad empresarial, ya que los directivos cuentan con menos espacio para decidir qué hacer. No obstante, el propósito real de este tipo de decisiones es liberarnos de la carga que acarrea la toma y análisis de decisiones. Las políticas, las reglas y los procedimientos que usamos para tomar decisiones programadas nos ahorran tiempo, permitiéndole al directivo dedicarse a otras actividades más complejas e importantes (p.58).

- b) **Decisiones No Programadas**, “Este tipo de decisiones aborda problemas poco frecuentes o excepcionales”.

“Si un problema no se ha presentado con la frecuencia suficiente como para que lo cubra una política si resulta tan importante que merece un tratamiento especial, deberá ser manejado como una decisión no programada” (p.59).

### **1.3.11. Etapas de la toma de decisiones**

Se encontró que (Robbins & Coulter, 2005, citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016), aduce que “este proceso se puede aplicar tanto a sus decisiones personales como a una acción de una empresa, a su vez también se puede aplicar tanto a decisiones individuales como grupales” (p.59).

- a) **Etapa 1. La identificación de un problema**, “El proceso de toma de decisiones comienza con un problema, es decir, la discrepancia entre un estado actual de cosas y un estado que se desea” (p.60).

“Ahora bien, antes que se pueda caracterizar alguna cosa como un problema, los administradores tienen que ser conscientes de las discrepancias, estar bajo presión para que se tomen acciones y tener los recursos necesarios” (p.60).

Los administradores pueden percibir que tiene una discrepancia por comparación entre el estado actual de cosas y alguna norma, norma que puede ser el desempeño pasado, metas fijadas con anterioridad o el desempeño de alguna otra unidad dentro de la organización o en otras organizaciones (p.60).

- b) **Etapa 2. La identificación de los criterios para la toma de decisiones**, “Una vez que se conoce la existencia del problema, se deben identificar los criterios de decisión que serán relevantes para la resolución del problema. Cada persona que toma decisiones suele tener unos criterios que los guían en su decisión” (p.60).

“Este paso nos indica que son tan importantes los criterios que se identifican como los que no; ya que un criterio que no se identifica se considerará irrelevante por el tomador de decisiones” (p.60).

- c) **Etapa 3. La asignación de ponderaciones a los criterios**, “Los criterios seleccionados en la fase anterior no tiene todos la misma importancia, por tanto, es necesario ponderar las variables que se incluyen en las lista en el paso anterior, a fin de darles la prioridad correcta en la decisión. Este paso lo puede llevar a cabo dándole el mayor valor al criterio preferente y luego comparar los demás para valorarlos en relación al preferente” (p.61).
  
- d) **Etapa 4. El desarrollo de alternativas**, “Este paso consiste en la obtención de todas las alternativas viables que puedan tener éxito para la resolución del problema” (p.61).
  
- e) **Etapa 5. Análisis de las alternativas**, “Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe analizarlas cuidadosamente. Las fortalezas y debilidades se vuelven evidencias” (p.61).

“Según se les compare con los criterios establecidos en la etapa 2 y 3. Se evalúa cada alternativa comparándola con los criterios. Algunas valoraciones pueden lograrse en una forma relativamente objetiva, pero, sin embargo, suele existir algo de subjetividad, por lo que la mayoría de las decisiones suelen contener juicios” (p.61).

- f) **Etapa 6. Selección de una alternativa**, “Consiste en seleccionar la mejor alternativa de todas las valoradas” (p.61).

- g) **Etapa 7. La implantación de la alternativa**, “Mientras que el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión puede fallar si no se lleva a cabo correctamente” (p.61).

“Este paso intenta que la decisión se lleve a cabo, e incluye dar a conocer la decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan con la misma” (p.62).

- h) **Etapa 8. La evaluación de la efectividad de la decisión**, “Este paso juzga el proceso del resultado de la toma de decisiones para verse que se ha corregido el problema” (p.62).

“Si como resultado de esta evaluación se encuentra que todavía existe el problema tendrá que hacer el estudio de lo que se hizo mal. Las respuestas a estas preguntas nos pueden llevar de regreso a uno de los primeros pasos e inclusive al primer paso” (p.62).

#### **1.3.12. Técnicas en la toma de decisiones**

Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016) afirma que “en la toma de Decisiones existen también Técnicas Cuantitativas y Cualitativas para la selección de la mejor decisión” (p.62).

- **Técnicas Cualitativas**, “Para la toma de decisiones se requiere recoger información sobre un problema dado a consultar expertos en el campo específico y confiar en su experiencia. Sin embargo, esta información puede ser o no real” (p.62).

Entre ellas:

- **Lluvia de Ideas**, “esta técnica es especialmente efectiva para generar ideas nuevas” (Moody, 2011 citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.63).
- **Sinéctica**, “este método se asemeja a la lluvia de ideas, pero la solución final al problema se obtiene con una metodología más estructurada” (Moody, 2011 citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.63-64).
- **Decisiones por Consenso**, “cuando los conocimientos sobre un tema en particular están repartidos entre varias personas, las decisiones por consenso no requieren el acuerdo total por parte de todos los miembros del grupo, aunque la decisión debe ser aceptable para todos” (Moody, 2011 citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.64).
- **La Técnica Delphi**, “este método para predecir el futuro utiliza expertos en el área a la cual pertenece el problema. Se conforma un grupo de expertos en el campo específico y ellos en forma independiente predicen el futuro. A cada miembro se le distribuye una serie de preguntas relacionadas con su área de especialización” (Moody, 2011 citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.64).
- **Técnicas Cuantitativas**, “La ciencia administrativa ha desarrollado métodos de análisis y herramientas cuantitativas para la toma de decisiones objetivas” (p.65).

“Un factor importante que se debe considerar al seleccionar una herramienta de toma de decisiones es su grado de confiabilidad, ya que así la incertidumbre y el riesgo resultan menores” (p.65).

Según el mismo autor, una relación de algunos elementos de apoyo cuantitativo en la toma de decisiones gerenciales:

- Matriz de resultados
  - Árboles de decisiones
  - Modelos de tamaños de inventarios
  - Programación lineal
  - Teoría de colas
  - Teoría de redes
  - La programación entera
  - La simulación
- 
- **La Matriz de Resultados**, “Es un instrumento muy utilizado que muestra los posibles resultados que se pueden conseguir, al seguir cursos alternativos de acción (estrategias) en diferentes circunstancias” (Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.72).
  
  - **Árboles de Decisión**, “este método es eficaz de combinar conceptos de probabilidades y valor (o satisfacción) esperados en la solución de problemas complejos que involucran tanto incertidumbre como un gran número de alternativas. Incluido en este tópico hay un tratado del análisis de costo – utilidad bajo condiciones de incertidumbre respecto a la conducta de demanda como de costo” (Moody, 2011 citado por Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.72).

“Los árboles de decisión permiten a la dirección evaluar los resultados de una secuencia de decisiones que se refieren a un problema particular. Este enfoque implica ligar un número de sucesos o “ramas”, los cuales cuándo están completamente

arreglados semejan un árbol. El proceso se inicia con una decisión primaria que tiene por lo menos dos alternativas para ser evaluadas como la probabilidad de cada uno de los resultados y así sucesivamente” (p.73)

- **Teoría de Redes**, “Permite a los gerentes hacer frente a las complejidades involucradas en los grandes proyectos; el uso de esta técnica ha disminuido notablemente el tiempo necesario para planear y producir productos complejos” (Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.73)

“Las técnicas incluyen pert (técnica de evaluación de programas), cpm (método de la ruta crítica) pert / costo y programación con limitación de recursos. Se tratan tanto las dimensiones de costo como las de tiempo en la planeación y control de proyectos grandes y complejos” (p.74).

“Son programas realizados mediante diagramas de flechas que buscan identificar el camino crítico estableciendo una relación directa entre los factores de tiempo y costo. Son ampliamente aplicables a proyectos que cubren diversas operaciones o etapas, distintos recursos, varios y diferentes órganos involucrados, plazos y costos mínimos. Todos estos elementos deben articularse, coordinarse y sincronizarse de la mejor manera posible” (p.74).

- **Teoría de Colas**, “Se refiere a cómo optimizar una distribución en condiciones de aglomeración y de espera. Esta teoría cuida de los puntos de congestión y de los tiempos de espera, es decir, de las demoras presentadas en algún punto de servicio.

Las técnicas matemáticas que utiliza son extremadamente variadas” (Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, 2016,p.74)

### 1.3.13. Tipos de tomas de decisiones

De acuerdo con Requejo Jiménez & Saavedra Pinedo, (2016) se consideran:

- **Individuales**, “Se dan cuando el problema es bastante fácil de resolver y se realiza con absoluta independencia, se da a nivel personal y se soluciona con la experiencia” (p.78).
- **Gerenciales**, “Son las que se dan en niveles altos (niveles ejecutivos), para ello se ha de buscar orientación, asesorías, etc.” (p.78).
- **Programables**, “Son tomadas de acuerdo con algún hábito, regla, procedimiento es parte de un plan establecido, comúnmente basado en datos estadísticos de carácter repetitivo” (p.78).
- **En condiciones de Certidumbre**, “Son aquellas que se tomaran con certeza de lo que sucederá (se cuenta con información confiable, exacta, medible). La situación es predecible, para la toma de decisión se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas” (p.78).
- **En condiciones de Incertidumbre**, “Son aquellas que se tomaran cuando no exista certeza de lo que sucederá (falta de información, datos, etc.). La situación es impredecible, para la toma de decisión es común utilizar las técnicas cuantitativas” (p.78).
- **En condiciones de riesgo**, “Aquí se conocen las restricciones y existe información incompleta pero objetiva y confiable, se da cuando dos o más factores que afectan el logro de los objetivos



especificados son relevantes comúnmente para la toma de decisión se aplican técnicas cuantitativas” (p.78).

- **Rutinarias**, “Se toman a diario, son de carácter repetitivo, se dan en el nivel operativo y para elegir las se común usar técnicas cualitativas” (p.79).
- **De emergencia**, “Se da ante situaciones sin precedentes, se toman decisiones en el momento, a medida que transcurren los eventos. Pueden tomar la mayor parte del tiempo de un gerente” (p.79).
- **Operativas**, “Se generan en niveles operativos, se encuentran establecidas en las políticas y los manuales, son procesos específicos de la organización y se aplican mediante técnicas cualitativas y cuantitativas” (p.79).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cómo influye el Diseño de un sistema de Contabilidad Gerencial en la toma de decisiones en la empresa “River Import S.A.C.” de la ciudad de Chiclayo?

#### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación es pertinente a los actuales procesos de innovación en grandes y medianas empresas, quienes están aplicando e implementando la utilización de herramientas gerenciales para mejorar los procesos de toma de decisiones, y en particular, a los constantes inconvenientes que viene teniendo la alta dirección de River Import S.A.C. al momento de solucionar sus problemas. Actualmente el gerente tiene problemas constantes porque la empresa River Import S.A.C. no cuenta con información totalmente confiable del sistema de información contable, el cual se ha convertido en una barrera para la adecuada toma de decisiones, al no contar con información o reportes gerenciales obtenidos de una contabilidad precisa y oportuna. Se podría considerar como una debilidad de la empresa.

La ejecución de este trabajo beneficia directamente a la empresa River Import S.A.C. y a sus trabajadores y colaboradores por cuanto busca mejorar las condiciones laborales, clima organizacional y mejores perspectivas en cuanto a desempeño y producción en la entidad a través de una mejor toma de decisiones y direccionamiento de la misma. Así mismo, servirá de fuente modelo o guía para quienes decidan implementar o investigar la propuesta de un sistema de contabilidad gerencial.

La propuesta presentada se considera como una herramienta de gestión y es de gran importancia para la entidad en estudio ya que representa innovación y desarrollo para la misma al introducir el uso de tecnologías de la información produciendo resultados favorables. Teniendo en cuenta que la base de toda empresa comercial es el control financiero, la herramienta propuesta tendrá la capacidad de elaborar y presentar reportes financieros en el tiempo y con la precisión requerida subsanando las carencias que actualmente experimenta al no contar con información oportuna, precisa y de calidad. Esta herramienta permitirá a la empresa mantener el control oportunamente de su estado financiero y equilibrar los riesgos en la elección de las alternativas en la toma de decisiones.

La implementación de esta herramienta de gestión se encuentra al alcance de la empresa beneficiaria, tanto en costos y tiempos. Así mismo, la entidad muestra su interés y disposición a la implementación de la propuesta y a los procesos que conlleva. La aplicación de esta redundará en la satisfacción de los trabajadores y de los clientes.

## **1.6. Objetivos.**

### **1.6.1. General:**

Diseñar la propuesta de un sistema de contabilidad gerencial para mejorar la toma de decisiones en la empresa River Import S.A.C.

### **1.6.2. Objetivos específicos:**

- Diagnosticar la situación actual de la toma de decisiones en la empresa River Import S.A.C.
- Identificar los factores e indicadores que determinan la toma de decisiones en la empresa River Import S.A.C.
- Elaborar la propuesta del sistema de contabilidad gerencial para mejorar la toma de decisiones en la empresa River Import S.A.C

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de Investigación.

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo – propositivo.

- **Descriptivo:** Al respecto, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) “pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas” (p.92). El presente estudio es de tipo descriptivo busca especificar, detallar situaciones, propiedades y características del estado actual de la toma de decisiones, del personal, punto críticos, describiendo y evaluando sus particularidades.
- **Propositiva:** “Es una propuesta en base teórica científica para resolver el problema de investigación” (Ñaupas, H. 2013).

Es del tipo propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad dentro de la empresa, una vez tomada y analizada la información descrita, se realizará una propuesta de sistema de contabilidad gerencial para superar la problemática actual y deficiencias identificadas

$$OM : X \rightarrow Y$$

**Dónde:**

O : Observación

M : Muestra

X : Propuesta de sistema de contabilidad gerencial

Y : Toma de decisiones

El diseño de la investigación es no experimental con diseño transversal descriptivo explicativo, Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) “el diseño transaccional descriptivo indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos (...) los diseños causales describen en función de la relación causa efecto” (p. 155-157).

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Sistema de contabilidad gerencial (V.I.)**

Según **Josar, (2004)** “un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones” (p.3).

### **2.2.2. Toma de decisiones (V.D.)**

Según **Freemont E. Kast (1979) citado por Gutiérrez Hernández, (2014)** “la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”

**Cuadro N° 1 Operacionalización de variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>(V.I.)</b>		Contabilidad	Definición	
<b>Sistema de contabilidad gerencial</b>	Según <b>Josar, (2004)</b> “un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones” (p.3).	gerencial		Ficha de análisis documental
			Objetivos	
			Importancia	
		Sistema de información	Definición	
			Importancia	
		Procesamiento de información	Tiempo de procesamiento	
			Calidad de información	

<b>(V.D.) Toma de decisiones</b>	Según <b>Freemont E. Kast (1979)</b> citado por <b>Gutiérrez Hernández, (2014)</b> “la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas”	Identificación de problemas	Identificar el problema	Cuestionario de preguntas
		Criterios para la toma de decisiones	Discrepar el problema en su estado actual y el deseado	
			Políticas de la empresa	
			Identificación de los criterios	
		Análisis y selección de alternativas	Los criterios como guías	
			Criterios irrelevantes	
Las fortalezas y debilidades se vuelven evidencias.				
Implantación de la alternativa	Las decisiones se llevan a cabo mediante una planificación, organización y dirección efectivas.			
Evaluación de la efectividad de la alternativa	Califica el proceso del resultado de la toma de decisiones y si el problema fue solucionado.			

## **2.3. Población y muestra.**

### **2.3.1. Población**

Al respecto, Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar, (2013), indica que, “la población es un conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación” (p.205).

Para el presente trabajo se asume como población a todo el personal de la empresa River Impor S.A.C, siendo un total de 08 trabajadores.

### **2.3.2. Muestra**

Tamayo, M., (2012), menciona que “la muestra refleja las características que definen la población de la cual fue extraída”. Para el presente trabajo se aplicarán los criterios inclusión y exclusión, con la finalidad de determinar la mejor aplicación del instrumento al sector más adecuado de la población. Según Ñaupas Paitán, Mejía Mejía, Novoa Ramírez, & Villagómez Paucar, (2013), los criterios de inclusión: se fijan las características que hacen una unidad sea parte de una población (edad, sexo, grado escolar, nivel socioeconómico, etc.). Por lo tanto, la muestra obtenida en la presente investigación la conforman un número de 05 trabajadores (Gerente General, Gerente de Operaciones, al Contador y 2 asistentes de contabilidad) a razón que son las encargadas de la administración y dirección de la empresa y son las que proveerán la información necesaria para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**Total muestra      m = 05**

#### **Unidad de análisis:**

Se constituyen en unidades de análisis a cada una de las cinco personas seleccionadas como parte de la muestra.



## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

Para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), la recolección de datos, implica elaborar un plan que nos conduzca a reunir datos con un propósito específico, el presente trabajo de investigación utilizará como instrumentos de recolección, la observación y las encuestas a través de cuestionarios, este plan incluye:

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos.**

- **Encuesta.** - Es de gran utilidad en el proceso de investigación científica. “Contiene aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesa, principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (Tamayo, M., 2012, p.190.)
  
- **Análisis documental,** Este tipo de análisis consiste en un proceso de recopilación de información a emplearse en diferentes técnicas, en muchas veces diseñadas por el investigador, existen diferentes técnicas más usuales como es: técnica de lectura, el fichaje, la observación (Carrasco, 2014). Para el presente estudio se hará uso de la técnica del fichaje porque se tendrá en cuenta la información obtenida del área de contabilidad y administración.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

- **Guía de Encuesta.** - Es un procedimiento de investigación a fin de recopilar información. Tamayo, M. (2012) Indica. “Es un cuestionario que lee el respondedor, contiene una serie de ítems

o preguntas estructuradas, formuladas y llenadas por un empadronador frente a quien responde” (p.216). En este caso aplicará a los trabajadores involucrados en el área de contabilidad y administración de la empresa River Import S.A.C.

- **Técnica del fichaje.** - Es una técnica usada para la recopilación de datos, consiste en registrar información significativa y de gran interés para el investigador por escrito, en tarjetas de diferentes tamaños denominadas fichas (Carrasco, 2014). Por el cual se utilizará esta técnica para registrar la información extraída del área de contabilidad y administración de la empresa River Import S.A.C.

### **2.4.3. Validación del Instrumento**

Según Hernández et al. (2014), afirma que:

“La validez de un instrumento de medición se evalúa sobre la base de todos los tipos de evidencia. Cuanta mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir. (pág. 204).”

La validez del instrumento se realizará mediante juicio de expertos, profesionales con mucha trayectoria y experiencia suficiente en el campo de la investigación científica.

Validez total = validez de contenido + validez de criterio + validez de constructo

### **2.4.4. Confiabilidad del Instrumento**

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014):

Hay diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría

oscila entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en medición (pág.207).

Para la presente investigación se utilizará el coeficiente Alfa de Cron Bach, que describe las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014), señalan que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Aplicado el alfa de Cron Bach en el instrumento se obtiene un resultado de fiabilidad favorable, en una puntuación de 0,894. Resultado que se observa en el siguiente cuadro:

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,894	,909	15

## 2.5. Métodos de análisis de datos.

Se empleará los cuadros de distribución de las puntuaciones o frecuencias. Las distribuciones de frecuencias, especialmente cuando utilizamos las frecuencias absolutas, pueden presentarse en forma de gráficos de barras, histogramas, gráficas circulares y polígonos de frecuencia; todo esto analizado mediante utilización Microsoft Excel, software estadístico como el SPSS versión 23.

## 2.6. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta ciertos parámetros como la privacidad de la información obtenida, confiabilidad de la información y la aplicación de instrumento con mucha responsabilidad considerando lo siguiente:

- **Autonomía.** Los entrevistados serán independientes en todas sus respuestas, las cuales no serán influenciadas por parte de otras personas o del investigador, de tal manera obtener una respuesta clara y precisa de lo que se quiere investigar.
- **Responsabilidad.** Se asume la responsabilidad como investigador de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.
- **Privacidad.** Se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación, el respeto al anonimato de los colaboradores que participarán en la aplicación del cuestionario.
- **Confidencialidad.** La información recopilada de colaboradores de la empresa River Import S.A.C. no podrá ser revelada en forma parcial o totalmente, son confidenciales y reservados, utilizándose sólo para fines de la investigación.

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO</b>
<b>Consentimiento informado</b>	"Los participantes dispondrán de tiempo y se muestran de acuerdo con ser informantes".
<b>Confidencialidad</b>	Se les informará de la seguridad y protección de su identidad y reserva de la información".
<b>Observación participante</b>	"Como investigadores se actuará con prudencia durante el proceso de recojo de información".

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de encuesta

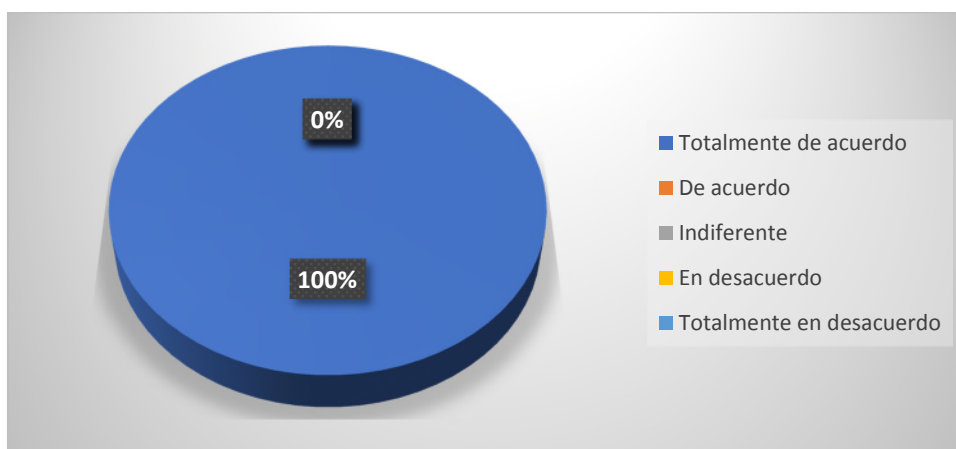
Análisis de los resultados por cada una de las dimensiones que se evaluaron en el cuestionario.

**Tabla 1:** La contabilidad gerencial y procesos específicos que son de apoyo a la empresa.

	n	%
Totalmente de acuerdo	5	100
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 1:** La contabilidad gerencial y procesos específicos.



**Fuente:** Elaboración propia

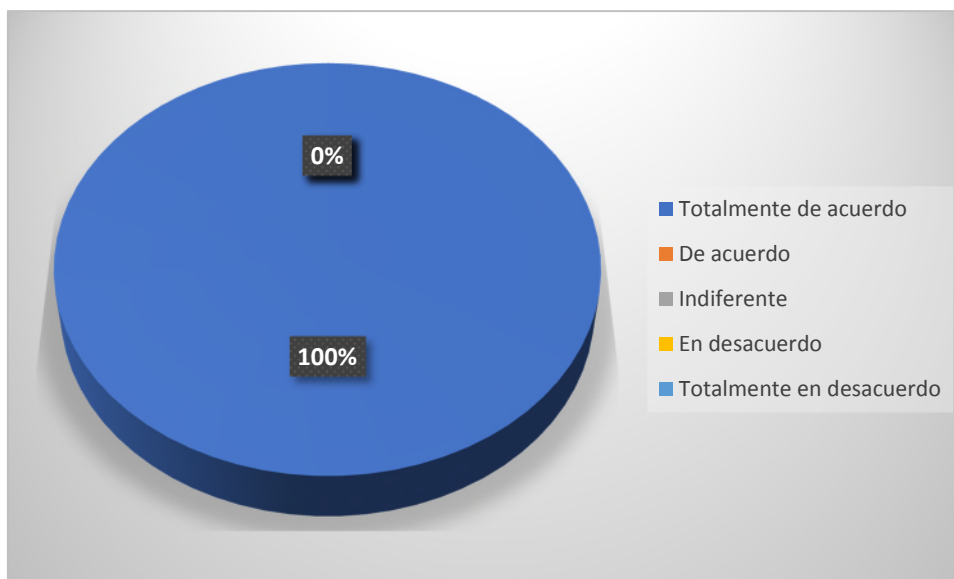
La contabilidad gerencial se relaciona estrechamente con el proceso gerencial e incluye procesos específicos que son de gran importancia y apoyo para la empresa, así es como lo comprende el 100% de los trabajadores encuestados.

**Tabla 2:** La información contable es de gran importancia en la toma de decisiones.

	n	%
Totalmente de acuerdo	5	100
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 2:** La información contable en la toma de decisiones.



**Fuente:** Elaboración propia

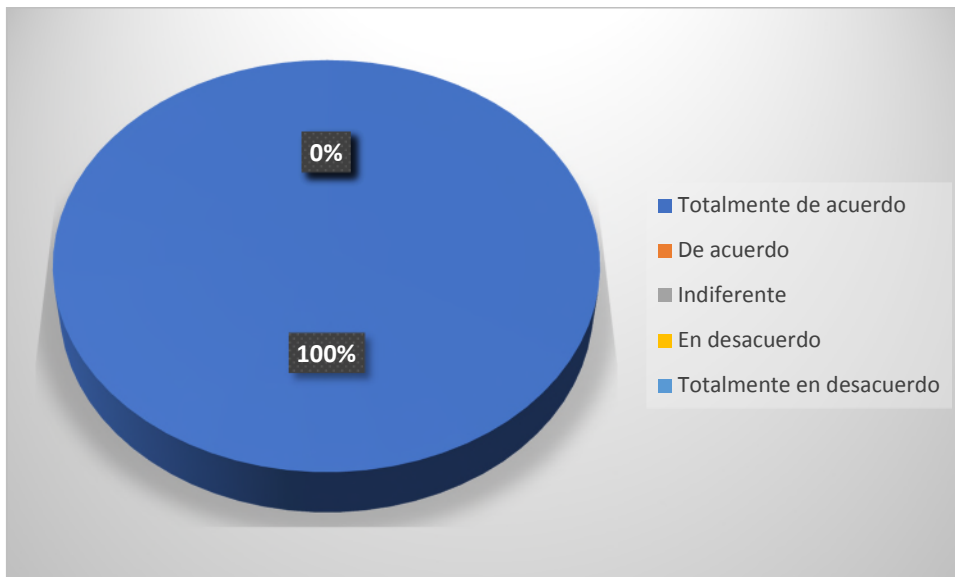
La totalidad de los encuestados son conscientes que la gestión de la información contable es de gran importancia y soporte en la toma de decisiones.

**Tabla 3:** Los sistemas de información en la gestión de la empresa.

	n	%
Totalmente de acuerdo	5	100
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 3 :** Los sistemas de información en la gestión de la empresa



**Fuente:** Elaboración propia

Los sistemas de información han cambiado la forma de operar en la mayoría de las empresas actualmente, por lo tanto, se considera que son una gran fortaleza en la gestión de la información de una empresa. La totalidad de la muestra está conforme con esta idea.

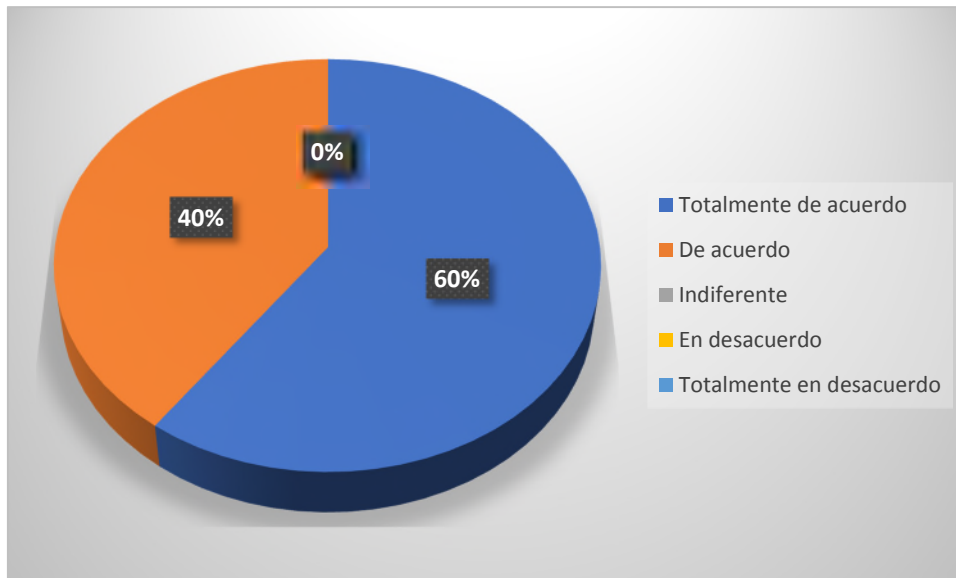


**Tabla 4:** La información del sistema contable está implementado con normas actuales de SUNAT.

	n	%
Totalmente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 4:** La información del sistema contable y las normas actuales de SUNAT



**Fuente:** Elaboración propia

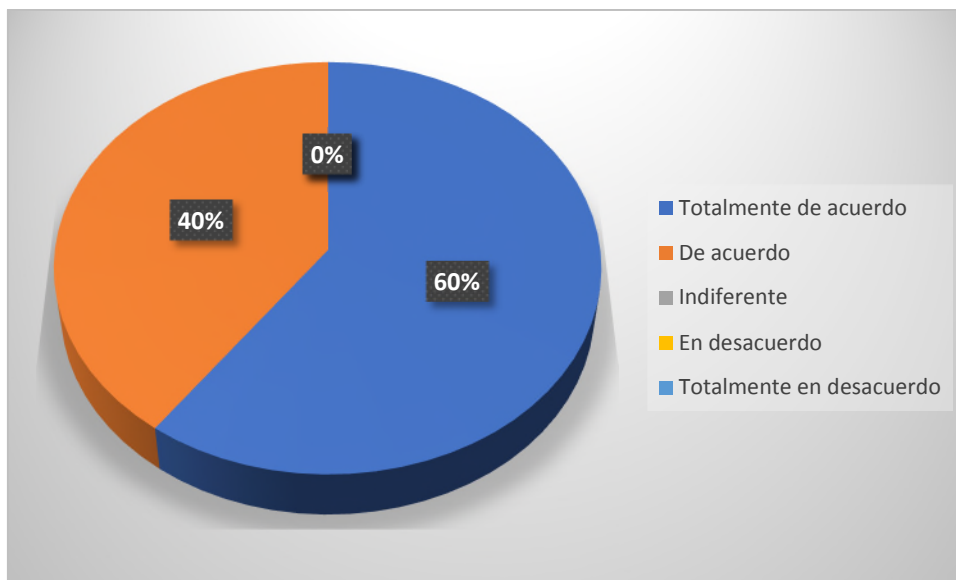
El 60% de los encuestados consideran que la información que se obtiene desde un sistema contable es de calidad siempre y cuando éste se encuentre adaptado e implementado con las normas actuales de SUNAT.

**Tabla 5:** Los reportes del sistema contable y su importancia en la toma de decisiones.

	n	%
Totalmente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 5:** Los reportes del sistema contable y la toma de decisiones.



**Fuente:** Elaboración propia

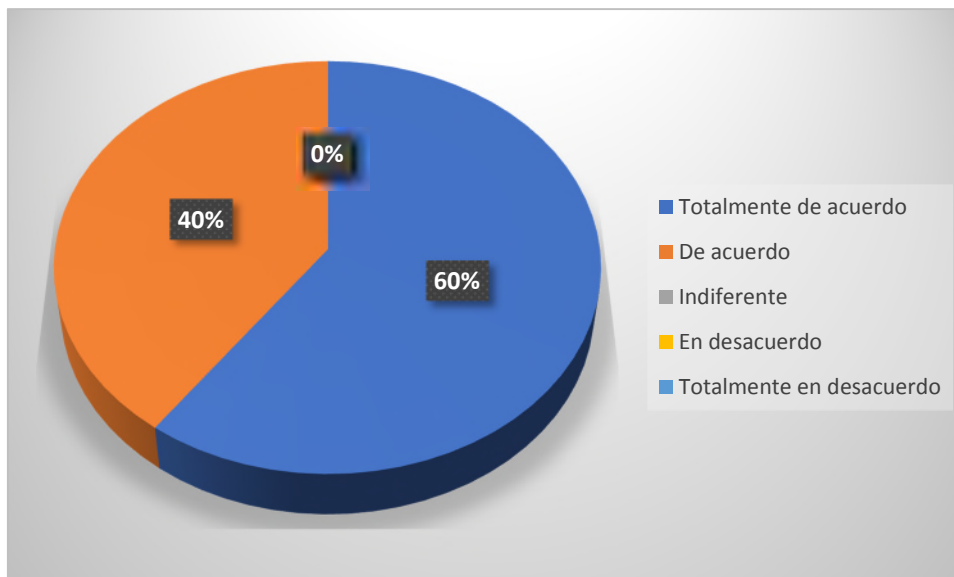
El 60% de los encuestados consideran que la información que se obtiene desde un sistema contable es relevante en la toma de decisiones de la empresa River Import S.A.C.

**Tabla 6:** Importancia del tiempo de emisión de reportes por parte del sistema contable.

	n	%
Totalmente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 6:** El tiempo de emisión de reportes por parte del sistema contable.



**Fuente:** Elaboración propia

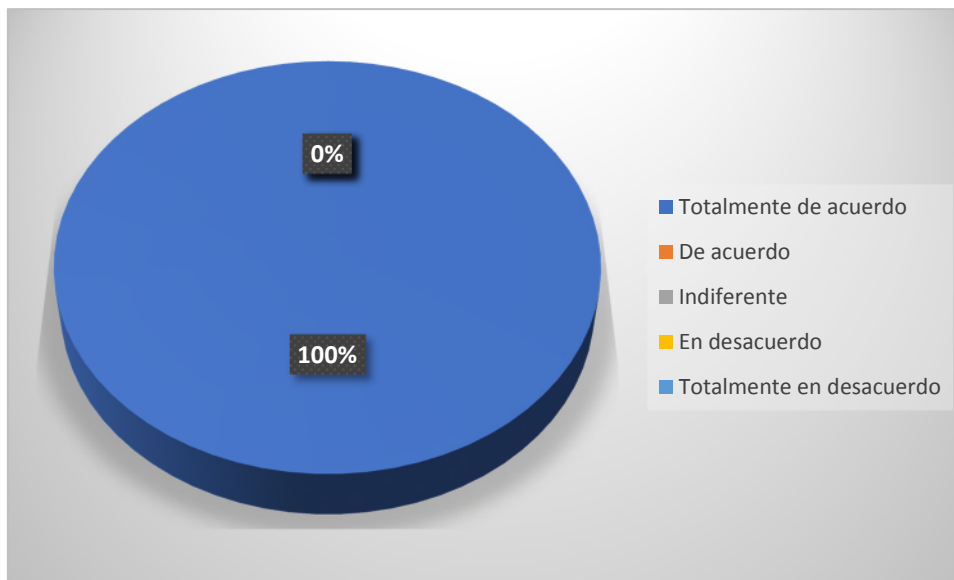
Un reporte está dirigido hacia el superior o superiores de una empresa o cualquier tipo de organización, tienen como objetivo medir el progreso de ciertas actividades o procesos de la empresa, le proporcionan información que a la postre lo ayudará a tomar decisiones sobre aspectos como presupuestos y planeación organizacional. Por lo tanto, es de suma importancia el tiempo que toma el sistema contable en emitirlos y es así como lo considera el 60% de la muestra.

**Tabla 7:** Capacidad del sistema contable para exportar reportes en diferentes formatos digitales.

	n	%
Totalmente de acuerdo	5	100
De acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 7:** El sistema contable y reportes en diferentes formatos digitales.



**Fuente:** Elaboración propia

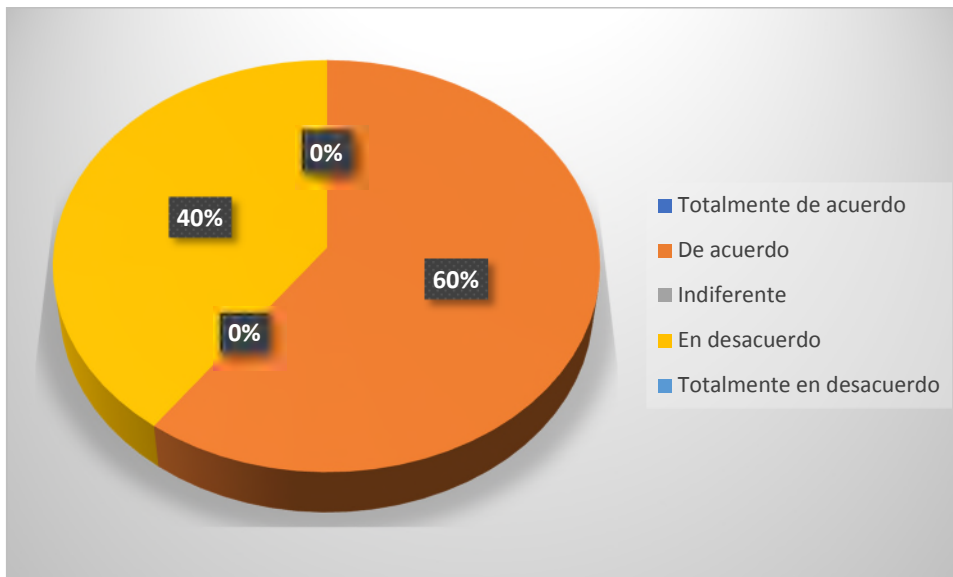
El 100% de la muestra encuestada está totalmente de acuerdo en que el sistema contable debe tener la capacidad para emitir reportes en el tiempo requerido y la posibilidad para poder exportarlo en otros formatos como XLS, PDF, DOC entre otros.

**Tabla 8:** En la empresa se toman decisiones correctas y acertadas.

	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 8:** Toma de decisiones correctas y acertadas



**Fuente:** Elaboración propia

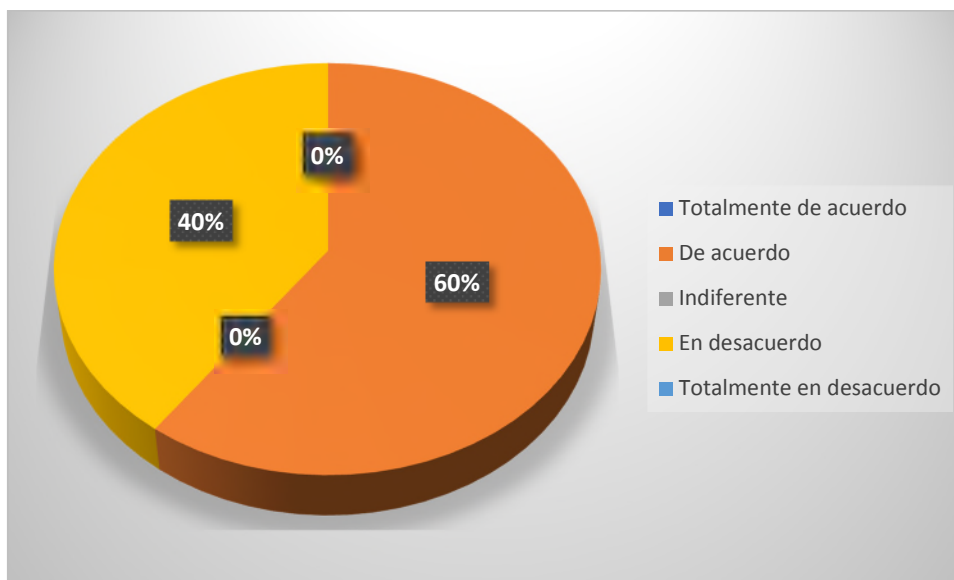
Tomar las decisiones importantes de manera correcta y oportuna, es uno de los procesos más complejos y delicados a los que se enfrenta la empresa River Import S.A., puesto que de ellas dependerá en gran medida su desarrollo y éxito. Durante la investigación, el 60% de los consultados aducen que en la empresa se toman decisiones correctas y acertadas mientras que el resto aduce lo contrario.

**Tabla 9:** Los responsables de la toma de decisiones son conscientes de la discrepancia entre empleados.

	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 9:** Los responsables de la toma de decisiones y discrepancia entre empleados



**Fuente:** Elaboración propia

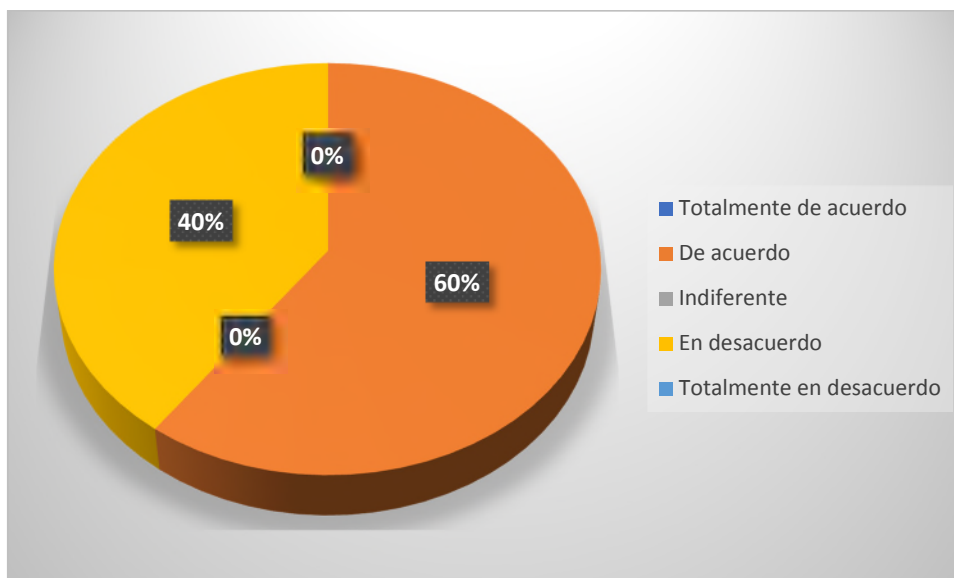
El 60% de la muestra consultada afirma que los responsables de tomar las decisiones son conscientes de las discrepancias que éstas generan entre los trabajadores de la empresa, mientras que el 40% restante aduce lo contrario, que éstos no son conscientes de dichas discrepancias.

**Tabla 10:** El personal responsable de la toma de decisiones tiene experiencia para optimizar los resultados.

	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 10:** El personal responsable de la toma de decisiones y la optimización de resultados



**Fuente:** Elaboración propia

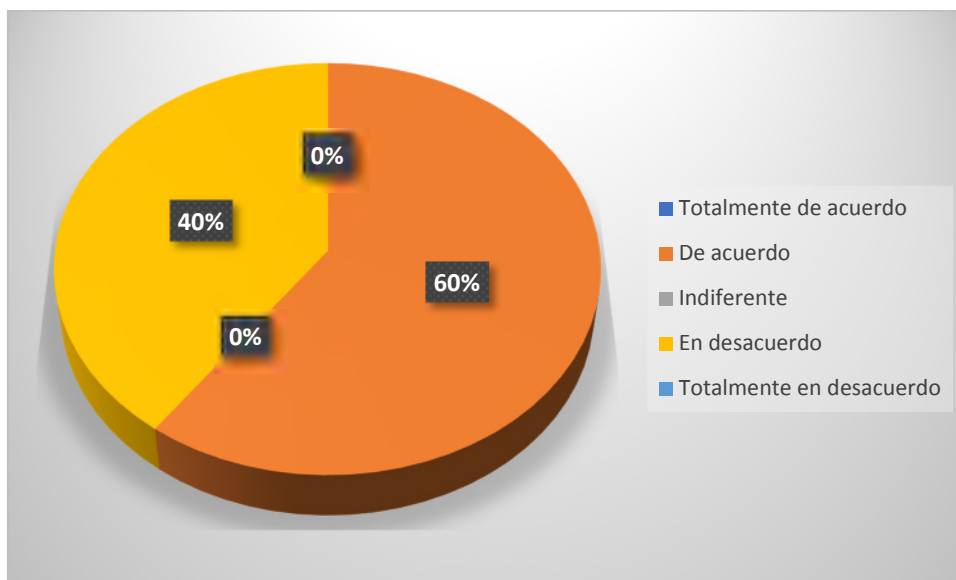
Es necesaria y de gran importancia que una de las cualidades de quienes toman las decisiones en la empresa sea su experiencia en estas acciones para poder optimizar los resultados que éstas generan. Respecto a ello, el 60% de los encuestados afirman que los responsables si tienen la experiencia debida mientras que el resto afirma lo contrario.

**Tabla 11:** El responsable de la toma de decisiones identifica y analiza criterios relevantes en la solución a la problemática.

	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 11:** El responsable de la toma de decisiones identifica y analiza criterios en la solución de la problemática.



**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo al gráfico, se observa que solo el 60% de la población afirma que el responsable de la toma de decisiones es capaz de identificar y analizar criterios relevantes para lograr solucionar la problemática identificada en el proceso de toma de decisiones.

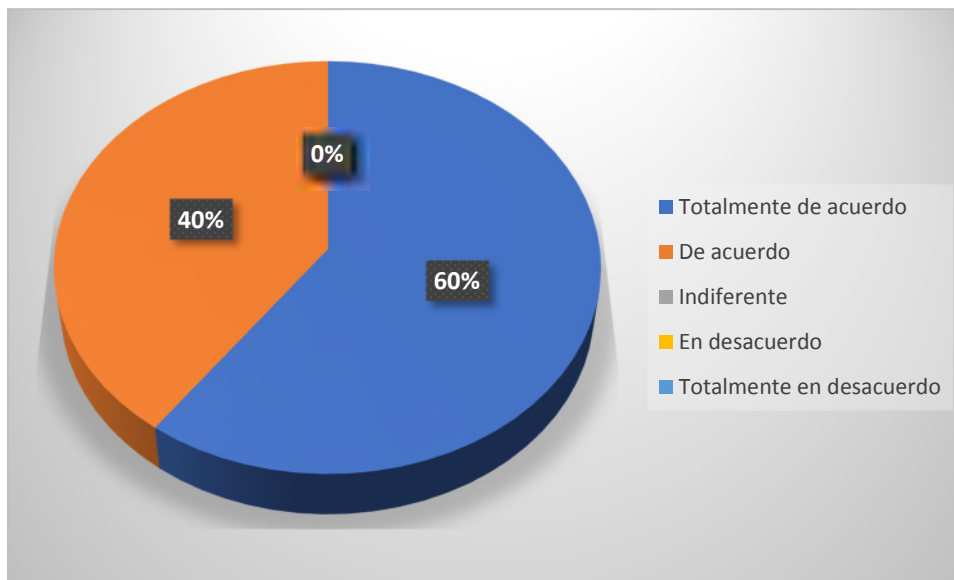


**Tabla 12:** En la toma de decisiones el responsable se basa solo en datos estadísticos.

	n	%
Totalmente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 12:** El responsable de la toma de decisiones y los datos estadísticos.



**Fuente:** Elaboración propia

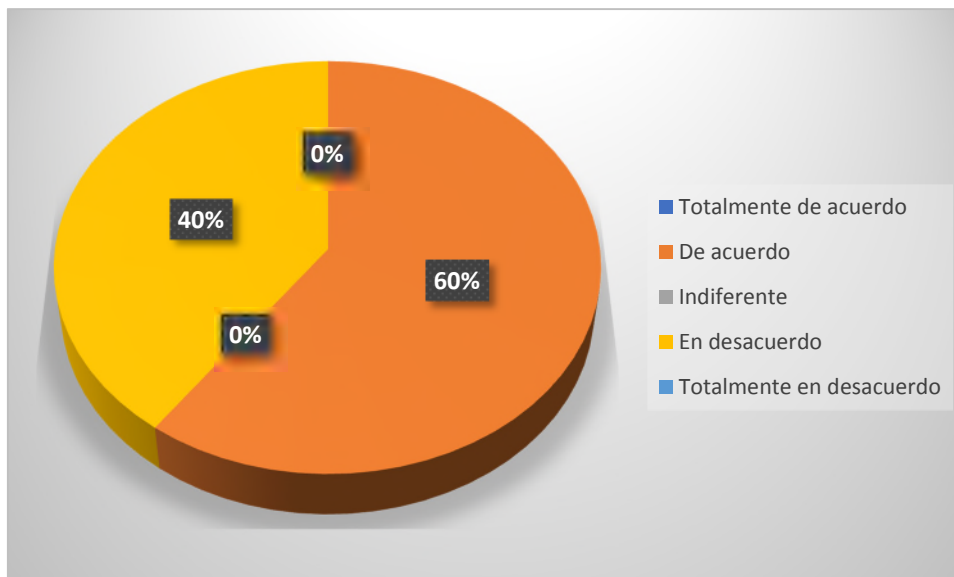
En el gráfico se observa que el total de la muestra encuestada muestra conformidad respecto a que el responsable de la toma de decisiones se basa o tienen como fuente principal los datos estadísticos generados en reportes emitidos en la empresa.

**Tabla 13:** Las alternativas seleccionadas para mejorar la toma de decisiones son evaluadas previamente.

	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 13:** Las alternativas de mejora son evaluadas previamente.



**Fuente:** Elaboración propia

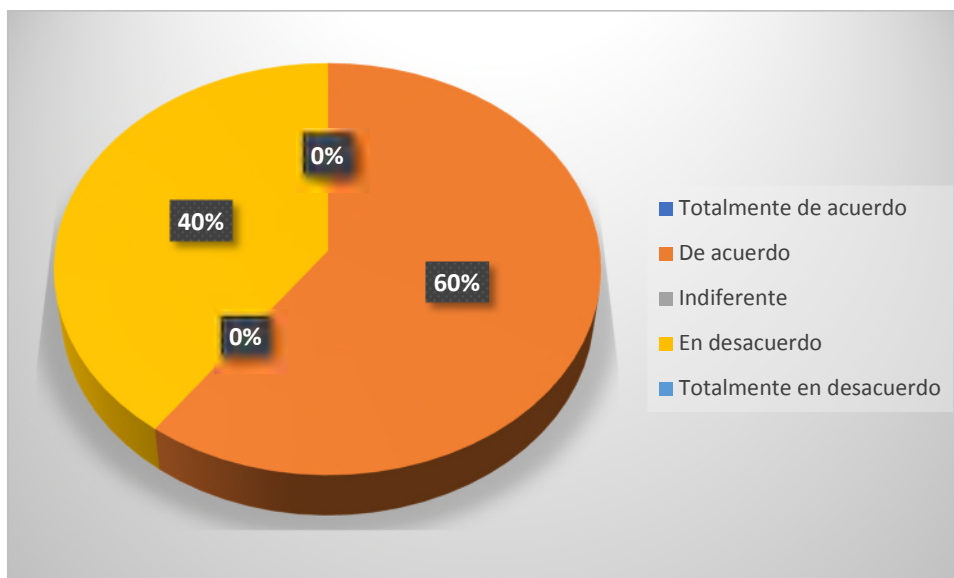
Respecto a que el responsable de la toma de decisiones evalúa previamente la alternativa seleccionada para la obtención de mejores resultados, el 60 % de la muestra afirma estar de acuerdo y en desacuerdo solo el 40%.

**Tabla 14:** Los directivos realizan procesos de planificación, organización y direccionamiento.

	n	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	3	60
Indiferente	0	0
En desacuerdo	2	40
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 14:** Los directivos realizan procesos de planificación, organización y direccionamiento



**Fuente:** Elaboración propia

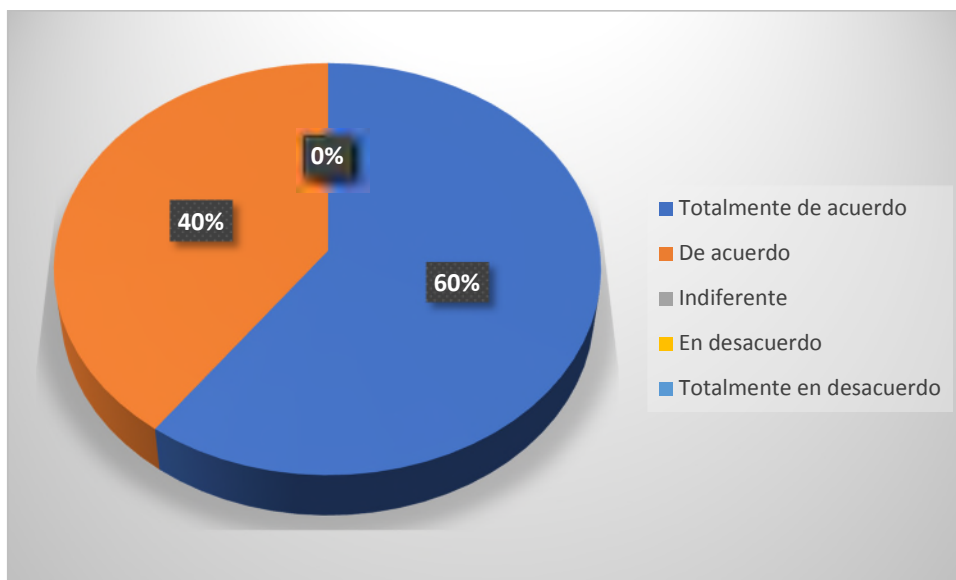
El 60% de los individuos consultados afirman que los directivos realizan procesos de planificación, organización y direccionamiento para realizar la toma de decisiones. El 40% afirma lo contrario.

**Tabla 15:** Los directivos verifican y evalúan los resultados de alternativas seleccionadas.

	n	%
Totalmente de acuerdo	3	60
De acuerdo	2	40
Indiferente	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 15:** Los directivos verifican y evalúan los resultados de alternativas seleccionadas



**Fuente:** Elaboración propia

Los procesos de verificación y evaluación de los resultados obtenidos de las decisiones tomadas previamente son de gran importancia para tomar precauciones o mejorar aspectos en próximas acciones similares. Así es como lo asume y se muestran de acuerdo el total de la muestra.

#### **IV. DISCUSIÓN**

- Se ha logrado identificar que el personal que labora en la empresa River Import S.A.C. conoce y es consciente de los procesos y de la importancia de la contabilidad gerencial dentro de la empresa, como apoyo y soporte para su direccionamiento. Mucho más la inclusión de un sistema contable que apoye a la toma de decisiones.
- Los directivos y trabajadores de la empresa River Import S.A.C. muestran grandes expectativas respecto a un sistema como propuesta y describen ciertas características que éste debe tener para poder ser considerado como fortaleza y que sirva de apoyo en la toma de decisiones de la empresa.
- Parte de la muestra encuestada denota cierta disconformidad con los procesos actuales en la toma de decisiones ya que no considera aspectos que incluyen a la mayoría de los trabajadores y más aún, teniendo en cuenta los resultados de las decisiones ya tomadas, a las cuales no se les hace una evaluación y seguimiento.

## V. CONCLUSIONES

En el ámbito organizacional de las empresas, la toma de decisiones es vital, pues la solución de problemas y circunstancias, involucran un proceso de obtención, evaluación y aplicación de información para cada situación. Los gerentes, responsables de la toma de decisiones, determinan las reglas, modelos y métodos a utilizar en este proceso. Una adecuada toma de decisiones dentro de una organización resulta trascendental, pues esto puede llevarlas al éxito, además de la creación de nuevas ventajas competitivas y un alto nivel de bienestar.

En la empresa River Import S.A.C. la toma de decisiones actuales generan un sentido de descontento por una parte de los trabajadores, según instrumento, debido a que no considera aspectos como; cumplir con criterios específicos para la toma de decisiones, el aporte o participación de la mayoría de los trabajadores y sobre todo, que no cuenta con información totalmente confiable reportada desde un sistema de información contable.

Recoger información implica un costo y, asimismo un beneficio. En la medida en que se recoja mayor cantidad de datos, se reduce el riesgo de incertidumbre. Sin embargo, a partir de cierto punto, el costo de recoger información no incrementa la efectividad de la decisión, y la capacidad que tiene la empresa River Import S.A.C. para identificar los factores e indicadores tiene ciertas deficiencias debido a que no cuenta con reportes que aporten información fidedigna para la toma de decisiones.

Respecto a la implementación de un sistema de contabilidad, la empresa River Import S.A.C. muestra su conformidad y altas expectativas en cuanto a su funcionalidad y por los beneficios que se obtendrán. Sin embargo, toma conciencia del proceso de elaboración y los costos que conlleva su implementación para lo cual muestra disposición y decisión.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Es importante conocer y evitar los problemas frecuentes relacionados con el proceso de toma de decisiones. Estos problemas, tienen que ver con la calidad, objetividad, interpretación y transmisión de la información utilizada para la toma de decisiones. Por lo que se recomienda a la empresa en estudio, la rápida implementación del sistema propuesto por los amplios beneficios que éste acarreará a la toma de decisiones.

Para que el gerente de la empresa Rivert Import S.A.C. sea eficaz en la toma de decisiones debe entender la estrategia, técnica y procedimiento de esta labor y saber aplicarlos. Es importante que conozca los problemas frecuentes que se relacionan con el proceso de toma de decisiones, y evitarlos. Estos problemas, en su mayoría, tienen que ver con la calidad, objetividad, interpretación y transmisión de la información que se utiliza para la toma de decisiones.

En la toma de decisiones siempre existe el riesgo. Un gerente que no quiera correr riesgos nunca tendrá éxito. La diferencia entre buenos y malos gerentes está en tener el valor de aceptar la responsabilidad de una decisión. Bajo este punto, se recomienda también, que el gerente de la empresa en cuestión, esté al tanto o se capacite en cuanto a los procesos de toma de decisiones en el entorno de las TIC.

## VII. PROPUESTA

# **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016”**



### **AUTORES:**

ROJAS PAICO JESSICA NOEMÍ  
CRUZ MÍO RAMOS

### **ASESOR**

CAMPOS DÍAZ YONIRA OLINDA

**CHICLAYO – PERU**

**2017**



## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta de DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. tiene como finalidad la implementación de un sistema de información en la empresa en estudio para así contar con información fidedigna y de calidad para una mejor toma de decisiones, en beneficio de la empresa y de los trabajadores.

El sistema de información contable está compuesto por diversos elementos de información contable y financiera mutuamente relacionados. El objetivo principal de este sistema es apoyar en la toma de decisiones gerenciales de la empresa; la información que proporciona este sistema contable será oportuna y eficiente, de tal manera que permitirá al área gerencial analizar y clasificar la información para que pueda llegar a un determinado número de usuarios finales (accionistas, clientes, dueños, gobierno hasta clientes) que estén vinculados con el negocio.

El sistema contable se ajusta, por completo, a las necesidades y los objetivos de la empresa. Para su correcto funcionamiento e implementación, es necesario que los encargados del sistema contable tomen en cuenta el giro o actividad del negocio y las estrategias competitivas que han establecido dentro del mercado, permitiéndoles estandarizar los procedimientos y definir las estructuras de costos. Estas estrategias le permitirán al sistema contable presentar a la gerencia información estandarizada y fácil de interpretar, permitiendo realizar un análisis financiero de la empresa.

## I. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

**Nombre de la empresa** : RIVER IMPORT SAC

**Dirección** : JUAN CUGLIEVAN 1242 PISO 01

**RUC** : 20479733172

**Rubro** : FERRETERÍA

**Reseña histórica** :

Es una empresa constituida por los señores Jaime Rivera Pérez y la señora Fany Lili guerrero Conde en marzo del 2004 e inicia sus actividades comerciales en mayo de ese mismo año con un capital de 70,000 soles. durante el primer ejercicio económico la empresa llega alcanzar un promedio de ventas de 600,000 obteniendo una utilidad neta de 72,000 soles poco a poco fue escalando en el mercado peruano.

Actualmente la empresa supera en ventas en aproximadamente 7 millones de soles cuenta con 04 locales propios en lugares estratégicos 05 unidades de transporte propias y cuenta con 24 colaboradores.

Los productos que más rotaciones tienen son alambre indeco n°14 focos ahorradores Philips, cerraduras y candados de las marcas forte, cantol. otros productos como laca selladora, pinturas y pegamentos.

Actualmente distribuimos en los departamentos de Tumbes, Piura, en nuestro departamento Lambayeque, Cajamarca, San Martín, Amazonas y Loreto.

**Visión** :

Consolidarnos como la empresa sólida y líder en la distribución de productos de ferretería en general en la zona Norte y Nororiente de la selva peruana bajo un criterio de excelencia en el servicio y manteniendo su carácter familiar en el trato personalizado con el objetivo de satisfacer todas las necesidades de clientes, empleados y accionistas.

**Misión**

:

Distribución total de todos los productos de ferretería en general para la satisfacción del cliente en el menor tiempo requerido, con la mejor atención, al mejor precio y la mayor confiabilidad del mercado peruano.

**Valores**

:

Somos una empresa que valoramos la confianza el respeto, la humildad, la convicción y la integridad con todas las personas en general.

## II. Objetivos de la propuesta

### 2.1. Objetivo General

Diseñar un sistema de contabilidad gerencial para mejorar la toma de decisiones en la empresa River Import S.A.C.

### 2.2. Objetivos Específicos

- a) Diseñar la interfaz gráfica del sistema de contabilidad teniendo en cuenta los requerimientos solicitados.
- b) Implementar los módulos de codificación para la funcionalidad del sistema de contabilidad
- c) Documentar los procesos que ha de realizar el sistema de contabilidad gerencial.

## III. Metodología

**Tabla 1**

Objetivo	Período	Actividades	Responsable
Diseñar la interfaz gráfica del sistema de contabilidad teniendo en cuenta los requerimientos solicitados	2 meses	Contrato de un especialista	Gerente
Implementar los módulos de codificación para la funcionalidad del sistema de contabilidad	3 meses	Contrato de un especialista	Gerente
Documentar los procesos que ha de realizar el sistema de contabilidad gerencial	2 meses	Contrato de un especialista	Gerente

*Fuente: Elaboración propia*

#### **IV. Metas y actividades**

**4.1. Objetivo Específico 1:** Diseñar la interfaz gráfica del sistema de contabilidad teniendo en cuenta los requerimientos solicitados.

##### **Justificación**

Muchas veces se procede a implementar los requerimientos de un sistema directamente, aún antes de haber realizado un análisis y un diseño profundo de estos. Por consiguiente, no se hace una buena elección de los lenguajes de programación o de la plataforma de explotación, de las funcionalidades del mismo y sobre todo de los procesos que debe ejecutar y los reportes a emitir. Lo más usual radica en que no se determinan inicialmente los vínculos existentes entre los requerimientos de software. No se puede por tanto definir correctamente cuáles son las prioridades reales desde el punto de vista de los clientes y usuarios, y por supuesto, desde el de los desarrolladores, quienes deberían determinar qué se necesita primero para cumplir con lo solicitado. Por lo tanto, es necesario la contratación de especialistas en ingeniería de software y un contador, lo cual asegurará que el sistema de información contable se ajuste a los requerimientos del personal de la empresa Rivert Import S.A.C.

##### **Recursos**

Humanos y financieros

##### **Periodo**

2 meses

##### **Actividad**

Contrato de especialistas

**Tabla 2.** Costo del proceso de diseño de la interfaz y requerimientos

<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo(S/.)</b>
Contrato de especialista:	Costo del contrato	S/. 700
Ing. Sistemas	Refrigerio	S/. 100
Contrato de especialista:	Costo del contrato	S/. 500
Contador	Refrigerio	100
Recolección de requerimientos	Material e impresión	50
<b>Total</b>		<b>S/. 1450</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

**4.2. Objetivo Específico 2:** Implementar los módulos de codificación para la funcionalidad del sistema de contabilidad.

**Justificación**

Es importante que la implementación de los módulos de codificación se realice en un lenguaje sencillo y legible de tal manera que pueda ser modificado y/o actualizado fácilmente por cualquier personal en el rubro de desarrollo de software.

Estos módulos de programación deben ser capaces de realizar las interacciones entre usuario y máquina, de acuerdo a los requerimientos que permitirán obtener la información necesaria y que ésta sea de calidad.

En cuanto a los reportes, los módulos codificados estarán implementados de tal manera que estos puedan ser generados y exportados en formatos de uso común como en Excel, PDF, DOC entre otros.

Los reportes visualizaran información necesaria y confiable que será de gran ayuda para la toma de decisiones. Estos reportes refieren a

balances generales, estado de resultados de procesos, estados de cambio de capital contable, estado de flujo de efectivo, entre otros.

### **Recursos**

Humanos y financieros

### **Periodo**

3 meses

### **Actividad**

Implementación de módulos de codificación

**Tabla 3.** *Costo del proceso de implementación y codificación de los módulos y prototipos*

<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo(S/.)</b>
Contrato del especialista	Costo del contrato	S/. 1000
Ing. De sistemas	Refrigerio	S/. 100
Documentación y manejo de archivos	Material e impresión	100
Portabilidad de información	Memorias USB	50
Pruebas pilotos	Discos y memorias USB	50
<b>Total</b>		<b>S/. 1300</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

- 4.3. Objetivo Específico 3:** Documentar los procesos que ha de realizar el sistema de contabilidad gerencial.

### **Justificación**

La documentación del software impregna el ciclo de vida del mismo. Es la parte más visible de su proceso de implementación. Sin ella, no se puede dar mantenimiento al software, los usuarios no pueden

entrenar y prácticamente no pueden utilizar el software. La documentación del software es su manifestación más importante. Es la guía para el laberinto del software. Constituye las guías de usuario o manuales de usuario, es decir, las indicaciones de cómo realizar los diferentes procesos que podrá realizar el sistema de información contable.

### **Recursos**

Humanos y financieros

### **Periodo**

2 meses

### **Actividad**

Documentación del sistema

**Tabla 4.** *Costo del proceso de documentación y pruebas del sistema*

<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Costo(S/.)</b>
Contrato del especialista Ing. Sistemas	Costo del contrato	S/. 500
	Refrigerio	S/. 100
Proceso de documentación	Material e impresión	200
<b>Total</b>		<b>S/. 800</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*



## V. Cronograma

**Tabla 5.** *Cronograma de actividades.*

Cronograma de Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Ju	Ag	Se	Oc	No	Di
Actividad 1	X	X										
Actividad 2		X	X	X								
Actividad 3			X	X								

**Fuente:** *Elaboración propia*

## VI. Financiamiento

### 6.1. Costo de la propuesta

**Tabla 6** *Costo de la propuesta*

Objetivos específicos	Costo Anual (S/.)
Actividad 1	S/. 1450.00
Actividad 2	S/.1300.00
Actividad 3	S/.800.00
<b>Total</b>	<b>S/ 3550.00</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

## **6.2. Presupuesto y financiamiento**

La empresa financiará el costo total del desarrollo e implementación del sistema de información contable.

## **6.3. Beneficios**

- Velocidad en la ejecución de los procesos que realiza la empresa Rivert Import. S.A.C. : atención al cliente.
- Aumento en el volumen de producción por parte de la empresa ya que al llevar ágilmente tu contabilidad tendrás más tiempo para dedicarlo a la venta de productos.
- La empresa contará con la información siempre disponible y en tiempo real para una acertada toma de decisiones.
- Reducción de errores en los cálculos contables de la empresa.
- Capacidad de generar los informes necesarios para tomar decisiones oportunas en la empresa.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Árias Jiménez, F. (16 de Febrero de 2017). *El Colombiano*. Obtenido de El colombiano.com: <http://www.elcolombiano.com/negocios/economia/ferreterias-buscan-expandir-sus-negocios-en-colombia-NA5938197>
- Arroyo Adrianzén, M., & Delgado Saldaña, G. (2015). *La contabilidad gerencial y su importancia en la toma de decisiones del Hotel MR. Delta Chiclayo 2015*. Chiclayo.
- Ayala Luna, M. B. (06 de Setiembre de 2009). *Trabajo de Toma Decisiones*. Obtenido de <https://es.scribd.com>: <https://es.scribd.com/doc/105063251/Trabajo-de-Toma-Decisiones>
- Ayaviri García, D. (2010). *CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES*. Argentina: N-DAG.
- Carruitero Villena, E. E. (2016). *Impacto de los Retails Homecenter en el mercado ferretero del distrito de trujillo*. Trujillo.
- Chamorro, A. (24 de Agosto de 2017). *La Nación*. Obtenido de [www.lanacion.cl](http://www.lanacion.cl): <http://lanacion.cl/2017/08/24/ferreteros-logran-record-al-cerrar-negocios-por-mas-de-32-mil-millones/>
- D Sangama, J. (02 de Junio de 2013). <https://es.scribd.com>. Obtenido de <https://es.scribd.com>: <https://es.scribd.com/document/145178589/CONTABILIDAD-GERENCIAL>
- Farfán Liévano, M. A. (2016). *Diseño de un sistema Contable de Direccionamiento Estratégico Aplicable a las Pequeñas y Medianas Empresas Latinoamericanas*. Buenos Aires.
- Fernández Morales, A. N., & Villavicencio Peñaranda, T. K. (2016). *Propuesta de implementación de un sistema contable integrado en la Asociación 3 de mayo ubicada en la comunidad de Charón Ventanas, Canton Biblián, Provincia del Cañar*. Cuenca.
- Flores Castillo, C. (2012). *Diseño e implementación de un sistema contable tributario y nómina aplicado a la Microempresa TEXDURA*. Quito.
- Galo Romero, H. (20 de Mayo de 2017). *El Nuevo Diario*. Obtenido de El Nuevo Diario.com: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/428333-ferreteros-esperan-crecimiento-2017/>
- Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (1994). *Contabilidad Gerencial*. Bogotá: UNC.
- Granados, O. (28 de Abril de 2017). *El País*. Obtenido de América Latina tiene su ferretero: [https://elpais.com/economia/2017/04/28/actualidad/1493368076\\_319304.html](https://elpais.com/economia/2017/04/28/actualidad/1493368076_319304.html)
- Gutiérrez Arroyave, L. M. (2012). *Diseño del sistema de información contable para la empresa FABRIFARMA S.A.* Santiago de Cali.
- Gutiérrez Hernández, G. D. (03 de Marzo de 2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>

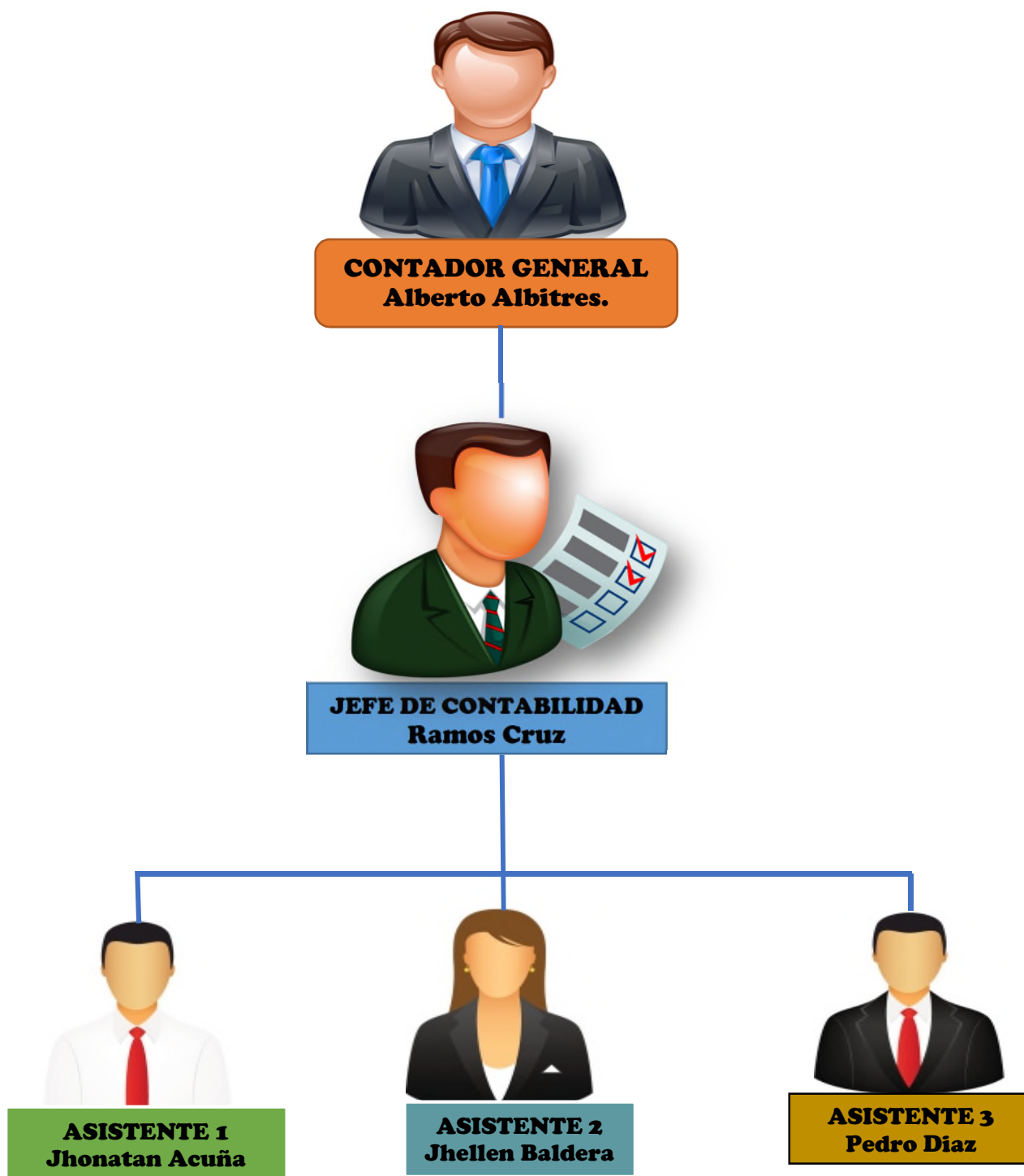
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. De CV.
- Instituto Americano de Contadores Públicos . (2014). *Contabilidad*. Obtenido de Ecured: <https://www.ecured.cu/Contabilidad>
- Josar, C. (2004). *Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas*. Obtenido de La contabilidad y el sistema contable: <http://www.aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/2.pdf>
- Molina Valenzuela, J. R. (2017). *Aportes de la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en V.M.T. Lima*.
- Montero Jiménez, M. B. (2012). *Diseño de un sistema contable Financiero aplicado a la Empresa de protección y seguridad Internacional PROSEI CÍA. LTDA*. Quito.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis* (Tercera Edición ed.). Lima, Perú: CEPREDIM.
- Paz Romero, J. A., & Dávalos Guzmán, J. M. (2014). *La contabilidad gerencial como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el área de operaciones del Banco Financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014* . Trujillo.
- Peñaranda Castañeda, C. (2017). El sector económico apunta a recuperarse en el 2017 por continuidad de inversiones. *Informe Económico*, 6-7.
- PerúRetail. (18 de abril de 2017). *www.peruretail.com*. Obtenido de La web del retail y los canales comerciales: <https://www.peru-retail.com/nuevo-jugador-podria-ingresar-sector-retail-ferretero-en-peru/>
- Pinto Chumbes, Á. A., & Tenorio Hurtado, R. B. (2014). *El Sistema Contable basado en la reingeniería como herramienta de calidad para la gestión de las empresas comerciales de la provincia de Huaura*. Huaura.
- Requejo Jiménez, L. V., & Saavedra Pinedo, L. A. (2016). *El Sistema Contable CONCAR y su incidencia en la toma decisiones del estudio contable Campos Torres Victor Manuel - Bagua Grande*. Bagua Grande.
- Reyes Vega, D. E., & Salinas Jara, A. N. (2015). *Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de transportes Turismo Díaz S.A. Año 2015*. Trujillo.
- S. Polimeni, R., J. Fabozzi, F., H. Adelberg, A., & A. Kole, M. (2000). *Contabilidad de Costos*. Colombia: McGRAW-HILL.
- Sandoval Saldivar, S. K., & Valderrama Rodríguez, J. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión estratégica de costos como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en la cadena de boticas Econosalud en el periodo enero-mayo del año 2015*. Chiclayo.
- Sidney, D., & Roman L, W. (1992). *McGraw-Hill*. McGraw-Hill.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA, S.A.

Thompson Baldiviezo, J. M. (enero de 2008). *Promonegocios.Net*. Obtenido de Promonegocios.Net: <https://www.promonegocios.net/contabilidad/concepto-contabilidad.html>

Ulate, H. (2017). <http://www.tytenlinea.com>. Obtenido de ¿QUIÉNES DOMINAN REALMENTE EL MERCADO FERRETERO EN EL PERÚ?: <http://www.tytenlinea.com/quienes-dominan-realmente-el-mercado-ferretero-en-el-peru/>

# **ANEXOS**

**ORGANIGRAMA DEL AREA DE CONTABILIDAD DE LA  
EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C.**



## **Anexo 02: Encuesta aplicada al personal de River Import S.A.C**

### **OBJETIVO:**

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada ítem y responde marcando con una "X" la alternativa que creas conveniente. La presente es completamente anónima, con el fin de que sus respuestas sean lo más precisas y honestas posible.

1. **¿Considera que la contabilidad gerencial incluye procesos específicos y que son de gran ayuda en la dirección de una empresa?**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

2. **¿La gestión de la información contable es de gran importancia y soporte en la toma de decisiones?**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

3. **¿Considera que los sistemas de información constituyen una gran fortaleza en la gestión de la información para una empresa?**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

4. **La información obtenida de un sistema contable es de calidad cuando este se encuentra adaptado e implementado con las normas actuales de SUNAT.**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

5. **Respecto a los reportes obtenidos del sistema contable, son de gran importancia para la toma de decisiones los reportes financieros.**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

6. **¿Considera que es de consideración e importancia el tiempo que toma el sistema contable para emitir reportes de la información gestionada?**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo

7. **El sistema contable debe ser capaz de reportar información legible y con la capacidad de exportar en diferentes formatos digitales (Excel, PDF, etc)?**

<input type="checkbox"/> Totalmente de Acuerdo	<input type="checkbox"/> Indiferente	<input type="checkbox"/> En desacuerdo
<input type="checkbox"/> De acuerdo		<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo



8. **¿Considera que, en la empresa River Import S.A.C. se toman decisiones correctas y acertadas que benefician a la misma?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
9. **¿Considera que los responsables de la toma de decisiones son conscientes de las discrepancias que estas generan entre los empleados de la entidad?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
10. **¿El personal responsable de la toma de decisiones en la entidad cuenta con la experiencia para la optimización de los resultados producto de estas?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
11. **¿El personal responsable de la toma de decisiones identifica y analiza los criterios relevantes para solucionar la problemática identificada en la toma de decisiones?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
12. **¿Considera que para la toma de decisiones, el responsable se basa solo en datos estadísticos?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
13. **¿Considera que las alternativas seleccionadas para la mejora de toma de decisiones han sido previamente evaluadas?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
14. **¿Los directivos realizan procesos de planificación, organización y direccionamiento para la toma de decisiones?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo
15. **¿Los directivos realizan procedimientos de verificación y evaluación de los resultados de la alternativa seleccionada en la toma de decisiones?**
- Totalmente de Acuerdo       Indiferente       En desacuerdo
- De acuerdo       Totalmente en desacuerdo

**“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”**

Chiclayo, 24 de marzo de 2018

Por la presente la/el economista .....Otto Yurhi Sajamí Luna.....  
magister en.....Gestión Pública..... ,  
extiende el presente documento denominado.

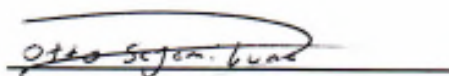
**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Con la finalidad de refrendar la aplicabilidad del instrumento de trabajo de investigación, desarrollado por los bachilleres de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

- Bach. Jessica Noemí Rojas Paico
- Bach. Ramos Cruz Mío

Quienes se encuentran realizando la investigación titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016”** para el desarrollo de dicha investigación se ha diseñado un instrumento partiendo de la operacionalización de las variables, orientado a la recolección de datos; dicho instrumento se ajusta al análisis operacional de las variables que intervienen en el estudio.

Se extiende el presente documento para los fines que crea conveniente.



Mgtr. Otto Yurhi Sajamí Luna

DNI 17541523

**“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”**

Chiclayo, 24 de marzo de 2018

Por la presente la/el contador público...Fernando Pablo Velásquez Salazar...  
magister en.....Gestión Pública.....  
extiende el presente documento denominado.

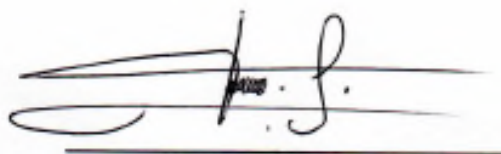
**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Con la finalidad de refrendar la aplicabilidad del instrumento de trabajo de investigación, desarrollado por los bachilleres de la facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

- Bach. Jessica Noemí Rojas Paico
- Bach. Ramos Cruz Mío

Quienes se encuentran realizando la investigación titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016”** para el desarrollo de dicha investigación se ha diseñado un instrumento partiendo de la operacionalización de las variables, orientado a la recolección de datos; dicho instrumento se ajusta al análisis operacional de las variables que intervienen en el estudio.

Se extiende el presente documento para los fines que crea conveniente.



Mgtr. Fernando Pablo Velásquez Salazar  
DNI 17523153

**“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”**

Chiclayo, 24 de marzo de 2,018

Por la presente el CPC ANDRES ALBERTO ALBITRES ZAMORA.

Extiende el presente documento denominado.

**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Con la finalidad de refrendar la aplicabilidad del instrumento de trabajo de investigación, desarrollado por los bachilleres de la facultad de Contabilidad de la Escuela de Ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.

- Bach. Jessica Noemí Rojas Paico
- Bach. Ramos Cruz Mío

Quienes se encuentran realizando la investigación titulada: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTABILIDAD GERENCIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C. CHICLAYO 2016”** para el desarrollo de dicha investigación se ha diseñado un instrumento partiendo de la operacionalización de las variables, orientado a la recolección de datos; dicho instrumento se ajusta al análisis operacional de las variables que intervienen en el estudio.

Se extiende el presente documento para los fines que crea conveniente.



Alberto Albitres Zamora  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
M.A.T. 1450

**Anexo 06: Fotografía de la empresa River Import SAC**

EXTERIORES DE LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C



**Anexo 07: aplicación de los instrumentos en la empresa River Import S.A.C.**

LOS INVESTIGADORES EN ALMACÉN DE LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C.



LOS INVESTIGADORES EN INTERACCIÓN CON TRABAJADORES DE LA EMPRESA RIVER IMPORT S.A.C.



**RIVER IMPORT SAC**

RUC 20479733172

Calle : JUAN CUGLIEVAN 1242 CHICLAYO

Telef. 074272024

**ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES****AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2,015 2016**

		2,015	2,016
VENTAS PRODUCTOS	<b>19</b>	5,570,842.00	5,994,361.00
VENTAS SERVICIOS			54,628.00
-COSTO DE VENTAS PRODUCTOS	<b>20</b>	-4,860,704.00	-5,215,030.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>710,138.00</b>	833,959.00
-GASTOS DE VENTAS	<b>21</b>	-130,320.00	-143,560.00
-GASTOS ADMINISTRATIVOS	<b>22</b>	-126,527.00	-133,540.00
<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>		<b>453,291.00</b>	556,859.00
-OTROS GASTOS		-	-1,309.00
-GASTOS FINANCIEROS	<b>23</b>	-261,073.00	-268,720.00
INGRESOS FINANCIEROS			20.00
OTROS INGRESOS GRAVADOS	<b>24</b>	32,199.00	25,860.00
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>		<b>224,417.00</b>	312,710.00
-IMPUESTO A LA RENTA	<b>25</b>	-63,048.00	-87,925.00
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>26</b>	<b>161,369.00</b>	224,785.00

chiclayo 31 de diciembre del 2,015 2,016



**Anexo 09: Estado de situación financiera**

**RIVER IMPORT SAC**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

**2016AL 31 DE DICIEMBRE 2,015**

(Expresado en Nuevos Soles)

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
2015	2016	<b>Pasivo Corriente</b>		2015	2016
efectivo y equivalente de efectivo	173,763.00	176,530.00	tributos por pagar	9 31,244.00	33,280.00
cuentas por cobrar comerciales	2 191,124.00	186,360.00	Cuentas por Pagar Comerciales	10 356,408.00	413,530.00
Existencias	3 2,701,364.00	2,863,590.00	obligaciones financieras corto plazo	11 1,919,240.00	1,863,054.00
			cuentas por Pagar accionistas	220,000.00	220,000.00
otros activos corto plazo	4 90,087.00	98,748.00	otras cuentas por pagar	12 14,325.00	16,570.00
<b>Total Activo Corriente</b>	<u>3,156,338.00</u>	3,325,228.00	<b>Total Pasivo Corriente</b>	<u>2,541,217.00</u>	2,546,434.00
			obligaciones financieras largo plazo	13 557,072.00	486,530.00
			Total Pasivo no Corriente	<u>557,072.00</u>	486,530.00
			<b>TOTAL PASIVO</b>	<u>3,098,289.00</u>	3,032,964.00
Inmuebles, Maquinaria y Equipo,	5 1,713,626.00	1,713,626.00	<b>Patrimonio Neto</b>		
Intangibles	6 1,695.00	1,695.00	Capital	14 1,177,322.00	1,177,322.00
deprecación acumulada	7 -235,251.00	-255,620.00	capital adicional	15 229,900.00	229,900.00
otros activos largo plazo	8 58,701.00	69,640.00	reservas	16 28,229.00	28,229.00
			Resultados Acumulados	17 0.00	161,369.00
			<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>18</b> 161,369.00	224,785.00
<b>Total Activo no Corriente</b>	<u>1,538,771.00</u>	1,529,341.00	<b>Total Patrimonio Neto</b>	<u>1,596,820.00</u>	1,821,605.00
<b>Total Activo</b>	<u><u>4,695,109.00</u></u>	4,854,569.00	<b>Total Pasivo y Patrimonio Neto</b>	<u><u>4,695,109.00</u></u>	4,854,569.00

CHICLAYO 31 DE DICIEMBRE DEL 2015 2016