



# **UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

### **TESIS**

Enfoque Basado en Procesos ISO 9001-2015 en la presentación de los Estados Financieros de la Empresa Comercial S.A. Santa Anita. 2016.

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**  
Contador Público

### **AUTORES:**

Bach. Machacuay Astuhuaman, Berenice Candy  
Bach. Yllanes Cordova, Aura Esthefany

### **ASESOR:**

Dra. Grisi Bernardo Santiago

LIMA-PERU

**2017**

**Asesor de tesis:**

Dra. Grisi Bernardo Santiago

**Jurado examinador:**

**DR. TAM WONG FERNANDO LUIS  
PRESIDENTE**

**DRA. BERNARDO SANTIAGO GRISI  
SECRETARIO**

**DRA. BERNARDO SANTIAGO GRISI  
VOCAL**

## **Dedicatoria**

A Dios por habernos permitido darnos fuerza, voluntad, salud, amor para lograr nuestros objetivos; y a nuestros padres por apoyarnos incondicionalmente para cumplir nuestras metas, para seguir adelante como profesionales con valores éticos que aporten a la sociedad.

## **Agradecimientos**

Para el desarrollo de la tesis es importante agradecer con creces a nuestras familias, que son el soporte y apoyo fundamental para el desarrollo profesional tanto académico como ético. Así mismo a nuestro asesor, por habernos compartido sus conocimientos y sabiduría para orientarnos en la elaboración de la tesis.

## **Declaratoria de autenticidad**

## Resumen

En la empresa comercial S.A. se observa que mantiene una tendencia de errores en los procesos contables con mucha frecuencia; afectan directamente al área de contabilidad generando la demora en la presentación de los estados financieros, tomando la decisión de aplicar la ISO 9001-2015: enfoque basada en procesos; para mejorar los procedimientos internos y externos del área de contabilidad. El estado financiero informa como está la empresa en un momento determinado; en el cual puede ver variaciones según como se ha suministrado la información; puede ser comprensible, relevante y comparable.

La gestión de calidad ISO 9001 se realiza de manera que involucre a sus distintas áreas, que certifique que sus servicios brindados son de la más alta calidad ya que cumplen con las normas más rigurosas; generando confianza para los accionistas y creando oportunidades para invertir en el mercado. Se propone un nuevo manual de procedimientos, en cual se menciona los cargos, las funciones, y los documentos de trabajo. Dejando atrás el manual obsoleto que generaba confusión y repetición de tareas; la principal causa de demora.

Se plantean los objetivos de calidad: la entrega de documentación de manera oportuna, entrega de papeles de trabajo de manera oportuna a gerencia, seguimiento y control de procesos no conformes. Para comparar la eficacia de la ISO 9001-2015: enfoque basada en procesos se divide el primer tramo semestralmente de enero a junio que es antes de aplicar la ISO 9001 y el segundo tramo de julio a diciembre es donde se aplica la ISO 9001-2015: enfoque basada en procesos. Se plantea el uso de las principales herramientas de calidad para generar más confianza, porque nos guiara cuales son las principales causas o motivos de la demora, el cual genera un costo adicional a la empresa; obteniendo mayores estrategias para la toma de decisiones.

**Palabras clave:** ISO 9001-2015, enfoque basado en procesos, presentación de estados financieros.

## Abstract

In the commercial company, S.A. It is observed that it maintains a tendency of errors in the accounting processes very frequently; Directly affect the accounting area generating the delay in the presentation of financial statements, taking the decision to apply ISO 9001-2015: process-based approach; To improve the internal and external procedures of the accounting area.

The financial statement reports how the company is at a given time; In which you can see variations depending on how the information has been supplied; Can be compressible, relevant and comparable.

ISO 9001 quality management is performed in a way that involves its different areas, certifying that its services are of the highest quality and comply with the most rigorous standards; Generating confidence for shareholders and creating opportunities to invest in the market.

A new procedure manual is proposed, which lists the positions, functions, and working documents. Leaving behind the obsolete manual that generated confusion and repetition of tasks; The main cause of delay.

The objectives of quality are raised: the delivery of documentation in a timely manner, delivery of work papers in a timely manner to management, monitoring and control of non-compliant processes. To compare the effectiveness of ISO 9001-2015: process-based approach divides the first semiannual leg from January to June which is before applying ISO 9001 and the second leg from July to December is where ISO 9001-2015 is applied: Process-based approach. It is proposed to use the main quality tools to generate more confidence, because it will guide us which are the main causes or reasons for the delay, which generates an additional cost to the company; Obtaining greater strategies for the decision making.

**Keywords:** ISO 9001-2015, process-based approach, presentation of financial statements.



## Índice de contenidos

Asesor de tesis: .....	ii
Jurado examinador: .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenidos .....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras .....	xiii
Introducción .....	14
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1.- Planteamiento del problema.....	15
1.2.- Formulación del problema.....	17
1.2.1.- Problema general .....	17
1.2.2.- Problemas específicos.....	17
1.3.- Justificación del estudio .....	17
1.4.- Objetivos de la investigación.....	18
1.4.1 Objetivo general.....	18
1.4.2 Objetivo específico.....	19
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1.- Antecedentes de la investigación .....	19

2.1.1.-	Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2.-	Antecedentes internacionales.....	26
2.2.-	Bases teóricas de las variables.....	35
2.2.1.-	ISO 9001 .....	35
2.2.2.-	La Gestión Basada en los Procesos.....	37
2.2.3.-	Ciclo de Deming .....	39
2.2.4.-	El diagrama de Pareto .....	40
2.2.5.-	El diagrama de Ishikawa o espina de pescado.....	42
2.2.6.-	Estados Financieros .....	44
2.2.7.-	Clasificación básica de Estados financiero.....	46
2.2.8.-	Características de los estados financieros .....	47
2.2.9.-	Limitaciones de los estados financieros .....	48
2.2.10.-	Indicadores Financieros.....	49
2.2.11.-	Toma De Decisiones .....	49
2.3.-	Definición de Términos Básicos .....	50
III.	MARCO METODOLÓGICO .....	51
3.1.-	Hipótesis de la investigación .....	51
3.1.1.-	Hipótesis general .....	51
3.1.2.-	Hipótesis específicas .....	51
3.2.-	Variables del estudio .....	51
3.2.1.-	Definición conceptual.....	51
3.2.2.-	Definición operacional .....	53
3.3.-	Tipo de estudio.....	54
3.3.1.-	Tipo de estudio .....	54
3.3.2.-	Nivel de investigación .....	54

3.4.-	Diseño de la investigación.....	54
3.5.-	Población y muestra.....	55
3.5.1.-	Población.....	55
3.5.2.-	Muestra del estudio .....	55
3.6.-	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.6.1.-	Técnicas de recolección de datos.....	56
3.6.2.-	Instrumentos de recolección de datos .....	57
3.7.-	Métodos de análisis de datos.....	57
3.8.-	Aspectos éticos .....	58
IV.	RESULTADO .....	58
4.1.-	Resultados .....	58
V.	DISCUSIÓN .....	99
5.1.-	Análisis y discusión de resultados.....	99
VI.	CONCLUSIONES.....	102
6.1.-	Conclusiones.....	102
VII.	RECOMENDACIONES .....	104
7.1.-	Recomendaciones.....	104
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	105
	ANEXOS.....	112

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Cuadro comparativo antes y después de la ISO 9001</i> .....	58
Tabla 2 <i>Formato de verificación y seguimiento de no conformidades</i> .....	59
Tabla 3 <i>Manual de Procedimientos contables obsoleto</i> .....	61
Tabla 4 <i>Manual de Procedimientos contables mejorado</i> .....	66
Tabla 5 <i>Tablero de control de documentos internos junio 2016</i> .....	72
Tabla 6. <i>Tablero de control de documentos internos diciembre 2016</i> .....	74
Tabla 7 <i>Tablero control del objetivo 1</i> .....	76
Tabla 8 <i>Cumplimiento entregas a tiempo objetivo 1 Ene-Dic 2016</i> .....	78
Tabla 9 <i>Formato de control de cronograma por área Ene-Jun 2016</i> .....	78
Tabla 10 <i>Formato de control de cronograma por área Jul-Dic 2016</i> .....	79
Tabla 11 <i>Tablero de control del objetivo 2</i> .....	79
Tabla 12 <i>Cumplimiento entregas a tiempo objetivo 2 Ene-Dic 2016</i> .....	81
Tabla 13 <i>Control de cronograma por análisis de cuenta Ene-Mar 2016</i> .....	81
Tabla 14 <i>Control de cronograma por análisis de cuenta Abr-Ago 2016</i> .....	82
Tabla 15 <i>Control de cronograma por análisis de cuenta Set-Dic 2016</i> .....	83
Tabla 16 <i>Tablero de control del objetivo 3</i> .....	84
Tabla 17 <i>Cumplimiento de procesos no conformes de Ene - Dic 2016</i> .....	84
Tabla 18 <i>Control de cronograma por proceso conforme Ene-Dic 2016</i> .....	86
Tabla 19 <i>Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 1 Ene-Jun 2016</i> .....	88
Tabla 20 <i>Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 1 Jul-Dic 2016</i> .....	89
Tabla 21 <i>Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 2 Ene-Jun 2016</i> .....	92
Tabla 22 <i>Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 2 Jul-Dic 2016</i> .....	93

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Sistema de gestión de calidad - Basado en procesos-----	38
<i>Figura 2.</i> El ciclo de Deming (PVHA) -----	40
<i>Figura 3.</i> Diagrama de Pareto: Antes de las medidas de mejora -----	41
<i>Figura 4.</i> Diagrama de Pareto: Después de las medidas de mejora -----	42
<i>Figura 5.</i> Estructura de diagrama de Ishikawa -----	43
<i>Figura 6.</i> Diagrama causa - efecto -----	44
<i>Figura 7.</i> Histograma de entregas a tiempo del objetivo 1 Ene-Dic 2016-----	77
<i>Figura 8.</i> Histograma de entregas a tiempo objetivo 2 Ene-Dic 2016 -----	80
<i>Figura 9.</i> Histograma de procesos no conformes Ene-Dic 2016 -----	85
<i>Figura 10.</i> Diagrama de Pareto objetivo1 Ene-Jun 2016-----	88
<i>Figura 11.</i> Diagrama de Pareto objetivo 1 Jul–Dic 2016 -----	89
<i>Figura 12.</i> Diagrama de Pareto objetivo 2 Ene-Jun 2016-----	93
<i>Figura 13.</i> Diagrama de Pareto objetivo 2 Jul-Dic 2016 -----	94
<i>Figura 14.</i> Diagrama de Ishikawa – Logística -----	96
<i>Figura 15.</i> Diagrama de Ishikawa - Tesorería-----	97
<i>Figura 16.</i> Diagrama de Ishikawa - Cobranzas -----	98

## Introducción

En el capítulo I, desarrollamos de manera objetiva el enfoque basado en proceso ISO 9001- 2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016 en ámbito internacional, nacional y local que conlleva a realizar la investigación formulando el problema, la justificación del estudio y los objetivos generales y específicos.

En el capítulo II, describimos los antecedentes nacionales e internacionales de los principales autores y/o tesista que investigaron con anterioridad sobre el mismo tema de investigación, que está basado por las tesis, libros, páginas web, revistas; y en las bases teóricas, vemos los puntos más importantes para explicar cada variable independiente y dependiente del problema así mismo determinamos los principales términos o significados básicos que ayudara a comprender más la investigación.

En el capítulo III, describimos las hipótesis generales y específicas, el enfoque de la investigación es cualitativa, se basa del análisis documentario contable, con un tipo de investigación aplicada, con nivel explicativa para buscar o responder las interrogantes de las variables de la investigación así mismo identificar las causas que la originan para brindar las posibles soluciones que apoyen nuestras teorías. Durante la investigación se usará el modelo del diseño no experimental – transaccional con el fin de realizar el estudio arrojando los resultados.

En el capítulo IV, V, VI y VII se revelará si las hipótesis propuestas son positivas o negativas a través de los resultados que se demuestra con la utilización de herramientas de calidad, cuadros comparativos, histogramas, etc. En donde se discutirá o confrontará con otras investigaciones descritas en el marco teórico, y por último se determina las conclusiones y las recomendaciones correspondientes. Finalmente se realiza la discusión con las principales autores, conclusiones y recomendaciones consistentes con las hipótesis propuestas.

# I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

## 1.1.- Planteamiento del problema

En el ámbito internacional; la globalización es la apertura de sistemas económicos, el aumento del comercio exterior, conllevando al crecimiento económico y empresarial. La adopción de normas internacionales de contabilidad es una realidad que llevara a una estandarización, que consiste en un lenguaje contable universal. La presentación de los estados financieros debe ser homogénea, confiable, comprensible como la base fundamental para la toma de decisiones de los inversionistas y accionistas de una empresa.

Los principales problemas es la adopción de las normas internacionales de contabilidad, las normas de auditoria internacional, la estandarización de prácticas contables IASB, conllevando la falta de comparabilidad en los reportes financieros, la dificultad de financiamiento de inversionistas extranjeros. Debido a la inexistente estandarización de las actividades, procesos, funciones de los responsables de cada área que involucra la preparación y presentación de los estados financieros.

La ISO 9001:2015 es una norma internacional que administra, controla y mejora la calidad con beneficios esperados, siendo sus principales problemas: el costo, esfuerzo y tiempo de preparar la documentación, implementar y mantenimiento, el compromiso de los recursos disponibles; son unas de las razones por la que algunas empresas no desean implementarla, optando por una administración más simple y accesible a su economía, con pocas opciones de mejora continua.

En el ámbito nacional, la contabilidad es aquella que recopila, procesa y exhibe información para la toma de decisiones, si dicho proceso es interrumpido por una serie de ineficiencias recurrentes, es necesario realizar una retroalimentación sobre los problemas más comunes: en logística; es la inexactitud de los inventarios de la mercancía, la caducidad u obsolescencia de los productos, y el robo de mercancías

en los almacenes. Así mismo en cobranzas; no tienen una persona 100% responsable del área de cobranza, no llevan un registro único de empresas o personas que nos deben, no clasificar el nivel de cobranza de acuerdo con el nivel de complejidad.

En el área de recursos humanos, el mal ambiente laboral, el proceso de reclutamiento y selección del personal, la falta de capacitación afectando el desempeño en la organización; en tesorería, los problemas más comunes es la negociación con proveedores, el manejo de las opciones de créditos, las líneas de financiación y seguimiento de comprobante sustentatorio, insolvencia y la falta de capital.

En la contabilidad, el inadecuado o ineficiente mantenimiento de registros contables, el registro o categorización de los gastos en el plan contable, no tener un back up de los archivos, la demora en la preparación de los estados financieros, las diferencias con la parte tributaria.

En ámbito local, cabe recalcar que la contabilidad tiene relación directa con distintas áreas de la empresa que le brindan información que luego se contabiliza, y si la misma no está bien sustentada o mal proporcionada también genera demora. Las empresas que realizan la gestión de calidad ISO 9001, certifican que sus servicios brindados son de la más alta calidad ya que cumplen con las normas más rigurosas; generando confianza tanto para los accionistas y la satisfacción de los consumidores.

Tomando la premisa de la alta calidad, las empresas de diferentes rubros ya sea de cualquier tipo o tamaño, implementan el modelo de la ISO 9001-2015 para definir los procesos, los responsables, las funciones; garantizando que se cumpla con las normas contables, la legislación vigente, así mismo con las entidades reguladoras y recaudadoras del país. Definiendo los procesos obsoletos, repetitivos, deficientes; tomar así medidas correctivas y de control orientadas a la mejora continua para la elaboración y presentación de los estados financieros que generen confianza, relevancia, utilidad y comprensibilidad para todos los usuarios de la empresa.



## 1.2.- Formulación del problema

### 1.2.1.- *Problema general*

¿Cómo influye el Enfoque basada en proceso ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016?

### 1.2.2.- *Problemas específicos*

¿Cómo influye el seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016?

¿Cómo influye las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016?

## 1.3.- Justificación del estudio

Las empresas de servicio de mantenimiento son un mercado importante para la economía peruana, la cual se recomendaría aplicar la ISO 9001-2015; es una norma mundialmente reconocida que representa un estándar internacional que alberga un conjunto de normas internacionales, permitiendo además crear valor para el cliente y otras partes interesadas. La calidad se ha convertido en una necesidad para permanecer en el mercado, por ello es importante implementar la norma ISO 9001-2015, la cual ha tomado bastante popularidad y ha generado que muchas empresas de nuestro país decidan implementarlo lo que permitirá medir, controlar y mejorar sus procesos.

De esta forma, serán reconocidas a nivel nacional e internacional al cumplir con la normas internacionales, logrando una mayor presencia en el mercado con mejores oportunidades en un enfoque de confianza que busca la manera de elevar las participaciones de todos los miembros de una organización elevando todo conocimiento que brinda la empresa y teniendo conocimiento de los procesos que relaciona a la empresa de servicio así como la participación de sus miembros con finalidad de llegar a una satisfacción requerida por la empresa.

Encontrando evidencias de deficiencias en el procesamiento de información contable lo cual conlleva a no cumplir con las principales cualidades, que se requiere en la presentación de estados financieros dentro de la contabilidad. Con esta norma de calidad queremos que las empresas de servicio o cualquier empresa sin importar su tipo y tamaño implementen ISO 9001-2015 en la presentación de los Estados Financieros, lo cual cambiaría mucho el enfoque de la realidad económica-financiera por los cuales podremos detectar los riesgos que pueda tener las empresas y con ello se tomarían medidas oportunas de corrección en los procesos obsoletos, manteniendo un control constante de las mismas.

#### 1.4.- Objetivos de la investigación

##### 1.4.1 *Objetivo general*

Conocer la influencia entre el Enfoque basada en procesos ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.

#### 1.4.2 *Objetivo específico*

Identificar la influencia entre el seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.

Identificar la influencia entre las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1.- Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1.- *Antecedentes nacionales*

En la investigación de Pérez (2014) “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante Campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012” de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de nacionalidad peruana; El objetivo general de la investigación es evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre y como objetivos específicos era medir el servicio al cliente y su implicancia en la generación de ingresos, medir el estado de la infraestructura y por último evaluar la calidad de los insumos empleados y su influencia en los resultados. Como hipótesis planteó que la calidad del servicio al Cliente influye significativamente en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre. La investigación la desarrolló en cuatro partes: la primera parte se describió el marco teórico donde se mostraron los conceptos relacionados con la investigación; en el segundo capítulo, abarcó el diseño

metodológico, empleándose los elementos necesarios para recopilar información, el procesamiento y el medio para analizarla, en el tercer capítulo se analizó los resultados de la investigación, por último, se realizó la discusión resumiendo los puntos analizados en la investigación. El tipo de investigación es descriptiva – analítica con un enfoque cuantitativo y el diseño es no experimental. En conclusión, los resultados estudiados en la calidad del servicio revelaron que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. La evaluación financiera efectuada con respecto a la liquidez general de la empresa no es buena y suficiente para permitirle seguir con sus operaciones diarias, los ratios de gestión nos indican que la empresa está aprovechando todos sus recursos para poder mejorar esta situación, no hay rentabilidad apropiada por ende la empresa es ineficiente, se encuentra debajo del promedio del sector y no ha generado los ingresos que debería, lo que indica que la empresa ha realizado una deficiente gestión empresarial. Por ende, invita a que todas las organizaciones estén conscientes que la calidad es un progreso que asegura la permanencia en el mercado e incrementa las utilidades, conllevando a realizar las mejoras continuas que necesite la empresa. Así mismo es necesario también utilizar los documentos contables y como base usaron los estados financieros y análisis de ratios financieros.

Así mismo en el trabajo de Flores (2014) “Diseño y desarrollo del sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú SAC” de la Universidad Privada Antenor Orrego, de nacionalidad peruana, el objetivo general es elaborar el diseño y desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008 para mejorar las actividades y procesos de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C., y sus objetivos específicos es diagnosticar utilizando la Norma ISO 9001:2008 los procesos de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C;

establecer el modelo de calidad para el sistema de gestión de la calidad de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C; elaborar el mapa de procesos, definir el alcance, política y objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C; elaborar el manual de la calidad para la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C.; estimar el costo/beneficio de la implementación del sistema de gestión de la calidad de la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. El tipo de investigación es aplicada utilizando el diseño pre experimental. Las conclusiones sobre el Diagnóstico realizado, utilizando la Norma ISO 9001:2008 en cada uno de los procesos de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. ha permitido conocer el nivel de cumplimiento que tiene cada proceso de la empresa con respecto a los requisitos establecidos en la norma; El proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal respecto a la norma, se ha encontrado en un nivel de ajuste del (25%) diseñado; en el proceso de desarrollo y desempeño, se ha encontrado un nivel de ajuste del (20%) diseñado. En el proceso de Custodia de la Información, se ha constatado un nivel de ajuste del (35%) respecto de la norma. En el proceso de Procura y Almacenes, se ha encontrado un nivel de ajuste del (20%) de lo diseñado. Por ende, se ha implementado y desarrollado un SGC, según la Norma ISO 9001:2008 para mejorar y optimizar cada uno de los procesos en los diferentes servicios administrativos que ofrece la empresa, con un sistema de capacitación permanente a sus colaboradores, permitiendo obtener algunos beneficios, como por ejemplo una mejor coordinación en todas las etapas de la realización de la prestación de los servicios

Para Medina (2013) “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, de nacionalidad peruana El objetivo general es desarrollar la propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en una empresa pequeña del sector construcción, lo que conllevará a la empresa a consolidarse en el mundo empresarial. Sus objetivos específicos Analizar la Normativa ISO 9001:2008 y su posibilidad de implantación en una empresa de construcción; realizar una descripción

de las características principales de la empresa en cuestión; realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa; desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que sea factible a partir de los datos obtenidos anteriormente; realizar una evaluación técnica-económica del sistema implementado. El tipo de investigación es aplicativo con diseño no experimental. El tipo de investigación es Explicativa con diseño no experimental. Las conclusiones es el Certificado que evidencia el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen de la organización; la satisfacción del cliente con el servicio brindado debido al cumplimiento de sus requisitos fortalecerá la relación de confianza con la organización, asegurando su fidelidad, el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad mejorará y facilitará la administración de los manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, programas, planes, documentos externos y registros de la empresa “ABC S.A.”, así como el cumplimiento de la Normativa legal vigente; mantener unos Objetivos de Calidad alineados con la Política de Calidad de la empresa permitirá una mejor toma de decisiones y acciones para alcanzarlos; el manejo eficiente de recursos permitirá realizar de una manera más eficaz la evaluación de proyectos futuros; la productividad se verá afectada de manera positiva por una mejor planificación del proyecto que con el eficiente manejo de recursos permitirá cumplir con los plazos establecidos para brindar el servicio. Por ende, las empresas que buscan rentabilidad, productividad, competitividad e imagen en el mercado nacional, deben eliminar las actividades que no agreguen valor, y dar más énfasis en las áreas que necesiten una mejora continua, a través de programas, registros y procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2008, tomando como base el Circulo de Deming (PHVA).

Para Ugaz (2012) “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, de nacionalidad peruana. Objetivo general es asegurar la calidad del producto final y servir de soporte a los distintos procesos llevados a cabo para la elaboración del producto con orientación a incrementar el valor agregado bajo un enfoque de mejora continua.

Objetivos específicos es aumentar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los procesos; brindar soporte durante la elaboración del producto controlando y fijando los límites de los procesos según los requisitos especificados por el cliente; capacitar al personal según los requerimientos de la empresa; asegurar la calidad de materia prima y producto terminado cumpliendo los aspectos reglamentarios y de seguridad; compromiso de mantener y cumplir con los requisitos del SGC; llevar a cabo proyectos de diseño de productos apuntando al ahorro y reducción de costos, enfocados a la mejora continua. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental. Las conclusiones La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización; el manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna; la creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo. Por ende, el establecimiento y estandarización de los procesos a través de procedimientos, instructivos y registros bajo el enfoque de mejora continua bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un Manual de Procedimientos, permitió a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación estratégica y mejoras en menor tiempo.

Según Gonzales & López (2014) “Las políticas contables del sector público en la elaboración y presentación de los estados financieros de la municipalidad distrital del porvenir, año 2013” de la Universidad privada Antenor Orrego, de nacionalidad peruana. Objetivo General es demostrar que las políticas contables del sector público han influido de manera significativa a mejorar la elaboración y presentación de los Estados Financieros de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, año 2013. Objetivos

específicos es analizar la situación actual de las políticas contables para el sector público aplicadas en la Municipalidad Distrital de El Porvenir; aplicar políticas contables para el sector público a la información financiera de la Municipalidad Distrital de El Porvenir; evaluar si la aplicación de políticas contables para el sector público ha contribuido a mejorar en la elaboración y presentación de los Estados Financieros de la Municipalidad Distrital de El Porvenir. El tipo de investigación es Descriptiva con diseño no experimental. En las conclusiones se analizó la situación actual de las políticas contables para el Sector Público, utilizadas en la elaboración y presentación de los Estados Financieros en el año fiscal 2013, de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, identificándose que no fueron formulados de acuerdo a lo normado por las NIC SP.; se aplicaron políticas contables para el Sector Público, en la elaboración y presentación de los Estados Financieros de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, permitiendo un manejo adecuado de la información económica-financiera en términos de relevancia y transparencia; así como en la toma de decisiones gerenciales; se evaluó y comprobó que la aplicación de políticas contables para el Sector Público, han contribuido a mejorar la elaboración y presentación de los Estados Financieros de la Municipalidad Distrital de El Porvenir de manera significativa; cumpliendo con lo establecido por las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público. Por ende, realizar un análisis de los Estados Financieros de una entidad con el fin de determinar la inadecuada elaboración y presentación de Estados Financieros basándose en la NIC N° 01: Presentación de Estados Financieros y la NIC N ° 03: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores y la normativa vigente de acuerdo a lo establecido por la Dirección General de Contabilidad Pública; debido a la falta de control de los procedimientos y políticas contables por consecuencia la información financiera es útil y se tomaran decisiones que no contribuirán la mejora continua.

Carbajal & Rosario (2014) "Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J ingenieros SAC para el año 2014" de la Universidad privada Antenor Orrego, de nacionalidad peruana; propone el control de sus actividades a través de tablas estadísticas, con la aplicación de indicadores



financieros e interpretación de los estados financieros, que evidencia la falta del control interno del movimiento del efectivo, siendo que la empresa no cuente una información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones. El tipo de investigación es Correlativa con diseño experimental.

Así mismo Campos (2015) “El informe contable como soporte para la toma de decisiones en las empresas comerciales en lima metropolitana, 2015” de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, de nacionalidad peruana; propone utilizar los principales indicadores financieros: liquidez, rentabilidad y solvencia; para facilitar la mejora continua en la toma de decisiones, logrando la competitividad empresarial. El tipo de investigación es Descriptiva con diseño no experimental.

Coincidiendo con Padilla (2012) “Desarrollo de los aspectos metodológicos para la implementación de un sistema integrado de gestión en la industria textil y confecciones” de la universidad Pontificia Universidad Católica del Perú; de nacionalidad peruana. Por ende, la mejora continua debe ser evaluada, mediante procesos de auditorías internas mediante su informe se debe retroalimentar para definir las acciones correctivas necesarias permitiendo una gran eficiencia en el desarrollo de sus procesos, y al mismo tiempo le permitirá ubicarse como referente en su sector. El tipo de investigación es aplicativo con diseño no experimental.

Para Castro (2015) “La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las empresas aldoneras en el departamento de Ica “ de la Universidad San Martin de Porres, de nacionalidad peruana; la ISO 9001 incide en la aplicación de la auditoría financiera, considerando con cada paso de las normas internacionales de contabilidad y normas internacionales de auditoria para obtener los estados financieros puedan ser utilizados para la toma de decisiones, con ello llegando a tener una auditoria de calidad. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental.

Centurión (2013) “Las Mypes y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, Año 2012” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, de nacionalidad peruana; brinda a que todas las empresas deben de conocer el uso de las normas de gestión ISO 9001 para el aseguramiento de la calidad,

indicando establecer un entorno de calidad total, la política de calidad y la forma de fijar un sistema de calidad es el principal objetivo de las normas con el propósito de mantener y mejorar los procesos, apoyando a la toma de decisiones que puedan determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados, utilizaron el Modelo PDCA (Ciclo de Deming). El tipo de investigación es Descriptiva con diseño no experimental.

García, Quispe, & Páez (2003) “Mejora continua de la calidad” indica que la mejora continua de la calidad en los procesos, brindan un enfoque de la calidad en las organizaciones promueve la adopción de un enfoque basados en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001.

#### *2.1.2.- Antecedentes internacionales*

Según Masías & Valencia (2014) “Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015” de la Universidad Tecnológica de Pereira, de nacionalidad colombiano; objetivo general es documentar la actualización del sistema de gestión de calidad, de la empresa Colectivos del Café Ltda. Con base en la norma ISO-9001:2015; en los objetivos específicos es elaborar un diagnóstico de la documentación existente; revisar y actualizar el contexto de la organización (Numeral 4 de la norma); elaborar un manual de funciones y responsabilidades de acuerdo con la norma ISO-9001:2015; elaborar un manual de calidad de acuerdo con la norma ISO-9001:2015; elaborar un manual de procedimientos por procesos. El tipo de investigación es Descriptiva con diseño no experimental. La conclusión es documentar el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Colectivos del Café Ltda constituye el primer paso en la puesta en marcha este tipo de sistema que le permitirá a la empresa una mejora global en todos sus procesos y el cumplimiento de los requisitos del cliente; el análisis del contexto de la organización constituye una herramienta que permite tener un punto de partida para encaminar los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad además de que permite la

toma de decisiones por parte de la alta dirección de la empresa; el manual de procedimientos elaborado constituye la base para realizar el control y seguimiento a los procesos existentes en Colectivos del Café Ltda y establecer las acciones correctivas o preventivas pertinentes y de esta manera lograr la mejora de la organización; la elaboración de manuales de funciones para cada cargo establece los requisitos mínimos para la contratación de personal competente, lo cual repercute en mayor medida en la calidad del servicio prestado (tanto interno como externo). Por ende, para la aplicación de la norma se debe elaborar un manual de procedimientos que constituye la base para realizar el control y seguimiento a los procesos existentes de la empresa con el fin de establecer las acciones correctivas o preventivas pertinentes y lograr la mejora de la organización.

Álvarez & Toaing (2011) "Metodología para la implementación de la norma ISO 9001:2000 para la empresa metal arco en la ciudad Francisco de Orellana" de la Escuela Superior Politécnica Chimborazo, de nacionalidad ecuatoriana; objetivo general es desarrollar la metodología para la implementación de la norma ISO 9001-2000 en la empresa Metal - Arco de la ciudad Francisco de Orellana; objetivos Específicos es determinar el estado de documentación actual de la empresa; identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su interacción; levantar la documentación necesaria y requerida dentro del sistema de gestión de calidad para asegurar la eficaz planificación, operación y control de procesos, proyectar la implementación y mantenimiento de la documentación para el seguimiento y mejora continua de la empresa. El tipo de investigación es Explicativa con diseño no experimental. En las conclusiones es determinar aspectos claves dentro de la organización así como los flujos de procesos de cada área; se ha logrado que los procesos dentro de Metal Arco sean documentados, normados y estandarizados; el sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001-2000 permite formalizar políticas organizacionales en las cuales se encuentran inmersos procesos, procedimientos, flujos e instructivos y registros, compromisos de calidad que Metal Arco visualiza para su servicio en el futuro dan origen al crecimiento tanto nacional como internacional, una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo

que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de gestión, así como sobre su combinación e interacción. Por ende, desarrollan un modelo de Gestión de Calidad basado en procesos con las herramientas y métodos de control, como un elemento estratégico para mejorar la calidad y eficiencia en todas sus áreas organizativas, para la toma oportuna de decisiones que conlleven a las correcciones de mejora.

Bernal & Parra (2015) "Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso Señal X Cía. Ltda. Durante el período 2014" de la Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, de nacionalidad ecuatoriana. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental. La conclusión es ausencia de capacitaciones y falta de incentivos para la preparación profesional del personal de producción, por falta de coordinación del departamento de talento humano con la administradora del sistema de gestión de calidad, ocasionando problemas en el desarrollo de las actividades de producción como: desconocimiento de nuevos métodos para realizar con eficiencia el proceso de las operaciones; no se realizan capacitaciones al personal administrativo para proporcionar un mejor servicio al cliente por la falta de organización del Jefe de Talento Humano, generando insatisfacción al cliente por el servicio recibido; el mantenimiento de la maquinaria no es el adecuado por falta de recursos, originando retrasos en las órdenes de producción por fallas en las máquinas de uso diario; no se tiene definidos espacios, ni se encuentra identificado el producto en proceso. Se tiene evidencia de producto en proceso sin identificación, por irresponsabilidad de los encargados de llenar los registros de órdenes de producción, ocasionando desconocimiento del estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de todo el proceso de producción. Por ende, indica que las empresas auditadas periódicamente, deben brindar información y documentos necesarios para el desempeño real del Sistema de Gestión de la calidad sobre la cual puedan basarse las decisiones de la dirección, eliminando ideas preconcebidas e informes sesgados y promover la comunicación entre los diferentes niveles dentro de

la organización, lo que permitirá mejorar los procesos de control con eficiencia y calidad para obtener una mayor satisfacción del cliente.

Para Sánchez (2013) “Aplicación de las 7 herramientas de la calidad a través del ciclo de mejora continua de Deming en la sección de hilandería en la fábrica Pasamanería S.A.” de la universidad de Cuenca, de nacionalidad ecuatoriana. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental. Las conclusiones es el aporte muy valioso debido a que antes en la sección Hilandería de la fábrica Pasamanería S.A. la información la llevaban en cuadernos o carpetas y nadie analizaba históricos, por lo que no se podía saber si la calidad o la variabilidad de los procesos son mejores o peores respecto a los días, meses o años anteriores, con lo cual la herramienta creada en Excel se vuelve muy importante; propuesta de nuevas formas de trabajo, se hacen mucho más fáciles cuando se conocen los procesos y por supuesto las estadísticas de los procesos, para saber hacia dónde se están desviando comparando los resultados después de practicar una solución propuesta por el grupo de trabajo, con lo cual podemos definir nuevos planes de mantenimiento, nuevas formas de trabajo, o cambios en los procesos en sí; las 7 herramientas de la calidad hay que saber usarlas en los procesos que más nos ayude, y que no debemos aplicarlas por aplicar, ya que esto puede generar procesos burocráticos, los cuales no llevan a la mejora continua; saber que éstas herramientas ayudan a analizar los problemas junto con el ciclo de mejora continua (PHVA) mas no ayudan a solucionar los problemas, ya que las soluciones deben plantear las persona en las reuniones de trabajo; las herramientas utilizadas en cada uno de los procesos fueron el histograma, las hojas de verificación y recolección de datos con la herramienta desarrollada en Excel que sirvió para todos los procesos, en la devolución de producto terminado se usó Pareto, las herramientas de Ishikawa y lluvia de ideas se usa para el análisis de problemas en general, en la calibración de manuales se recurrió al uso de diagramas de correlación y por último para el control de pesos en manuales e hilas se usó las gráficas de control las cuales nos dan los límites de tolerancia para mantener el análisis futuro debido al ajuste de datos; la calidad siempre da como consecuencia el ahorro de recursos y dinero, puesto que la productividad aumenta y con menos fallos. Por

ende, a utilización de las siete herramientas: hoja de verificación, diagrama de Pareto, histograma, diagrama de Ishikawa, diagrama de dispersión, graficas de control y sesión lluvia de ideas. Mejora la gestión como las áreas de producción, recursos humanos y marketing, entre otras. Concluyendo que la calidad brinda ahorro de recursos y dinero ya que los procesos obsoletos desaparecen aumentando la productividad con menos fallos.

Así mismo García (2013) “Aplicación de herramientas de calidad enfocadas en la disminución de desperdicios durante la producción en un centro de personalización de tarjetas bancarias” de la Universidad Nacional Autónoma de México, de nacionalidad mexicana. El objetivo es presentar el resultado de la aplicación de herramientas de mejora continua para la identificación de las causas y corrección de problemas asociados a al desperdicio durante la producción (Scrap) en un centro de personalización de tarjetas bancarias y seguridad informática, emprendidas en el periodo de junio a diciembre del año 2012, se fija la meta de disminuir el índice de Scrap a una tasa menor del 0.6 % mensual de producción al término del periodo de estudio con base en las acciones de identificación y corrección de las cusas raíz del problema. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental. La conclusión de la mejora continua de la capacidad y resultados del centro de personalización a través de la aplicación de herramientas y métodos de control y calidad es el objetivo permanente de toda organización que pretende ofrecer servicios y productos competitivos y diferenciadores; la reducción de los desperdicios o Scrap indica a su vez de la eficiencia de producción del centro de personalización fue posible gracias al seguimiento de una filosofía de gestión, y a la participación de todo el personal en el ciclo PHVA; la implementación de las actividades cumplen el objetivo general del proyecto de reducir el desperdicio de tarjetas mal procesadas durante producción o Scrap, a un máximo de 0.6 % alcanzando tasas de hasta 0.28% posterior a la implementación y verificación de las acciones correctivas permanentes. Como resultado a la disminución de los índices de desperdicio y su difusión hacia los clientes, la programación de niveles de servicio por cliente, criterios de calidad autorizados, el centro de personalización se conceptualiza como un proceso y negocio confiable. Por

ende, explica que la implementación de las herramientas de calidad y métodos de control reduce los desperdicios o Scrap, indicando la eficiencia de producción es también gracias a la participación de los colaboradores, cumpliendo con los objetivos de su investigación, fomentando en cada área el principio de mejora continua convirtiéndose en un negocio confiable para la empresa y para sus clientes.

Quispe (2012) “Auditoría a los Estados Financieros de La Empresa Superior Energy Services Colombia, LLC” de la Universidad Central del Ecuador, de nacionalidad ecuatoriana. El tipo de investigación es Explicativa con diseño no experimental. Las conclusiones al 30 de junio de 2011 la compañía aún no ha iniciado la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIFS) de acuerdo al cronograma de la Superintendencia de Compañías (Resolución N.º 08.G.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008 RO. 498 31 de diciembre de 2008) ; la empresa no mantiene como política la confirmación de saldos con terceros, para identificar diferencias, errores u omisiones de registros con los mismos; la empresa carece de procesos formalizados (registro y control) con algunos clientes y proveedores, a inicios de año 2011 SUPERIOR ENERGY SERVICES COLOMBIA LL Sucursal Ecuador, suscribió un contrato con la casa matriz (WORKSTRINGS LLC) de arrendamiento de tubulares y accesorios utilizados para la industria petrolera.; durante la revisión se pudo percatar que existe una descoordinación en la emisión de pre facturas. Por ende, se considera que la estructura de la ISO 9001 no solo califica la calidad también los procesos de la empresa, es tanto como una auditoria que pasa la empresa y dependiendo de ello se realiza la revisión, evaluación y control bajo la supervisión de la norma con el propósito de obtener un resultado satisfactorio y cumplimiento de rentabilidad de la organización con el pleno compromiso a mejorar continuamente el desempeño y eficacia a través del trabajo en equipo, a lo cual se implementaría lo requerido y se eliminaría los procesos obsoletos, los factores que se utilizaron fue los datos de la empresa, la norma ISO 9001, los Estados Financieros.

En la investigación de Murillo (2011) “Metodología de aplicación de una Auditoria de gestión como herramienta para determinar los costos de la no calidad y elevar la productividad en el departamento de ahorros de la mutualista Pichincha” de

la Universidad Politecnica Salesiana, de nacionalidad ecuatoriana. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental. Por ende, motiva a que todas las empresas deben de contar con la certificación de la ISO 9001 “que es sinónimo de calidad”, es un documento expedido por una entidad que acredita y certifica, que usted cumple con las más estrictas normas de excelencia, en el cual también se verifica a través de los estados financieros que nos da a conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera “siguiendo la normas que regulan los estados financieros”.

Mientras que en la investigación de Torres (2012) “Diseño de un sistema de Gestión de Calidad para la empresa Corporación Mundo Grafic de la ciudad de Quito bajo los estándares ISO 9001:2008” de la Universidad Técnica Particular de Loja, de nacionalidad ecuatoriana. El tipo de investigación es Explicativa con diseño no experimental. Recomienda que la empresa que desee alcanzar una mayor competitividad en el mercado debe implementar la SGC con enfoque en procesos, disminuyendo así los costes y desperdicios, teniendo una mayor eficiencia y rentabilidad.

Cuenca & Lema (2012) “Diseño del sistema de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la cooperativa de ahorro y crédito acción y desarrollo LTDA. del cantón Riobamba para el período 2012” de la Escuela Politécnica de Chimborazo, de nacionalidad ecuatoriana; indica que al adoptar el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 genera confianza en la capacidad de sus procesos, en la calidad de sus servicios y proporciona las bases para la mejora continua, y el posicionamiento en el mercado el cual tomo como referencias los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito para la utilización del análisis vertical y horizontal de los estados financieros, el análisis de los indicadores financieros factores principales para una buena evolución cuantitativa y cualitativa de una institución, a la vez se han considerado como los más relevantes los indicadores de liquidez, morosidad, solvencia, estructura de cartera, y sostenibilidad, ya que permitirán conocer el desempeño en la Gestión Administración en la obtención de resultados de crecimiento



y sostenibilidad en el tiempo, a la vez permite tomar decisiones oportunas. El tipo de investigación es Aplicativa con diseño no experimental.

Guzmán, Guzmán, & Romero (2005) “Contabilidad Financiera” brindan un enfoque práctico y gerencial sobre el funcionamiento de los Estados Financieros hasta su interpretación financiera, dándole más énfasis al comportamiento del flujo de efectivo de la entidad.

Martínez (2011) “Indicadores financieros” nos explica los principales indicadores financieros a través de casos prácticos, interpretando en cada uno el comportamiento financiero de cada uno de los casos propuestos.

British Standards Institution (2015) nos da a conocer los requisitos de la nueva norma que sustituye a la versión ISO 9001:2008 explicando los cambios, comparando ambas versiones, basados en Circulo de Deming (PHVA), con la finalidad de establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente un SGC, para que las organizaciones se mantengan en el mercado actual y futuro.

Beltrán, Carmona, Remigio, Rivas, & Tejedor (2009) “Guia para una gestion basada en procesos “ establecen de manera genérica qué debe hacer una organización que desee establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia conforme los requisitos de la ISO 9001, implicando un control sobre los procesos, la información recabada por los indicadores debe permitir el análisis del proceso y la toma de decisiones que repercutan en una mejora del comportamiento del proceso, lo que permitiría garantizar el enfoque basado en procesos del sistema de gestión de la calidad.

Guzmán, Guzmán, & Romero (2005) “Contabilidad Financiera” brindan un enfoque práctico y gerencial sobre el funcionamiento de los Estados Financieros hasta su interpretación financiera, dándole más énfasis al comportamiento del flujo de efectivo de la entidad.

Martínez (2011) “Indicadores financieros” nos explica los principales indicadores financieros a través de casos prácticos, interpretando en cada uno el comportamiento financiero de cada uno de los casos propuestos.

British Standards Institution (2015) nos da a conocer los requisitos de la nueva norma que sustituye a la versión ISO 9001:2008 explicando los cambios, comparando ambas versiones, basados en Circulo de Deming (PHVA), con la finalidad de establecer, implantar, mantener y mejorar continuamente un SGC, para que las organizaciones se mantengan en el mercado actual y futuro.

Beltrán, Carmona, Remigio, Rivas, & Tejedor (2009) “Guia para una gestion basada en procesos “ establecen de manera genérica qué debe hacer una organización que desee establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia conforme los requisitos de la ISO 9001, implicando un control sobre los procesos, la información recabada por los indicadores debe permitir el análisis del proceso y la toma de decisiones que repercutan en una mejora del comportamiento del proceso, lo que permitiría garantizar el enfoque basado en procesos del sistema de gestión de la calidad.

Griful & Canela (2005) en su investigación “Gestión de calidad” nos muestra de forma sencilla los conceptos básicos de la gestión de calidad como el control de calidad orientada enfocado en la de las necesidades o expectativas de las partes interesadas, cumpliendo con los requisitos requeridos por la norma.

Fontalvo & Vergara (2010) “ La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008” nos presentan modelos de mapas que pueden facilitar la selección de los procesos claves para la implementación de un sistema de gestión de la calidad facilitando la comprensión de los distintos procesos que hacen parte de un sistema de gestión de la calidad para dichas empresas así como también los criterios a considerar para la determinación de los procesos en empresas de servicios de Salud, Seguridad, Construcción, Bancarios, Consultoría, Educación, Turístico, Hotelero y servicios en general.

Tanaka (2005) “Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones” realiza de forma practica la preparación, y presentación de los Estados Financieros para su análisis e interpretación para una mejor toma de decisiones a través de la utilización de algunas herramientas financieras.

Chavarría & Roldan (1995) “Auditoria Forense” definen los principales conceptos de la contabilidad, su estructura; evaluando la importancia de los registros contables, así mismo de los delitos financieros en que se incurre desde la perspectiva de un auditor forense.

## 2.2.- Bases teóricas de las variables

### 2.2.1.- *ISO 9001*

La evolución de la norma ISO- 9001, narra desde 1980 pasó a ser la garantía de calidad encontrando la conformidad del producto teniendo en consideración las mediciones y pruebas realizadas a los procesos o producto. En 1987, fue publicada por primera vez la norma ISO 9001, ha sido utilizada por varias organizaciones en todo el mundo, las cuales pueden optimizar sus procedimientos y ser más eficientes. En 1994, existe una revisión menor a la norma de la ISO. En 2000 la norma paso a ser una norma de gestión de calidad y no de control de calidad introduciendo el enfoque basados de procesos, la cual gestionaba los procesos para alcanzar los resultados deseados.

En 2008 se centra en la satisfacción al cliente, usuarios finales para definir sus necesidades, garantizando la calidad del producto, servicio e imagen de la organización. En 2015 da libertad a la adaptación del sistema de gestión de calidad dentro de las organizaciones. Esta nueva versión es una herramienta para la prevención y para la innovación.

La transición ISO 9001:2008 a ISO: 2015 a partir de septiembre 2015 y hasta septiembre 2018 se desarrollará la fase de transición destinada a las organizaciones certificadas; se trata de un periodo de 3 años, dónde podrán coexistir las dos versiones. A partir de septiembre 2018 la certificación a la versión ISO 9001:2008 ya no será válida. (Normas de la ISO, 2015).

La ISO 9001 (2015), es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Se tratan aquí los temas principales de gestión del proceso y se solicita a las organizaciones de:

- ✚ Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad
- ✚ Determinar la secuencia y las interacciones de tales procesos
- ✚ Determinar los criterios y los métodos de funcionamiento y el control de tales procesos
- ✚ Asegurar la disponibilidad de recursos y la información necesaria para el funcionamiento y la monitorización de tales procesos
- ✚ Monitorizar, medir y analizar tales procesos Implementar acciones necesarias para obtener los resultados previstos y la mejora constante de tales procesos.

Documentación:

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir:

- ✚ Una política de calidad documentada.
- ✚ El manual de calidad
- ✚ Los procedimientos documentados
- ✚ Los documentos identificados como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos.
- ✚ Los registros de calidad.

Deberá establecerse un procedimiento documentado para definir los siguientes controles:

- ✚ Aprobación de los documentos
- ✚ Revisión y actualización de los documentos
- ✚ Asegurarse de que estén identificados los cambios y el estado de revisión actual de los documentos
- ✚ Asegurarse de que las respectivas versiones de los documentos estén disponibles en el punto de uso
- ✚ Asegurarse de que los documentos se mantengan legibles e identificables
- ✚ Asegurarse de que los documentos de origen externo estén identificados y su distribución esté controlada
- ✚ Impedir el uso involuntario de documentos obsoletos.

#### 2.2.2.- *La Gestión Basada en los Procesos*

La gestión de la calidad en la empresa actual se basa en procesos, es decir en la identificación y control de distintos procesos que afectan a la calidad, esta orientación acogida por la ISO 9001, rompe con la tradicional estructura; la identificación de los procesos principales se plasma a veces en un documento, el Manual de Procedimientos de la empresa, se representan gráficamente los distintos procesos principales de la empresa. (Griful & Canela 2005, p.18-22).

Una forma de clasificar los procesos de una empresa es dividirnos en tres grupos, según su función en la empresa, entre ellos:

- ✚ Los procesos operativos; ligados a los flujos de material y de información de impacto sobre el cliente, por ejemplo, en una empresa de servicios, la atención al cliente.

- ✚ Los procesos de soporte; que no es tan necesariamente ligados, pero resultan necesarios para el funcionamiento satisfactorio de los operativos, por ejemplo, el mantenimiento de equipos de cómputo y de software.
- ✚ Los procesos estratégicos; que proporcionan directrices a los demás, por ejemplo, la planificación de calidad.

Enfoque de procesos elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques principales de la organización (...) también permite la apropiada gestión de las interfaces entre los distintos procesos (Torres 2012, p.26).

La norma ISO 9001, trae consigo el enfoque basado en procesos. De esta forma las empresas prestadoras de servicios trabajan con todos sus procesos de forma interrelacionada y sistémica implicando esto la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos o red de procesos en donde se describe el sistema de gestión de la calidad de dichas empresas a través de unos procesos que están interrelacionados entre sí para garantizar la satisfacción del cliente, lo que genera para muchas empresas poder tener, de forma concreta, una serie de procesos simplificados que, a su vez, generan una eficacia operacional en el desarrollo de las actividades propias de la empresa. (Fontalvo & Vergara 2010, p. 70-72).

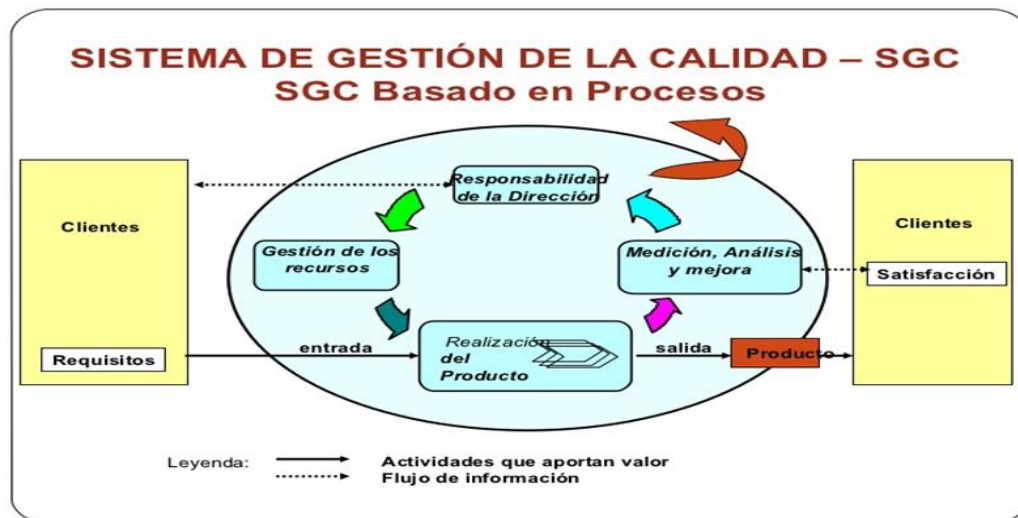


Figura 1. Sistema de gestión de calidad - Basado en procesos

Fuente: Griful & Canela (2005)

### 2.2.3.- *Ciclo de Deming*

El enfoque basado en procesos de la norma ISO 9001: planear, hacer, verificar y actuar en función correctiva (PHVA), a su vez, también se refleja en el modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos.

Considerando el enfoque basado en procesos que contempla la norma ISO 9001 podemos hacer la clasificación de los procesos de la empresa prestadora de servicios de la siguiente manera:

- ✚ Los procesos de DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO se constituyen en soporte para el establecimiento de la estrategia, así como también para la alineación de ésta en la Empresa prestadora de servicios.
- ✚ Los procesos OPERATIVOS son aquellos que generan valor agregado a la empresa prestadora de servicios.
- ✚ Los procesos de APOYO se constituyen en pilar fundamental para soportar los procesos de Direccionamiento Estratégico y los procesos Operativos.

La norma adopta la metodología PHVA para la gestión de procesos, fue desarrollada primero por Walter Shewart y difundida por Edwards Deming. Según (Méndez & Avella 2009, p. 26-28):

- ✚ Planear, en esta etapa se desarrollan objetivos y estrategias para lograrlo. Que recursos se van a necesitar los criterios, se diseñan los procesos, planes operativos.
- ✚ Hacer, se implementa el plan.
- ✚ Verificar, en esta etapa se realizan actividades de análisis para verificar que lo que se ha ejecutado va acorde con lo planeado y a su vez detectar oportunidades de mejora.
- ✚ Actuar, se implementa acciones para mejorar continuamente, realizar medidas de corrección y de mejora.

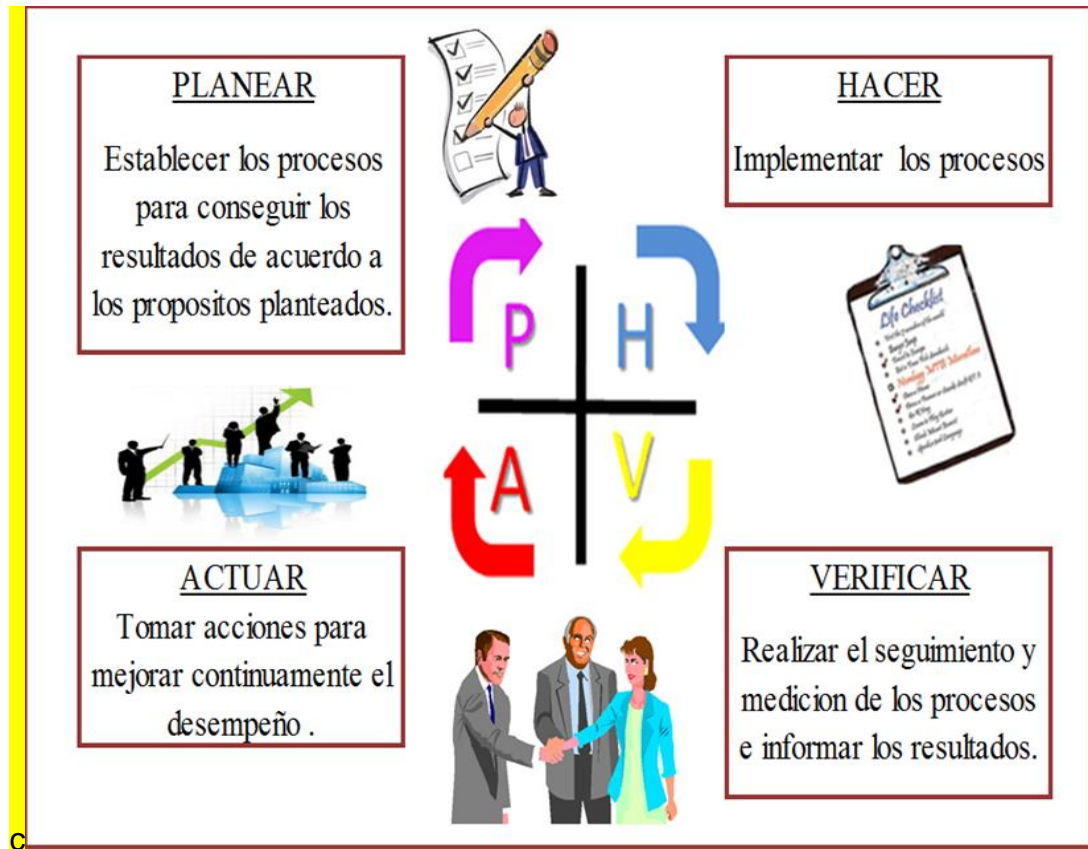


Figura 2. El ciclo de Deming (PVHA)

Fuente: Elaboración Propia

#### 2.2.4.- El diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es un método gráfico que ayuda a definir los problemas en una determinada situación, para evidenciar las prioridades y centrarse en ellas, que con su análisis correcto nos facilitara la toma de decisiones; estas se representan a través de gráficas. Uno de sus usos de este diagrama es realizar mejoras en las áreas de la empresa, definiendo que área es prioridad para su respectivo análisis e intervención inmediata, concentrando todos los esfuerzos. Adicionalmente nos permite comparar dos representaciones en tiempos diferentes, reflejando los resultados de las medidas de mejora que se realizaron en su momento. (Galgano 2006, p.115-129).



Los gráficos son ordenados por categoría de forma decreciente con respecto a sus frecuencias, permitiendo encontrar las áreas o zonas vitales (Zona A) y triviales (Zona B y C), en la zona A están los principales factores que causan demora en la mejora. (García 2013, p.15).

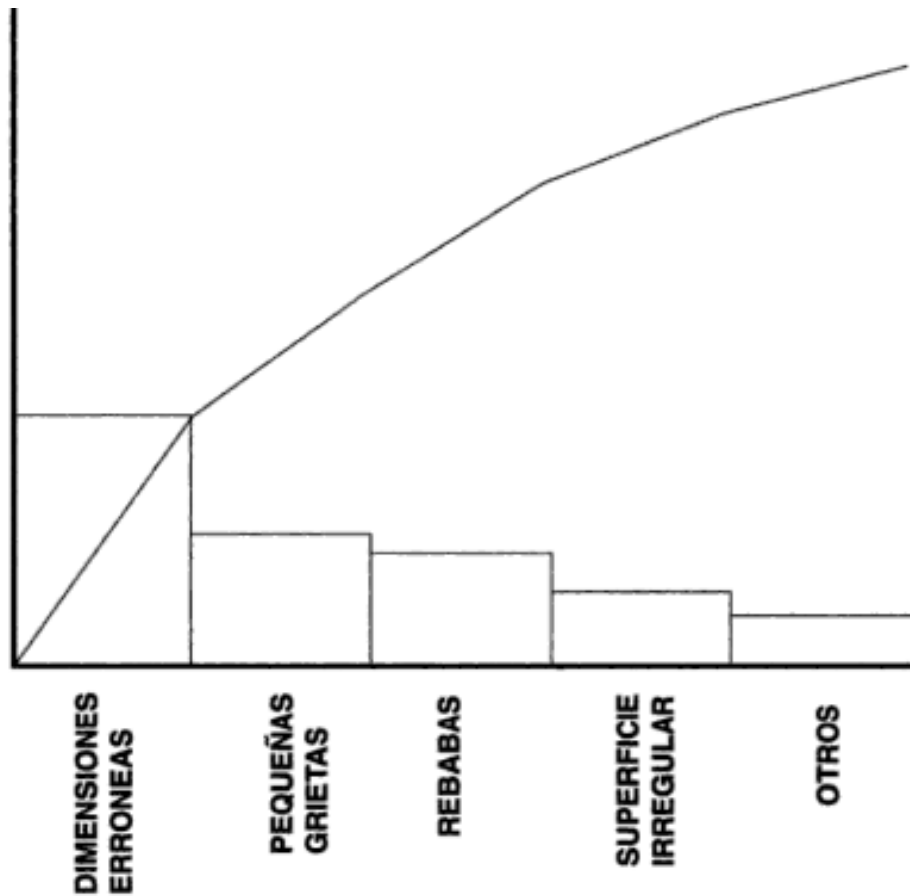


Figura 3. Diagrama de Pareto: Antes de las medidas de mejora

Fuente: Galgano (2006)

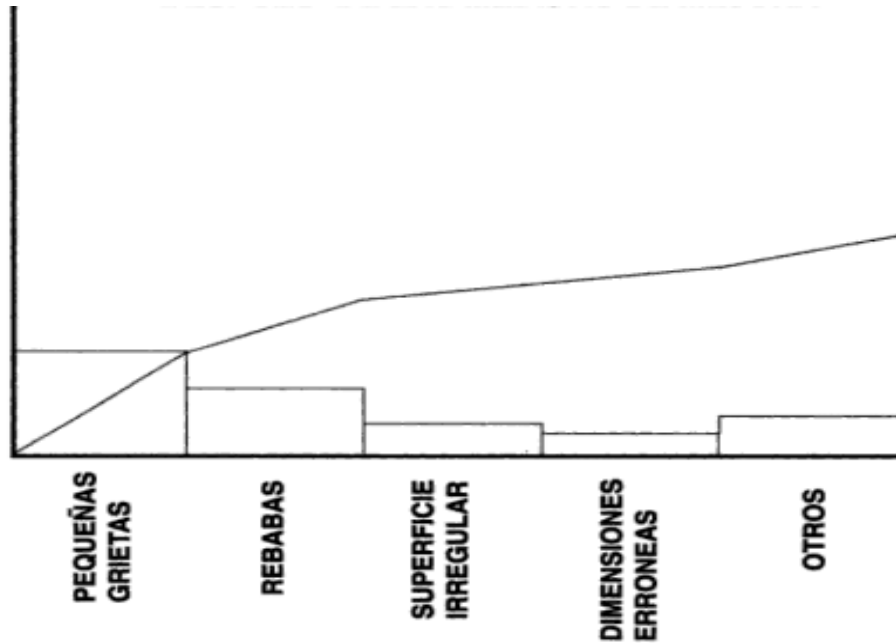


Figura 4. Diagrama de Pareto: Después de las medidas de mejora

Fuente: Galgano (2006)

#### 2.2.5.- El diagrama de Ishikawa o espina de pescado

El método de Ishikawa o espina de pescado es una herramienta grafica compuesta por líneas y símbolos que relacionan un efecto y sus causas que permite identificar las causa-efectos que generan mayor cantidad de deficiencias en la empresa. Así mismo es una herramienta eficaz que mejora la calidad, elimina las condiciones que causan las demoras, para posibles soluciones. (Rey 2003, p.80-81).

El diagrama de causa y efecto es un gráfico con la siguiente información:

- El problema que se pretende diagnosticar.
- Las causas que posiblemente producen la situación que se estudia (Área).
- Un eje horizontal conocido como espina central o línea principal.

- El tema central (Área) se ubica en uno de los extremos del eje horizontal.
  - Las líneas o flechas inclinadas o de causas primarias llegan otras de menor tamaño que representan las causas que afectan a cada una de las causas primarias. Estas se conocen como causas secundarias.
- (García 2016, p.17).

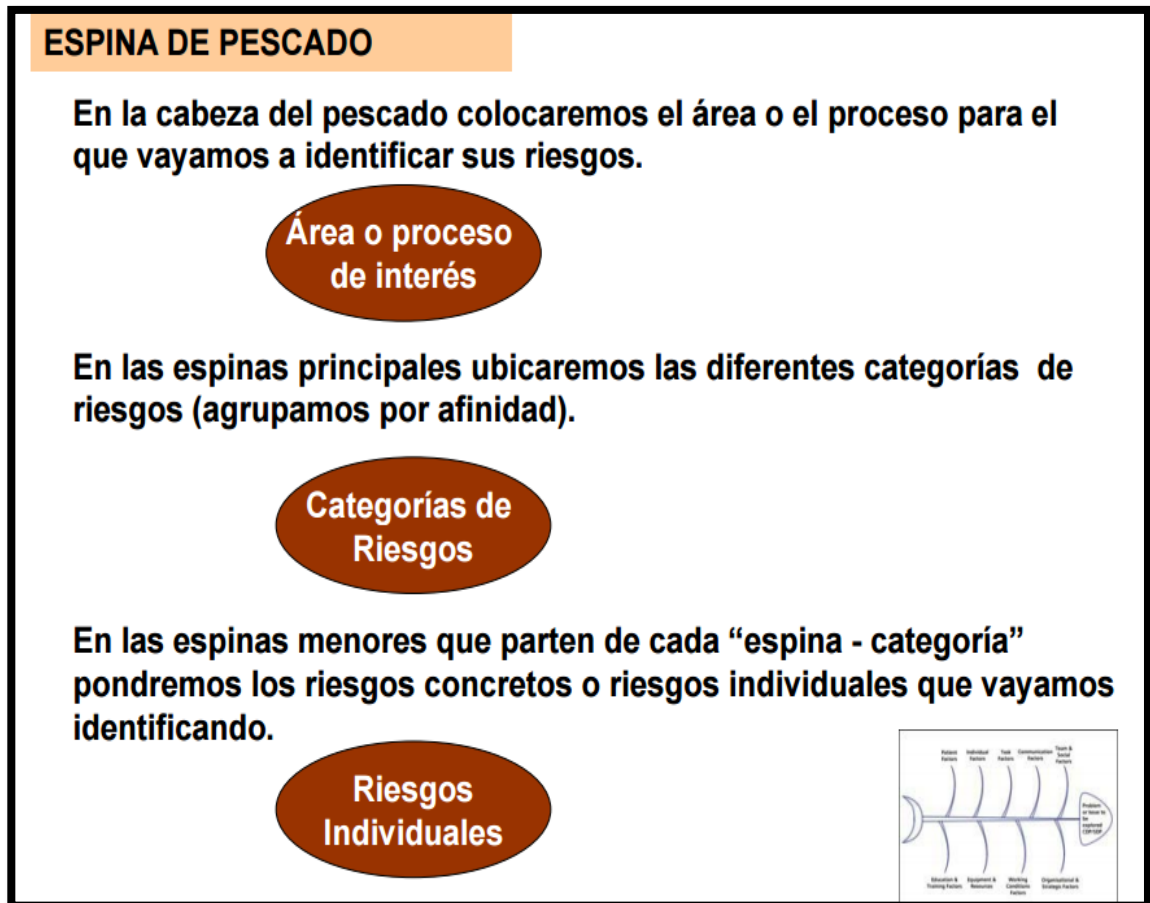


Figura 5. Estructura de diagrama de Ishikawa

Fuente: Ministerio de Salud (2012)

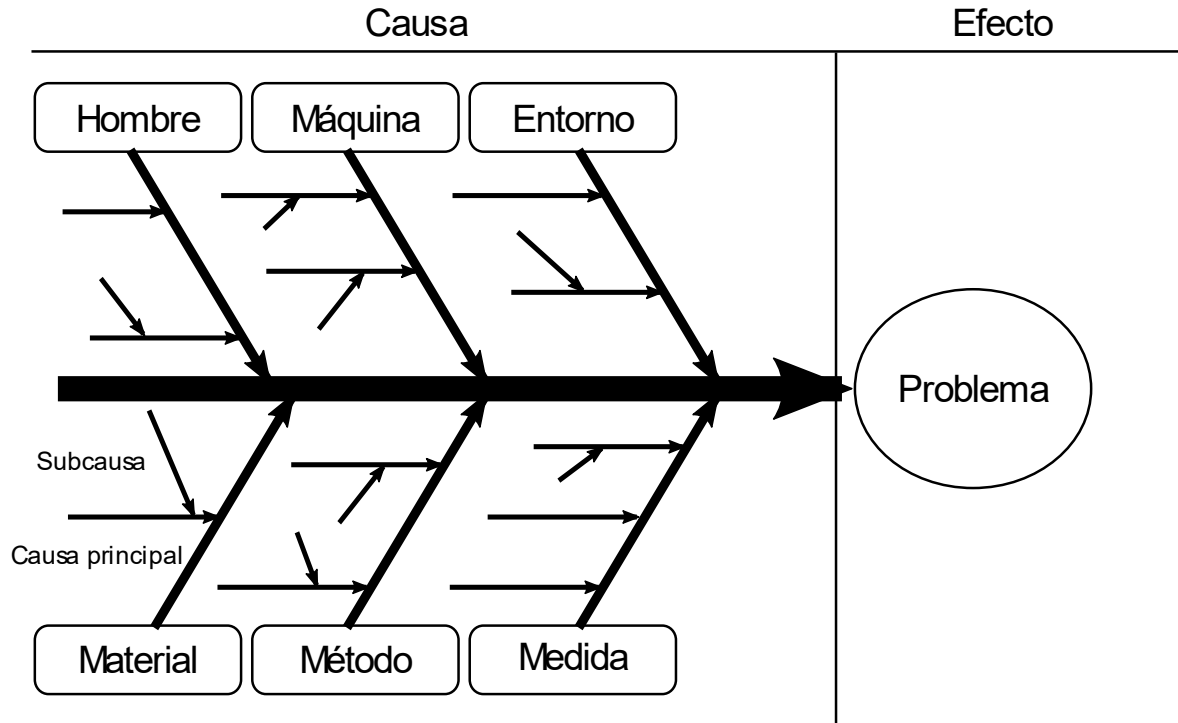


Figura 6. Diagrama causa - efecto

Fuente: Wikipedia (2015)

### 2.2.6.- Estados Financieros

Origen y evolución de los Estados Financiero: se remota a la mitad del mediados del siglo XX cuando por medio del decreto 2521 de 1950 se incorpora la contabilidad, las cuentas de valorización y desvalorización del activo fijo y de inversión. Con el fin de evaluar los riesgos de la empresa, a partir del siglo XX se utiliza los estados financieros con un método más práctico para su entendimiento al cual se denomina como el método de ratios al cual nos da a conocer con mayor facilidad y razonabilidad las características que refleja el estado financiero al cual podemos tener progresos en la administración y los resultados durante un periodo determinado.

En la época de los 60`s y 70`s; empezaron a brindar las direcciones para el control y manejo de la información financiera con la finalidad de que llegue a estandarizar a nivel internacional. Para guiar el manejo de las cuentas patrimoniales y económicas constituyendo esto como base para la realización de los estados financieros con el respaldo de las IASC, NIC, NIIF, PCGA, y las diferentes normativas de la contabilidad.

Los Estados Financieros se preparan o elaboran para presentar la situación financiera que estudia los procedimientos que se genera en un informe periódico, que conjunto a la ayuda de la contabilidad y administración se visualiza la realidad del negocio, conjunto a ello son los hechos del día a día que viene a relacionarse con los registros contables, papeles de trabajo, el plan de cuentas, el sistema contable y datos que se presenta en las operaciones de la empresa, con ello ayuda las normas y leyes que vienen cabiendo en el transcurso del tiempo. (Carreño 2012, p. 22-25)

Según la NIC 01 Presentación de Estados Financieros: Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad, con el propósito general de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2013).

Según Alvarado (s.f.), los estados financieros son informes que se preparan a partir de los saldos de los registros contables, y presentan diversos aspectos de la situación financiera, resultados y flujos de efectivo de una empresa, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Para Meléndez (2009), los Estados Financieros conforman los medios de comunicación que las empresas utilizan para exponer la situación de sus recursos económicos y financieros a base de los registros contables, juicios y estimaciones que son necesarios para su preparación. Expresan así mismo los cambios que se producen en dichos recursos e inciden en las variaciones de su estructura patrimonial.

Así mismo para (Guzmán, Guzmán, & Romero 2005, p. 59): “Los Estados Financieros están determinado por las normas contables y son informes que se presentan periódicamente por entes económicos, los mismos que buscan proveer la información que los diferentes grupos de interés esperan obtener de la contabilidad financiera”.

Los estados financieros tienen como fin último estandarizar la información económica-financiera de la empresa de manera tal que cualquier persona con conocimiento en contabilidad pueda comprender la información permitiendo obtener de ella información para la toma de decisiones. (Tanaka 2005, p. 20).

Según Gómez (2001), los estados financieros son los documentos que deben preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en sus actividades a lo largo del período.

#### *2.2.7.- Clasificación básica de Estados financiero*

Estado de Situación Financiera: Nos muestra los activos, pasivos y capital contable de una empresa en una fecha determinada, ofrece una indicación de la situación financiero de la empresa en un momento determinado.

Estado de Resultado: Su finalidad es mostrar los ingresos obtenidos y los gastos realizados por la organización, durante un determinado periodo, y cuantificar la utilidad o la pérdida resultante. Es importante resaltar que, a diferencia del estado de situación financiera, que es un estado estático en una fecha dada, el estado de resultado es un estado dinámico, que nos revela las operaciones realizadas por la empresa en periodo

determinado. La comparación de este estado financiero a través de los periodos permite medir la eficiencia de la administración en la generación de utilidades y en el mantenimiento de los gastos para la operación del negocio acordes con los ingresos por las principales actividades de la empresa. (Chavarría & Roldan 1995, p. 56-63).

Notas de los Estados Financieros: Son aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones, cuantificables o no, que forman parte integrante de todos y cada uno de los estados financieros, los cuales deben leerse juntamente con ellas para una correcta interpretación. Son datos adicionales, descripciones más completas y explicaciones más extensas, las cuales vienen a formar parte integral de los estados financiero, Meléndez (2009).

#### *2.2.8.- Características de los estados financieros*

Las principales características de los estados financieros son:

Comprensibilidad; los estados financieros deben ser comprensibles en ellos se expresa la posición financiera y el resultado de las operaciones diarias que realiza la empresa, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, NIC Y NIIF; las cuales deben ser expuestos de forma sencilla hacia los usuarios permitiendo su fácil comprensión, su racional y adecuada interpretación.

Subjetividad; en su preparación, los estados financieros están sujetos a cambios en la medida que surgen hechos importantes, por tanto, no se debe interpretar los datos contenidos en los documentos, como hechos rígidos, dado que la medición real del contenido de los estados financieros. está sujeta a juicio y estimaciones que da a estos documentos, un carácter de subjetividad.

Uniformidad; deben ser preparados bajo normas y métodos uniformes a fin de facilitar la comparación de dos o más ejercicios, para fines de medición y análisis.

Confiabilidad; debe generar a los usuarios la suficiente confianza de que se cumplen con las normas y políticas contables que puedan ser verificadas por otras entidades (auditores externos e internos), bancos, entidades gubernamentales, etc. Meléndez (2009).

### 2.2.9.- *Limitaciones de los estados financieros*

Existen algunas limitaciones que poseen los estados financieros, en los siguientes puntos:

Para su formulación intervienen juicios y estimaciones; por tanto, las cifras reflejadas en los estados financieros adquieren una posición no definitiva. Por ejemplo, la aplicación del método UEPS en el inventario.

Muestran cifras a valores históricos, los registros contables son expresados a valores constantes, en consecuencia, la posición financiera estará siempre afectada por el desajuste proveniente del signo monetario, a la fecha de su exposición. Pierden significación con el transcurrir del tiempo, a causa de los aumentos o disminuciones en los niveles de precio (inflación o deflación), afectando la comparabilidad de la misma.

Muestran valores solo cuantificables; hechos cualitativos, generalmente con carácter de incidencia en la situación financiera, no son expresados en los estados financieros tales como, por ejemplo: grado de eficiencia de personal administrativo y operativo; cambios sustanciales en las prácticas contables; efectos de régimen impositivo; grado de suficiencia y capacidad instalada de la maquinaria y equipo; efecto de orden tecnológico, etc. Meléndez (2009).



### 2.2.10.- *Indicadores Financieros*

Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Estado de Situación Financiera y/o del Estado de Resultado. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores o con los de empresas del mismo sector y conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real situación financiera de una empresa, Martínez (2011).

- Consideraremos los principales indicadores:
  - ✚ Indicadores de liquidez
  - ✚ Indicadores operacionales o de actividad
  - ✚ Indicadores de endeudamiento
  - ✚ Indicadores de rentabilidad

### 2.2.11.- *Toma De Decisiones*

El objetivo estados financieros es brindar información sobre la posición financiera, resultados de operación, cambios en la posición financiera de una empresa a los usuarios que necesitan de esta información para la toma de decisiones. La posición financiera permite tomar decisiones tomando en cuenta la solvencia y liquidez de una empresa. Debe tenerse presente que cuando se habla de problemas de liquidez es cuando los pasivos a corto plazo de la empresa son superiores a los activos corrientes. En el caso de la solvencia se presenta la misma situación, pero lo que puede servir de base para determinar su capacidad de generar utilidades en el presente, por lo que puede servir de base para determinar su capacidad en el futuro, Meléndez (2009).

### 2.3.- Definición de Términos Básicos

- ✚ ISO 9001: La palabra ISO deriva de la palabra griega “ISOS”, que significa “igual”. La definición larga es que las siglas hacen referencia a “Organización Internacional de Normalización (“International Organization for Standardization”, en inglés). ISO es el eje central del temario del curso de calidad. Vinca (2011)
- ✚ Proceso: Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. (García 2013, p. 12-16)
- ✚ Mejora continua: Es una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio. Es mayormente aplicada de forma directa en empresas de manufactura, debido en gran parte a la necesidad constante de minimizar costos de producción obteniendo la misma o mejor calidad del producto, que le permita mejorar y optimizar continuamente. (Sánchez 2013, p. 30)
- ✚ Estados Financieros: Conocidos con su abreviatura E.E.F.F., también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Meléndez (2009)
- ✚ PHVA: El ciclo PHVA es una herramienta de la mejora continua, presentada por Deming a partir del año 1950, la cual se basa en un ciclo de 4 pasos: Planificar (P), Hacer (H), Verificar (V) y Actuar (A). (Sánchez 2013, p. 25-26)
- ✚ NIC: Las NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) o IAS –International Accounting Standards, en inglés. MEF (2013)
- ✚ NIIF: Las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son las normas contables emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad con el propósito de uniformizar la aplicación de normas contables

en el mundo, de manera que sean globalmente aceptadas, comprensibles. MEF (2013)

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1.- Hipótesis de la investigación

##### 3.1.1.- *Hipótesis general*

Existe influencia entre el Enfoque basada en procesos ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.

##### 3.1.2.- *Hipótesis específicas*

Existe influencia entre el seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.

Existe influencia entre las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.

#### 3.2.- Variables del estudio

##### 3.2.1.- *Definición conceptual*

ISO 9001: Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad

con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

**Estados Financieros:** Son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestor, regulador y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

**Proceso contable:** Recopila, interpreta y exhibe información vinculada a patrimonio y a los recursos económicos de una entidad, se debe desarrollar en una secuencia lógica de pasos relacionados entre sí.

**Herramientas de calidad:** Son un conjunto de técnicas graficas que ayudan en la posible solución de un problema determinado relacionado con la calidad, las más importantes son: Diagrama de Ishikawa y el Diagrama de Pareto.

**Toma de Decisiones:** Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos; a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las opciones que estén disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial evaluando sobre las alternativas y limitaciones con las que cuentan las empresas al momento de tomar una decisión que pueda llevar al éxito absoluto o al fracaso y al cierre de la empresa. Gómez (2001)

**Medidas Correctivas y de Control:** Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable realizando un conjunto de actividades para eliminar o subsanar lo que no ha salido bien (no conformidad).

### 3.2.2.- *Definición operacional*

- ✚ ISO 9001: Se desarrollarán el manual de calidad y de procedimientos, adoptando una planilla de registro o control sobre las actividades del proceso contable.
- ✚ Proceso contable: Se realizará un formato sobre el procedimiento contable desde la llegada del documento, su registro, análisis y la entrega del Estado Financiero.
- ✚ Herramientas de Calidad: se desarrollarán las más conocidas y sencillas de aplicar, estas son el Diagrama de Ishikawa y el Diagrama de Pareto. Las cuales ayudaran en el diagnóstico y posibles soluciones de las causas, facilitando la oportuna toma de decisiones.
- ✚ Toma de Decisiones: Con el análisis financiero realizada a los estados financieros y con la aplicación de los procesos que conllevan a su presentación nos dará la posibilidad de tomar decisiones a futuro relacionada maximizar su utilidad, planes de inversión, endeudamiento, operaciones, etc. Con el fin de identificar las deficiencias y problemas potenciales de la empresa, y así poder tomar medidas que puedan corregirse.
- ✚ Medidas Correctivas y de Control: Se emplea para eliminar la causa raíz de una no conformidad identificada o de cualquier otra situación no deseada. Además, con ella se previene la repetición del problema. Dos de los métodos más comunes que se utilizan de forma simple para que se entienda como funciona y pueda ayudar a asegurarse la identificación de un problema de manera que se puede solucionar, que se extraería de los formatos de no conformidad o check list y del diagrama de Ishikawa o “espina de pescado”.

### 3.3.- Tipo de estudio

#### 3.3.1.- *Tipo de estudio*

El tipo de investigación es aplicativa o sustantiva porque se orienta en explicar, predecir la realidad dando respuesta objetiva a interrogantes que se plantea en un fragmento de la realidad y en un determinado tiempo con el objetivo de contribuir con otras investigaciones. (Carrasco, 2007, p. 44)

#### 3.3.2.- *Nivel de investigación*

Se considera que esta investigación es de nivel explicativa o causal; porque responde a la interrogante del ¿Por qué? buscando conocer e identificar las causas y efectos que da origen al hecho o fenómeno en estudio. Explicando las características, cualidades, y propiedades de las variables en estudio. (Carrasco, 2007, p. 42)

### 3.4.- Diseño de la investigación

El diseño de nuestra investigación es no experimental – transaccional o transversal, porque las variables independientes carecen de manipulación intencional, analizando sobre hechos de la realidad en un tiempo determinado.

El diseño de investigación es un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas para desarrollar el proceso de investigación. Es un plan para guiar la formulación del problema para dar respuesta y verificar la hipótesis. Para conocer las causas y factores que generan situaciones problemáticas. (Carrasco, 2007, p. 71-72)

### 3.5.- Población y muestra

#### 3.5.1.- *Población*

El enfoque de nuestra investigación es cualitativo por ende la población o unidad de análisis es documentario extraída de la empresa “Comercial SA” con más de 20 años de liderazgo en el Mercado Peruano, se guardará todas las reservas necesarias, para la realización de la investigación se contará con datos reales de su información disponible.

La población son todos los elementos, unidades de análisis que pertenecen al campo de estudio es un determinado espacio-tiempo en donde se elabora la investigación. (Carrasco 2007, p. 236).

#### 3.5.2.- *Muestra del estudio*

Para nuestra investigación es el análisis documentario del área de contabilidad de la empresa Comercial S.A.; conformado por responsables (contador, asistente contable). Se realizará un manual de procedimiento sobre sus funciones, responsabilidades que conlleven a la mayor eficiencia para la presentación de los estados financieros, el tablero de control y check list de procesos no conformes.

La muestra es un fragmento o extracto fiel que representa la población que tienen características esenciales para obtener los resultados que busca la investigación. (Carrasco, 2007, p. 237).

### 3.6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1.- *Técnicas de recolección de datos*

En nuestra investigación se realizará la técnica de recolección de información mediante análisis documental, la cual permitirá obtener y recopilar información de los siguientes documentos escritos:

Documentos contables; que conforman los comprobantes de pago, copias de transferencias, copias de cheques, asientos contables, estados financieros.

Documentos de Verificación; se realizarán formatos donde se detallará el tiempo de entrega y demora, los errores más frecuentes y su respectivo seguimiento y mejora.

Documentos de Consulta; libros, páginas web, revistas usando la técnica de lectura analítica y minuciosa de la información necesaria para la investigación, también se usará las fichas o la técnica de fichaje.

Toda esta información será aplicada a nuestra investigación a través de la tabulación.

Las técnicas de recolección de datos son unos conjuntos de reglas que sirven de guía al investigador para resolver un problema metodológico. Recopilando información obtenida del análisis documentario en consistencia con el problema y objetivo propuesto por el investigador. (Carrasco, 2007, p. 275)



### 3.6.2.- *Instrumentos de recolección de datos*

La validez y confiabilidad del instrumento de nuestra investigación es de contenido fidedigno y coherente. Porque la información de la documentación es brindada por la empresa comercial S.A.; siendo procesada de manera objetiva, precisa y veraz.

Para esta investigación de realizaran los siguientes:

- ✚ Tratamiento de los datos: Bases de datos, hojas de cálculo, tabulación.
- ✚ Estrategia de análisis: Estadística explicativa.

Los instrumentos de la investigación es un medio técnico que cumple con la recopilación de datos lo cual permite obtener repuestas que garantiza su eficacia al ser aplicados a la muestra de la investigación, que a través de la validez y confiabilidad muestren el propósito que persigue el investigador. (Carrasco, 2007, p. 335 - 343).

### 3.7.- *Métodos de análisis de datos*

Para este trabajo de investigación de realizaran los siguientes: El análisis comparativo.

Tabla 1

*Cuadro comparativo antes y después de la ISO 9001*

INSTRUMENTOS	ENE-JUN 2016 ANTES ISO 9001:2015	JUN-DIC 2016 DESPUES ISO 9001:2015
Manual de Procedimientos	OK	OK
Tablero de control entregas a tiempo	OK	OK
Diagrama de Pareto	OK	OK
Check list procesos no conformes	OK	OK

*Fuente: Elaboración Propia.*

### 3.8.- Aspectos éticos

En esta investigación se analiza datos fidedignos de la empresa Comercial S.A., la cual guardamos reserva de confidencialidad, solo de uso académico

## IV. RESULTADO

### 4.1.- Resultados

Tabla 2

Formato de verificación y seguimiento de no conformidades

TIPO	DOCUMENTO/ INFORMACION DEL PROCESO	CHECK	DESCRIPCIÓN SERVICIO NO CONFORME	ACCIÓN TOMADA	ANÁLISIS DE MEJORA Y CONTROL	RESPONSABLE	SITUACIÓN
Recurrente	Recepcion de documentos de las areas : Tesoreria,logistica,facturacion.	NO	No se recibieron los documentos en la fecha pactada .	Enviar correo electronico sobre el cronograma de entrega de documentos debidamente sustentadas y ordenadas.	Se realizaro reunion con gerencia para contratar un personal que se encargue de la documentacion: Auxiliar de Archivo y Correspondencia.	ASISTENTE CONTABLE	Pendiente
Recurrente	Registro del gastos/ingreso en la cuenta contable que no le corresponde.	NO	Se verifico que el gastos por el seguro se registro en otra cuenta que no le corresponde.	Enviar correo electronico sobre el asiento contable erroneo, se reclasifica el gasto a su cuenta correspondiente.	Se verifica la cuentas despues de registrar e informar sobre sus dudas al contador.	ASISTENTE CONTABLE	Atendido
No Recurrente	Registro de boletas de venta de rendiciones de trabajadores y/o de caja .	NO	Se observo que se registro en compras, boletas que no constituyen al grupo del Nuevo Rus.	Se solicita la eliminacion del asiento del registro de compras, y enviarla a la cuenta gastos deducibles.	Se recomienda que verifique co calma y se informe mas sobre la ley del impuesto a la renta.	ASISTENTE CONTABLE	Atendido
Recurrente	Verificar que los comprobantes de pago ,tengan su copia sunat,el ruc y denominacion correcta.	SI	No aplica.	Se reitera que se tenga mucho cuidado con los documentos, en caso no se encuentre, se comunica a la area responsable para que realice la gestion correspondiente.se envia la acta de conformidad.	Se realizara un control semanal sobre la documentacion recibida correctamente y otro sobre la incorrecta.	ASISTENTE CONTABLE	Atendido
Recurrente	Registro de cheques anulados y emitidos (BANCOS)	NO	No se registro los cheques anulados y error en la numeracion de cheques emitidos.	Se indica la modificacion de la numeracion de los cheques y el registro de cheques anulados.	Se tendra el control de la chequera y se sugiere a tesoreria mas cuidado sobre la misma.	TESORERIA	Atendido
Recurrente	Verificar los asientos de planilla de parte de la area de recursos humanos.	NO	Se evidenciaron errores en la provision de gratificacion y vacaciones de algunos trabajadores.	Se sugiere que se tenga mas cuidado con los calculos y provisiones de beneficios sociales ya que son motivo de multa.	Se verificara a mas detalle las provisiones realizadas con sus anexos correspondientes, en todos los meses.	RECURSOS HUMANOS	Atendido
Recurrente	Entrega de los Estados Financieros con sus respectivos notas de contabilidad (ANEXOS)	NO	No recibio oportunamente los papeles de trabajo, lo cual ha generado malestar y demora para gerencia.	Se realiza la acta de incorformidad, ademas se realiza un correo electronico sobre la importancia de la puntualidad .	Se acuerdo en la reunion con gerencia sobre el ingreso de un personal de apoyo para contabilidad : Analista Contable.	CONTADOR GENERAL	Pendiente

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 1. Definimos los fallos más recurrentes en los procesos contables, la dividimos en recurrente y no recurrente. Dentro de las recurrentes tenemos: en que no recibe la documentación en la fecha pactada, el mal registro de los gastos, la verificación de validez de los comprobantes de pago, y la demora en de la entrega de los estados financieros a gerencia.

El resultado de este registro de recurrencias es la acción tomada de forma oportuna, en cada una de ellas; la cual se hace un seguimiento de control y mejora a través de los responsables, y como consecuencia se ve que la gran mayoría de los procesos son debidamente atendidas; los más importantes son:

- La contratación de personal capacitado: Analista contable y el auxiliar de archiva y correspondencia.
- Reuniones y/o charlas constantes.
- Alertas vía correo electrónico.
- Definición de funciones a responsables.
- Definición de cronogramas de actividades.

En la tabla 2. Detallamos los procesos que realizaba la empresa en el proceso contable antes de la aplicación de la ISO 9001, se observó que tenían procesos obsoletos y realización de tareas repetitivas.

En la tabla 3. Se realiza un nuevo proceso contable tomando como modelo la ISO 9001; se elimina los procesos obsoletos y se crea nuevos para realizar la mejora continua. Para la misma se realizaron las siguientes modificaciones de la tabla 2.:

- Se definieron nuevos responsables (analista contable y auxiliar de archivo y correspondencia).
- Se divide responsabilidades en función a sus cargos.
- Se disminuye la carga laboral al contador general, para dedicarse a realizar los estados financieros.

Tabla 3

*Manual de Procedimientos contables obsoleto*

TE M	RESPONSA BLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS REGISTRO
1	<b>AC:</b> Asistente contable	Recibe Documentos correspondientes, organiza para que ingrese al Sistema contable (Compras, Ventas, Caja, Bancos, Varios)	1.Asientos contables en el sistema
2	<b>CG:</b> Contador General  <b>AC:</b> Asistente contable	<p>Análisis y Verificación de los asientos contables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa los estados de cuenta bancaria que se ingresó al sistema contable y verifica que la información esté correcta.</li> <li>• Prestar especial atención al ingreso de facturas de ventas (<b>verificar adecuadamente ya que es la base para calcular impuestos</b>)</li> <li>• Prestar atención al ingreso de "Gastos no deducibles". De identificarse un mal ingreso, se corrige e informar al asistente.</li> </ul> <p>* De registrarse mal una partida, el contador tendría que reparar y en</p>	1.Sistema contable

		<p>consecuencia podría no usar el crédito fiscal.</p> <p><b>¿Requiere apoyo para solucionar dudas tipo Tributario?</b></p> <p><b>SI:</b> Procede paso 3</p> <p><b>NO:</b> Procede paso 4</p>	
<b>3</b>	<b>CG:</b> Contador General	Presenta consulta a la revista contable y/o SUNAT	
<b>4</b>	<b>CG:</b> Contador General	<p><u>Conciliación Bancaria y análisis de Cuentas del Balance.</u></p> <p>Revisa y comprueba los movimientos de la empresa registrados en el Sistema contable con los movimientos que registra el estado de cuenta del banco, y registra asientos pendientes (Los saldos en libros deben coincidir con los saldos en bancos)</p> <p>Si identifica movimientos no correspondidos tramita aclaraciones con el área correspondiente, solicita documentación faltante o aclaraciones con las áreas respectivas. <b>¿Los asientos de planillas están ok?</b></p> <p><b>SI:</b> Continúa actividad 6</p> <p><b>NO:</b> Procede actividad 5</p>	<p>1. Sistema contable</p> <p>2. Estado de cuenta bancaria</p> <p>3. Libro diario</p> <p>4. Libro Mayor</p> <p>5. Formato de conciliación bancaria</p>

5	<b>CG:</b> Contador General  <b>AC.</b> Asistente contable	Verifica asientos del archivo de Planillas en Excel; valida con el mayor y diario de la cuenta los detalles.  Solicita a recursos humanos, las aclaraciones y/o solicitudes correspondientes  <b>Procede Actividad 6</b>	1. Sistema contable 2. Planillas en Excel
6	<b>CG:</b> Contador General  <b>AC.</b> Asistente contable	Realizan asientos de ajuste, provisiones y finaliza el informe de conciliación bancaria explicando las diferencias si hubiese.  <b>¿El saldo en libros cuadra con el saldo en bancos?</b>  <b>Si:</b> Procede actividad 7  <b>No:</b> Procede Actividad 2	1.Sistema contable (Formato de conciliación bancaria.
7	<b>CG:</b> Contador General	<u>Balance de comprobación:</u>  Con el detalle de las cuentas que arroja el Sistema contable, llena archivo en Excel del Balance de comprobación.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se analizan los débitos, créditos y saldos de cada una de las cuentas (El sistema contable puede sacar por cliente: movimiento histórico y saldos pendientes). De ser necesario se comunica con las</li> </ul>	1. Libro mayor

		<p>demás áreas para resolver dudas (Teléfono, Correo).</p> <p><b>¿Todos los gastos están claros?</b></p> <p><b>SI</b> Continúa</p> <p><b>NO</b> Procede paso 2 (para gastos o depósitos se debe revisar SPOT o consulta con el asesor tributario para definir los códigos correspondientes)</p>	
8	CG: Contador General	<p><u>Análisis de Ingresos y Gastos</u></p> <p>Revisa Gastos e Ingresos, Diligencia el formato del sistema contable y en caso de aparecer cuentas sin provisionar se provisionan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que los ingresos y gastos cuadren con el resultado del ejercicio que arroja el Balance de comprobación.</li> </ul>	1.Formato de gastos e ingreso.
9	CG: Contador general	<p><u>Resultado antes de impuestos:</u></p> <p>Se provisionan cuentas antes de impuestos y se ingresan al PDT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las provisiones se van sumando mensualmente, bajo el asiento “pago a cuenta” del impuesto a la renta que se paga a final de año.</li> <li>• La cuenta “pago a cuenta” se repara a final de año.</li> <li>• Con esta cuenta se le da una idea al cliente de cuanto debería estar pagando a fin de año.</li> </ul>	1. PDT



10	CG: Contador general	<p align="center"><b><u>Estado de Situación Financiera:</u></b></p> <p>Es el nuevo nombre que recibe el Balance G. de comprobación</p> <p>Revisa este nuevo balance de comprobación (se alimenta automáticamente de los anexos de Excel que el contador descarga del sistema y vincula en el formato Excel).</p>	1.Documento Estados financieros en Excel (Incluye anexos de los detalles)
11	CG: Contador general	<p align="center"><b><u>Liquida los impuestos a pagar y cierra el periodo</u></b></p> <p>Se ingresa el registro de ventas, compras, retenciones, percepciones y finalmente el ITAN; para calcular el IGV e IR a pagar o el saldo a favor.</p> <p>Así tener en cuenta los pagos de los impuestos de la planilla (Renta 5ª, 4ª, ESSALUD, ONP o AFP.</p>	1. Hoja en Excel resumen de la liquidación de impuestos.
12	CG: Contador general	Imprimen registro de compras ventas e ingresos del mes y emite asientos de "Pago a Cuenta"	1. Registro de Compras 2. Registro de ventas.
13	CG: Contador general	<p>Entrega en físicos los papales de trabajo: registro de compras, registro de ventas, archivo de Excel PDT del mes anterior y PDT actual con máximo <b>2 días de anticipación antes del cierre del mes.</b></p> <p>Así mismo prepara los anexos y/o papeles de trabajo de los estados financieros.</p>	1.Papeles de trabajo

<b>14</b>	<b>CG:</b> Contador general	Así mismo se envía el formato de los estados financieros con sus respectivos anexos y papeles de trabajo.  <b>FIN</b>	1.Correo Electrónico (adjunta EEFF)
-----------	-----------------------------	---	-------------------------------------

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 4

*Manual de Procedimientos contables mejorado*

ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTRO
<b>1</b>	<b>AUX. C:</b> Auxiliar de Archivo y Correspondencia	Recibe y ordena la documentación de distintas áreas de la empresa, hasta el 1 <sup>a</sup> día hábil de cada mes.	1.Formato de salida de documentos.  2.Formato de Entrada de documentos.
<b>2</b>	<b>A.C:</b> Asistente Contable	Recibe Documentos, organiza e ingresa al Sistema contable (Compras, Ventas, Caja, Bancos, Varios), informa al contador sobre las partidas ingresadas al Sistema.	1.Asientos contables en el sistema

ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTRO
3	AN.C.: Analista Contable	<p align="center"><b><u>Análisis y Verificación de los asientos contables</u></b></p> <p>Revisa los estados de cuenta que ingresó el asistente contable y verifica que la información esté correcta (valida la información)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar especial atención al ingreso de facturas de ventas (verificar adecuadamente ya que es la base para calcular impuestos).</li> <li>• Prestar atención al ingreso de “Gastos no deducibles”. De identificarse un mal ingreso, se corrige e informar al asistente.</li> </ul> <p align="center"><b>¿Requiere apoyo para solucionar dudas tipo Tributario?</b></p> <p align="center"><b>SI:</b> Procede paso 4</p> <p align="center"><b>NO:</b> Procede paso 6</p>	<p>1.Sistema contable</p> <p>2.Documentación enviado por cada área</p>
4	CG: Contador General	Presenta consulta al Asesor Tributario (SUNAT)	
5	AT: Asesor Tributario	<p align="center"><b><u>Analiza y resuelve</u></b></p> <p>En caso de tener dudas sobre la consulta, debe investigar en las fuentes suficientes para resolver la duda. (SUNAT y/o revista empresarial)</p>	

ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTRO
6	CG: Contador General	Determina si la contabilidad de la empresa debe o no adaptarse a las NIFF y provisiona asientos adicionales si aplica, de lo contrario continua las normas y/o políticas tributarias tradicionales.	
7	AN.C.: Analista Contable	Verifica asientos del archivo de Planillas en Excel; valida con el mayor y diario de la cuenta los detalles. Solicita al asistente de recursos humanos, las aclaraciones pertinentes.  <b>Procede Actividad 12</b>	1. Sistema contable 2. Planillas en Excel
8	AN.C.: Analista Contable	Realizan asientos de ajuste, provisiones y finaliza el informe de conciliación bancaria explicando las diferencias si hubiere.  <b>¿El saldo en libros cuadra con el saldo en bancos?</b>  <b>Si:</b> Procede actividad 9  <b>No:</b> Procede Actividad 3	1. Sistema contable (Formato de conciliación bancaria).
9	AN.C.: Analista Contable	<b><u>Balance de comprobación:</u></b>  Con el detalle de las cuentas que arroja el Sistema contable, llena archivo en Excel del Balance de comprobación.  <b>¿Todos los gastos están claros?</b>  <b>SI</b> Continua	1. Libro mayor

ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTRO
	CG: Contador General	<b>NO</b> Procede paso 4 (para gastos o depósitos se debe revisar SPOT o consulta con área tributaria para definir los códigos correspondientes)	
10	CG: Contador General  AN.C.: Analista Contable	<p align="center"><b><u>Análisis de Ingresos y Gastos</u></b></p> <p>Revisa Gastos e Ingresos, Diligencia el formato de contable y en caso de aparecer cuentas sin provisionar se provisionan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica que los ingresos y gastos cuadren con el resultado del ejercicio que arroja el Balance de comprobación.</li> <li>• El sistema contable, tiene reportes para el acumulado y al detalle por mes.</li> <li>• Esta información alimenta automáticamente el Estado de resultado del documento en Excel.</li> </ul>	1.Formato de gastos e ingreso.
11	CG: Contador General	<p align="center"><b><u>Resultado antes de impuestos:</u></b></p> <p>Se provisionan cuentas antes de impuestos y se diligencia PDT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las provisiones se van sumando mensualmente, bajo el asiento "pago a cuenta" del impuesto a la renta que se paga a final de año.</li> </ul>	2. PDT

ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La cuenta “pago a cuenta” se repara a final de año.</li> <li>• Con esta cuenta se le da una idea a gerencia de cuanto debería estar pagando a fin de año.</li> </ul>	
12	<b>CG:</b> Contador General  <b>AN.C.:</b> Analista Contable	<p align="center"><b><u>Estado de Situación Financiera:</u></b></p> <p>Es el nuevo nombre que recibe el Balance G. de comprobación</p> <p>Revisa este nuevo balance de comprobación (se alimenta automáticamente de los anexos de Excel que el contador descarga del sistema y vincula en el formato Excel).</p>	1.Documento Estados financieros en Excel (Incluye anexos de los detalles)
13	<b>CG:</b> Contador General	Imprimen registro de compras ventas e ingresos del mes y emite asientos de “Pago a Cuenta”.	1.Registro de Compras 2.Registro de ventas.
14	<b>CG:</b> Contador General	<p align="center"><b><u>Liquida los impuestos a pagar y cierra el periodo</u></b></p> <p>Se ingresa el registro de ventas, compras, retenciones, percepciones y finalmente el ITAN; para calcular el IGV e IR a pagar o el saldo a favor.</p>	1. Hoja en Excel resumen de la liquidación de impuestos

ITEM	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS / REGISTRO
		Así tener en cuenta los pagos de los impuestos de la planilla (Renta 5ª, 4ª, ESSALUD, ONP o AFP.	
15	CG: Contador General	Se completan cambios en el patrimonio neto y flujo de efectivo según requerimiento de la gerencia.	1. Balance General
16	AN.C: Analista Contable.	Prepara en físico los papeles de trabajo al contador general: registro de compras, registro de ventas, Excel del análisis de las cuentas contables. <i>2 días de anticipación antes del cierre del mes.</i>	1. Papeles de trabajo
17	CG: Contador General	Recibe, revisa papeles de trabajo  <b>¿Aprobó?</b>  <b>SI</b> continua / <b>NO</b> devuelve al Analista Contable para que haga correcciones pertinentes	1. Papeles de trabajo
18	CG: Contador General	Emite Visto bueno con Firma en los papeles de trabajo (Registro compras, Registro ventas, Registro de ingresos) y realiza sus anotaciones a los anexos de los Estados Financieros.	
19	CG: Contador General	Así mismo se envía el formato de los estados financieros con sus respectivos anexos y papeles de trabajo a gerencia.  <b>FIN</b>	1. Correo Electrónico (adjunta EEFF)

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 5  
 Tablero de control de documentos internos junio 2016

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD											
TABLERO DE CONTROL											
N°	OBJETIVO	META	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO	ESPERADO	MÍNIMO	SUPERARA 100%	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de documentación oportuna al área contable.	Meta 1 Recibir toda la documentación a tiempo y conforme al cronograma	Cumplimiento de los plazos establecidos	N° Documentos entregados en el <u>plazo</u> $\frac{\text{N° Total de áreas de la empresa}}{\text{N° Total de áreas de la empresa}} \times 100\% = 40\%$	100%	100%	80%	NO APLICABLE	Mensual	1. Cronograma de entrega. 2. Esta información se ubica en el detalle de este indicador y correos electrónicos de las distintas áreas.	AUXILIAR DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA



2	Entrega de información de manera oportuna a gerencia.	Meta 2 Entrega de papeles de trabajo (E.E.F.F.) conforme al cronograma	Cumplimiento de los plazos establecidos	N° Entregas de papeles de trabajo N° total de demoras análisis de cuentas	x 100%	= 40%	100%	80%	NO APLICABLE	Mensual	1. Cronograma de entrega.  2. Esta información se ubica en el detalle de este indicador y correos electrónicos del responsable.	ANALISTA CONTABLE Y CONTADOR GENERAL
3	Seguimiento y control procesos contables.	Meta 3 Reducir los procesos No conformes	Procesos No conformes	Procesos No conformes <= 0		= 5	0	1	NO APLICABLE	Mensual	Registro de procesos No conformes	CONTADOR GENERAL

*Fuente:* Elaboración Propia.

En la tabla 4. Es una herramienta o indicador tomando como extracto el mes de junio, nos ayuda a visualizar los objetivos y metas para mejorar los procesos; producen demoras y pérdidas innecesarias para la empresa.

En el objetivo N° 1: Tenemos como resultado un 40% de eficiencia en la entrega de documentos en el plazo establecido, se establece un mínimo de un 80% de eficiencia para la entrega de los mismos; refleja que existen áreas que no cumplen con las fechas pactadas.

En el objetivo N° 2: Obtenemos como resultado un 40% de eficiencia en entrega de los estados financieros a gerencia; establecido como mínimo de un 80% de eficiencia; refleja la demora en el análisis de cuentas, de parte de contabilidad.

En el objetivo N° 3: Tenemos como resultado 5 procesos no conformes que tiene la empresa; estableciendo como mínimo un 1 proceso no conforme; refleja que existen deficiencia en los procesos contables.

Tabla 6

*Tablero de control de documentos internos diciembre 2016*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD											
TABLERO DE CONTROL											
N°	OBJETIVO	META	INDICADOR	FORMULA	RESULTADO	ESPERADO	MÍNIMO	SUPERIOR 100%	PERIODICIDAD	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de documentación oportuna al área contable.	Meta 1 Recibir toda la documentación a tiempo y conforme al cronograma	Cumplimiento de los plazos establecidos	N° Documentos entregados en el <u>plazo</u> N° Total de áreas de la empresa	x 100% = 100%	100%	80%	NO APLICABLE	Mensual	1. Cronograma de entrega. 2. Esta información se ubica en el detalle de este indicador y correos electrónicos de las distintas áreas.	AUXILIAR DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

2	Entrega de información de manera oportuna a gerencia.	Meta 2 Entrega de papeles de trabajo (E.E.F.F.) conforme al cronograma	Cumplimiento de los plazos establecidos	N° Entregas de papeles de trabajo N° total de demoras análisis de cuentas	x 100%	= 100%	100%	80%	NO APLICABLE	Mensual	1. Cronograma de entrega.  2. Esta información se ubica en el detalle de este indicador y correos electrónicos del responsable.	ANALISTA CONTABLE Y CONTADOR GENERAL
3	Seguimiento y control procesos contables.	Meta 3 Reducir los procesos No conformes	Procesos No conformes	Procesos No conformes <= 0		= 0%	0	1	NO APLICABLE	Mensual	Registro de procesos No conformes	CONTADOR GENERAL

*Fuente:* Elaboración Propia.

En la tabla 5. Es una herramienta o indicador tomando como extracto el mes de diciembre, nos ayuda a visualizar los objetivos y metas para mejorar los procesos; aplicando la ISO 9001, las cuales las disminuyen de manera progresiva.

En el objetivo N° 1: Tenemos como resultado un 100% de eficiencia en la entrega de documentos en el plazo establecido; superando el mínimo de un 80% de eficiencia para la entrega de los mismos; refleja que existen áreas están comprometidas en cumplir el cronograma por la implementación de la ISO 9001.

En el objetivo N° 2: Obtenemos como resultado un 100% de eficiencia en entrega de los estados financieros a gerencia; superando el mínimo de un 80% de eficiencia esperada; refleja que existe compromiso y ganas de mejorar el plazo establecido.

En el objetivo N° 3: Tenemos como resultado 0 procesos no conformes; superando el mínimo de un proceso no conforme; refleja que los procesos contables están trabajando óptimamente.

Tabla 7

*Tablero control del objetivo 1*

<b>TABLERO DE CONTROL</b>		<b>Meta 1 Recibir toda la documentación a tiempo y conforme al cronograma</b>		
<b>Objetivo N° 1</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Optimo</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Responsable</b>
<b>Cumplimiento de los plazos establecidos (Entregas a tiempo)</b>	100%	80%	Mensual	Asistencia Contable / Auxiliar de Archivo y Correspondencia.

*Fuente:* Elaboración Propia.

En la tabla 6. Describe la meta N° 1 que es la entrega de documento conforme al cronograma como un mínimo esperado de 80% teniendo como responsables de recibirlos en primera instancia el asistente contable, durante la aplicación de ISO 9001 se asignó al auxiliar de archivo y correspondencia.

Figura 7. Vemos el histograma de las entregas a tiempo de enero a diciembre, que antes de la aplicación de la ISO 9001 existía deficiencia en el cumplimiento de la meta N° 1, mientras que de julio y diciembre se ve claro crecimiento progresivo de la eficiencia para el cumplimiento objetivo N° 1, debido a la implementación de la ISO 9001.

Tabla 7. Se muestra de manera porcentual el resultado de la aplicación de la ISO 9001; nos indica que del mes de enero a junio tenían un procedimiento deficiente; entregas de documentos a contabilidad (tabla 8). De julio a diciembre se ve una mejora continua que cumple con las expectativas esperadas de un 100%; eficiencia para el objetivo N° 1 (tabla 9).

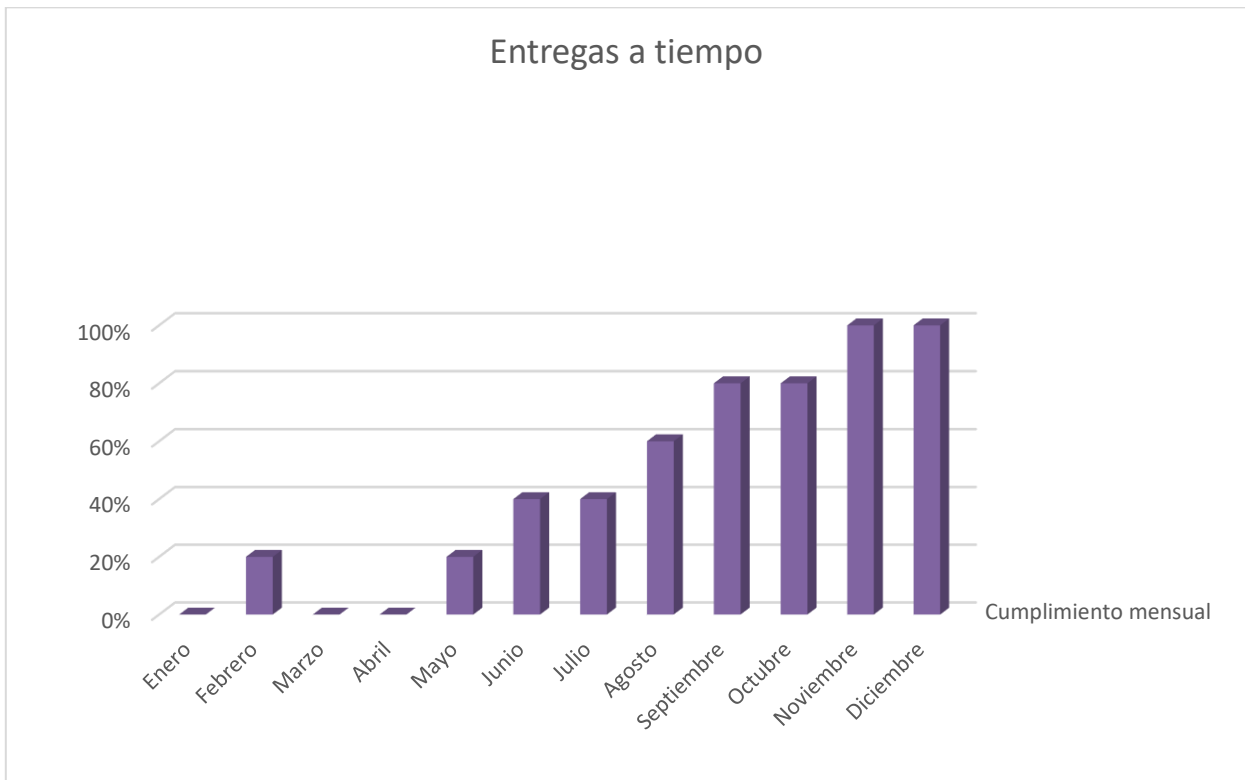


Figura 7. Histograma de entregas a tiempo del objetivo 1 Ene-Dic 2016

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 8

Cumplimiento entregas a tiempo objetivo 1 Ene-Dic 2016

ENTREGAS A TIEMPO												
Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
N° Entregas (DISTINTAS AREAS)	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
N° de Demoras	5	4	5	5	4	3	3	2	1	1	0	0
% Cumplimiento	0%	20%	0%	0%	20%	40%	40%	60%	80%	80%	100%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9

Formato de control de cronograma por área Ene-Jun 2016

AREAS	RESPONSABLE	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
		Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora
LOGISTICA	AUX. ARCHIVO Y C.	05/02/2016	09/02/2016	4	10/03/2016	16/03/2016	6	14/04/2016	19/04/2016	5	10/05/2016	19/05/2016	9	13/06/2016	22/06/2016	9	01/07/2016	04/07/2016	3
TESORERIA	AUX. ARCHIVO Y C.	05/02/2016	15/02/2016	10	10/03/2016	18/03/2016	8	14/04/2016	23/04/2016	9	10/05/2016	16/05/2016	6	13/06/2016	15/06/2016	2	01/07/2016	02/07/2016	1
RECURSOS HUMANOS	AUX. ARCHIVO Y C.	05/02/2016	10/02/2016	5	10/03/2016	15/03/2016	5	14/04/2016	20/04/2016	6	10/05/2016	13/05/2016	3	13/06/2016	13/06/2016		01/07/2016	04/07/2016	3
COBRANZAS	AUX. ARCHIVO Y C.	05/02/2016	12/02/2016	7	10/03/2016	13/03/2016	3	14/04/2016	23/04/2016	9	10/05/2016	16/05/2016	6	13/06/2016	15/06/2016	2	01/07/2016	01/07/2016	
FACTURACION	AUX. ARCHIVO Y C.	05/02/2016	06/02/2016	1	10/03/2016	10/03/2016		14/04/2016	21/04/2016	7	10/05/2016	11/05/2016	1	13/06/2016	14/06/2016	1	01/07/2016	01/07/2016	
		5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 10

Formato de control de cronograma por área Jul-Dic 2016

JULIO									DICIEMBRE								
Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora
01/08/2016	05/08/2016	4	01/09/2016	05/09/2016	4	03/10/2016	05/10/2016	2	01/11/2016	03/11/2016	2	01/12/2016	01/12/2016		02/01/2017	02/01/2017	
01/08/2016	03/08/2016	2	01/09/2016	05/09/2016	4	03/10/2016	03/10/2016		01/11/2016	01/11/2016		01/12/2016	01/12/2016		02/01/2017	02/01/2017	
01/08/2016	01/08/2016		01/09/2016	01/09/2016		03/10/2016	03/10/2016		01/11/2016	01/11/2016		01/12/2016	01/12/2016		02/01/2017	02/01/2017	
01/08/2016	03/08/2016	2	01/09/2016	01/09/2016		03/10/2016	03/10/2016		01/11/2016	01/11/2016		01/12/2016	01/12/2016		02/01/2017	02/01/2017	
01/08/2016	01/08/2016		01/09/2016	01/09/2016		03/10/2016	03/10/2016		01/11/2016	01/11/2016		01/12/2016	01/12/2016		02/01/2017	02/01/2017	
5	5	3	5	5	2	5	5	1	5	5	1	5	5	0	5	5	0

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 11

Tablero de control del objetivo 2

TABLERO DE CONTROL	Meta 2: Entrega de papeles de trabajo (E.E.F.F.) conforme al cronograma					
Objetivo N° 2						
Indicador	Óptimo	Mínimo	Periodicidad	Responsables		
Cumplimiento de los Plazos establecidos (Entregas a tiempo)	100%	80%	Mensual	Contador General	Analista Contable	Asistente Contable

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 10. Describe la meta N° 2 es la entrega de los papeles de trabajo en las cuales reportan los anexos de las cuentas contables para la elaboración del estado financiero; superando el mínimo esperado que es de un 80% teniendo como responsables de entregarlo en primera instancia el contador general / asistente contable, durante la aplicación de ISO 9001 se asignó solo al analista contable.

Figura 8. Vemos el histograma de las entregas de papeles de trabajo a tiempo de enero a diciembre, que antes de la aplicación de la ISO 9001 existía deficiencia en el cumplimiento de la meta N° 2, mientras que de julio y diciembre es evidente el crecimiento progresivo de la eficiencia para el cumplimiento objetivo N° 2, debido a la implementación de la ISO 9001.

Tabla 11. Se muestra de manera porcentual el resultado de la aplicación de la ISO 9001; nos indica que del mes de enero a junio se evidencia un procedimiento obsoleto que generaba demoras; entregas de papeles de trabajo de los estados financieros a gerencia (tabla 12 y 13). De julio a diciembre se ve una mejora continua que cumple con las expectativas esperadas de un 100%; eficiencia para el objetivo N° 2 (tabla 13 y 14).

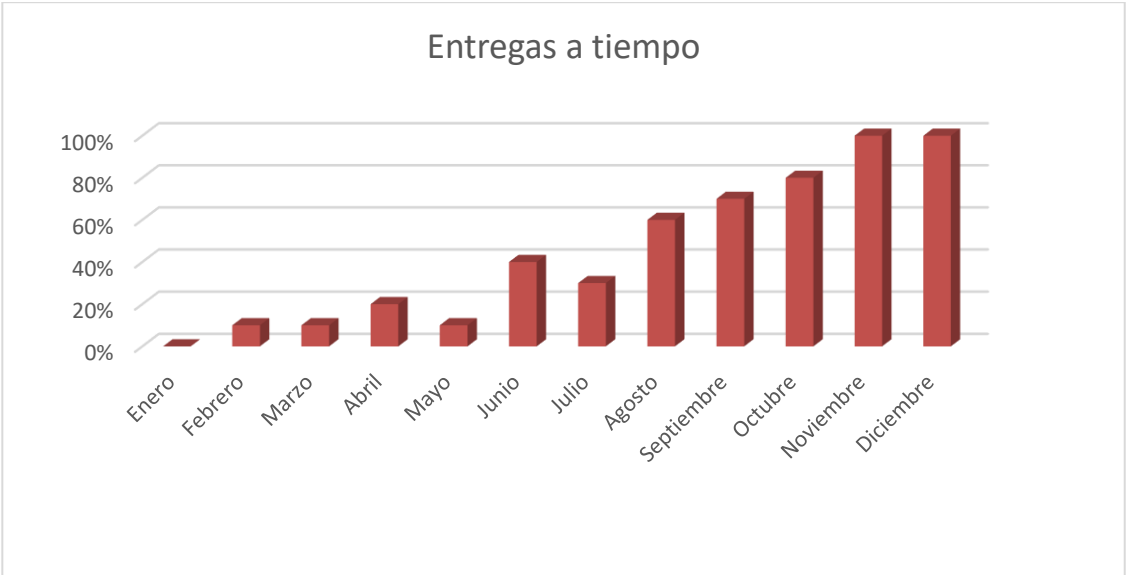


Figura 8. Histograma de entregas a tiempo objetivo 2 Ene-Dic 2016

Fuente: Elaboración Propia.



Tabla 12

*Cumplimiento entregas a tiempo objetivo 2 Ene-Dic 2016*

ENTREGAS A TIEMPO												
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
N° Entregas (Papeles de trabajo y/o E.E.F.F)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
N° de Demoras entrega de papeles de trabajo	10	9	9	8	9	6	7	4	3	2	0	0
% Cumplimiento	0%	10%	10%	20%	10%	40%	30%	60%	70%	80%	100%	100%

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 13

*Control de cronograma por análisis de cuenta Ene-Mar 2016*

ANALISIS DE CUENTAS	TIPO DE DOCUMENTO	RESONSABLE	ENERO			FEBRERO			MARZO		
			Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora
EFFECTIVO Y EQ. DE EFFECTIVO	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	16/02/2016	8	14/03/2016	21/03/2016	7	18/04/2016	26/04/2016	8
CUENTAS POR COBRAR	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	15/02/2016	7	14/03/2016	15/03/2016	1	18/04/2016	26/04/2016	8
EXISTENCIAS	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	15/02/2016	7	14/03/2016	21/03/2016	7	18/04/2016	22/04/2016	4
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	09/02/2016	1	14/03/2016	15/03/2016	1	18/04/2016	19/04/2016	1
DEPRECIACION	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	09/02/2016	1	14/03/2016	15/03/2016	1	18/04/2016	19/04/2016	1
TRIBUTOS POR PAGAR	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	18/02/2016	10	14/03/2016	24/03/2016	10	18/04/2016	27/04/2016	9
REMUNERACIONES POR PAGAR	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	12/02/2016	4	14/03/2016	15/03/2016	1	18/04/2016	21/04/2016	3

CUENTAS POR PAGAR	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	18/02/2016	10	14/03/2016	24/03/2016	10	18/04/2016	27/04/2016	9
OBLIGACIONES FINANCIERAS	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	17/02/2016	9	14/03/2016	23/03/2016	9	18/04/2016	27/04/2016	9
CAPITAL	Papel de trabajo	área de Contabilidad	08/02/2016	09/02/2016	1	14/03/2016	14/03/2016		18/04/2016	18/04/2016	
			10	10	10	10	10	9	10	10	9

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 14

Control de cronograma por análisis de cuenta Abr-Ago 2016

ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO		
Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora
12/05/2016	16/05/2016	4	16/06/2016	17/06/2016	1	05/07/2016	05/07/2016		05/08/2016	08/08/2016	3	05/09/2016	06/09/2016	1
12/05/2016	17/05/2016	5	16/06/2016	20/06/2016	4	05/07/2016	06/07/2016	1	05/08/2016	08/08/2016	3	05/09/2016	05/09/2016	
12/05/2016	24/05/2016	12	16/06/2016	24/06/2016	8	05/07/2016	06/07/2016	1	05/08/2016	09/08/2016	4	05/09/2016	07/09/2016	2
12/05/2016	12/05/2016		16/06/2016	17/06/2016	1	05/07/2016	05/07/2016		05/08/2016	05/08/2016		05/09/2016	05/09/2016	
12/05/2016	12/05/2016		16/06/2016	17/06/2016	1	05/07/2016	05/07/2016		05/08/2016	05/08/2016		05/09/2016	05/09/2016	
12/05/2016	21/05/2016	9	16/06/2016	21/06/2016	5	05/07/2016	07/07/2016	2	05/08/2016	09/08/2016	4	05/09/2016	09/09/2016	4
12/05/2016	16/05/2016	4	16/06/2016	16/06/2016		05/07/2016	06/07/2016	1	05/08/2016	08/08/2016	3	05/09/2016	05/09/2016	
12/05/2016	20/05/2016	8	16/06/2016	20/06/2016	4	05/07/2016	08/07/2016	3	05/08/2016	09/08/2016	4	05/09/2016	09/09/2016	4
12/05/2016	17/05/2016	5	16/06/2016	17/06/2016	1	05/07/2016	06/07/2016	1	05/08/2016	08/08/2016	3	05/09/2016	05/09/2016	
12/05/2016	21/05/2016	9	16/06/2016	17/06/2016	1	05/07/2016	05/07/2016		05/08/2016	05/08/2016		05/09/2016	05/09/2016	

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15

*Control de cronograma por análisis de cuenta Set-Dic 2016*

SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE		
Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora	Fecha 1 (Fecha pactada)	Fecha 2 (Fecha de entrega)	Demora
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	10/10/2016	3	07/11/2016	09/11/2016	2	08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	10/10/2016	3	07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	10/10/2016	3	07/11/2016	10/11/2016	3	08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
07/10/2016	07/10/2016		07/11/2016	07/11/2016		08/12/2016	08/12/2016		06/01/2017	06/01/2017	
10	10	3	10	10	2	10	10	0	10	10	0

Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 16

*Tablero de control del objetivo 3*

TABLERO DE CONTROL Objetivo N° 3 Indicador	Meta 3: Reducir los procesos No conformes.			
	Optimo	Máximo	Periodicidad	Responsable
Reducir los procesos No conformes (Seguimiento y Control de Procesos)	0%	1	Mensual	Contador general

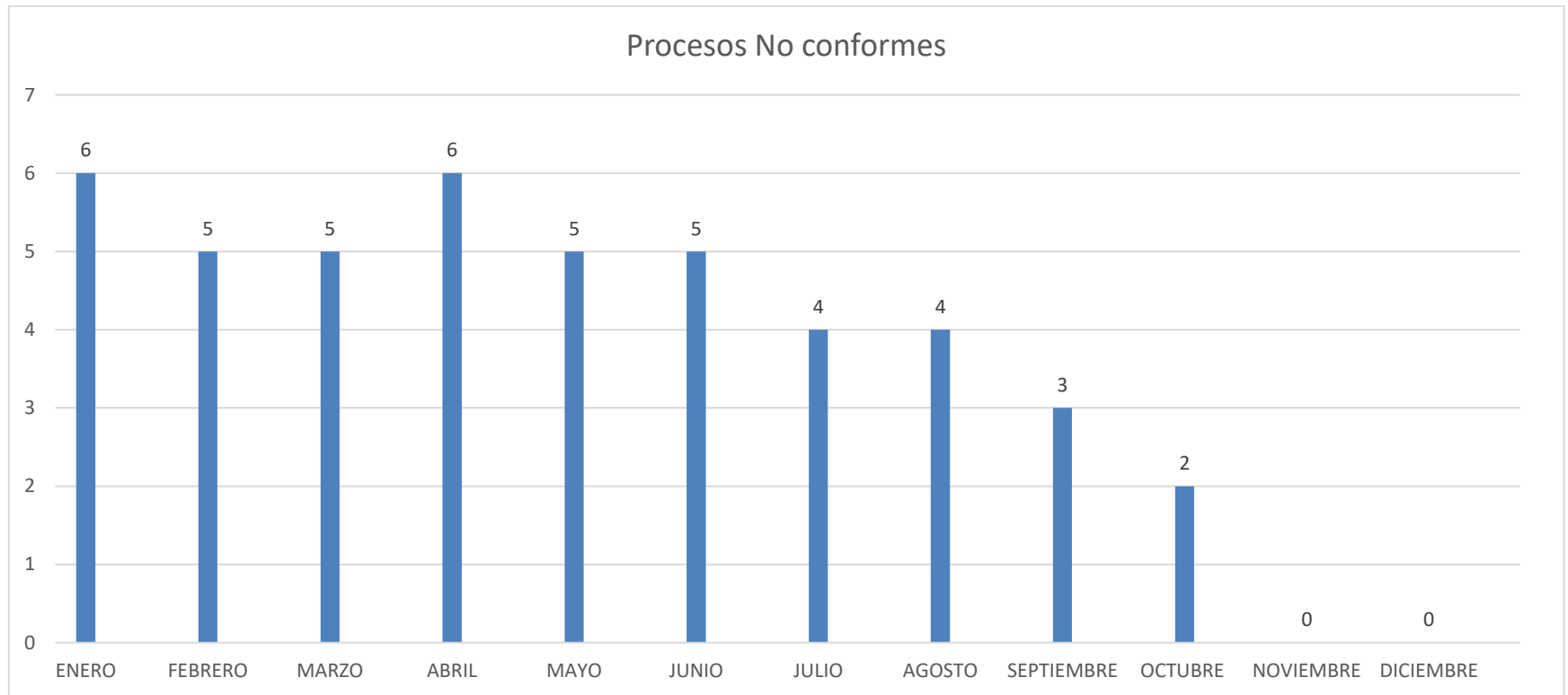
Fuente: Elaboración Propia.

Tabla 17

*Cumplimiento de procesos no conformes de Ene - Dic 2016*

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS	HALLADOS
NUMERO DE PROCESOS NO CONFORMES	6	5	5	6	5	5	4	4	3	2	0	0
TOTAL PROCESOS NO CONFORMES	6	5	5	6	5	5	4	4	3	2	0	0

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 9.* Histograma de procesos no conformes Ene-Dic 2016

*Fuente:* Elaboración Propia.

Tabla 18

*Control de cronograma por proceso conforme Ene-Dic 2016*

PROCESO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC
Recepción de documentos de las áreas: Tesorería, logística, facturación.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Registro del gasto/ingreso en la cuenta contable que no le corresponde.	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
Registro de boletas de venta de rendiciones de trabajadores y/o de caja.	1	1	1	1	1	1	1	1				
Verificar que los comprobantes de pago tengan su copia SUNAT, el ruc y denominación correcta.	1	1		1	1	1						
Registro de cheques anulados y emitidos (BANCOS)	1		1	1								
Entrega de los Estados Financieros con sus respectivas notas de contabilidad (ANEXOS)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
<b>TOTAL, DE PROCESOS NO CONFORMES</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15. Describe la meta N° 3 la reducción y/o eliminar los procesos no conformes en las cuales reportan las fallas en los registros contables, así como la demora de la entrega de documentación de otras áreas que provocan la demora para la presentación de los estados financieros. Superando el mínimo esperado que es de un proceso no conforme, teniendo como responsables del cumplimiento del objetivo N° 3, el contador general, durante la aplicación de ISO 9001 se mantiene su responsabilidad con supervisión de la gerencia.

Figura 9. Vemos el histograma de los procesos no conformes del proceso contable y su relación con las otras áreas; antes de la aplicación de la ISO 9001 (enero a junio), existía deficiencia en el cumplimiento de la meta N° 3, mientras que de julio a diciembre es evidente el crecimiento progresivo de la eficiencia para el cumplimiento objetivo N° 3, debido a la implementación de la ISO 9001.

Tabla 16. Se muestra el resultado de la aplicación de la ISO 9001; nos indica que del mes de enero a junio se evidencia un procedimiento obsoleto que generaba demoras; hallando constantes fallas y/o errores de parte de contabilidad y de otras áreas. De julio a diciembre se ve una mejora continua que cumple con las expectativas esperadas (cero); eficiencia para el objetivo N° 3 (tabla 17).

Tabla 19

Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 1 Ene-Jun 2016

AREAS	INCUMPLIMIENTOS	COSTO UN	COSTO TOTAL
LOGISTICA	6	300.00	1,800.00
TESORERIA	6	300.00	1,800.00
RECURSOS HUMANOS	5	250.00	1,250.00
COBRANZAS	5	250.00	1,250.00
FACTURACION	4	200.00	800.00

AREAS	COSTO TOTAL	% UN	% ACUMULADO	ZONA
LOGISTICA	1,800.00	26.09	26.09	A
TESORERIA	1,800.00	26.09	52.17	A
COBRANZAS	1,250.00	18.12	70.29	A
RECURSOS HUMANOS	1,250.00	18.12	88.41	B
FACTURACION	800.00	11.59	100.00	C
	<b>6,900.00</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Elaboración Propia.

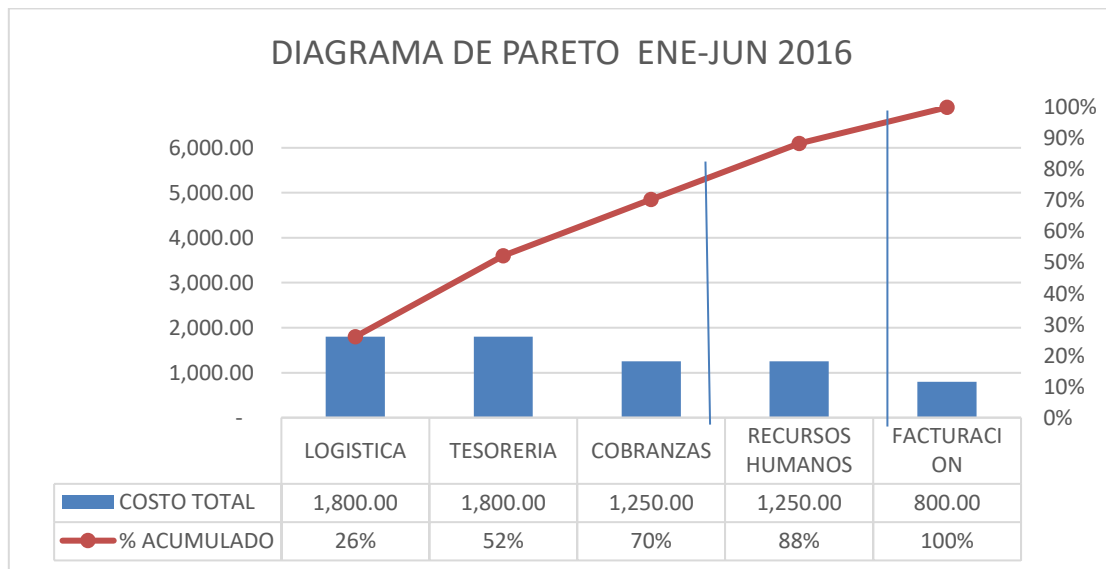


Figura 10. Diagrama de Pareto objetivo1 Ene-Jun 2016

Fuente: Elaboración Propia.



Tabla 20

Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 1 Jul–Dic 2016

AREAS	FRECUENCIA	COSTO UN	COSTO TOTAL
LOGISTICA	4	200.00	800.00
TESORERIA	3	150.00	450.00
COBRANZAS	1	50.00	50.00

AREAS	COSTO TOTAL	% UN	% ACUMULADO	ZONA
LOGISTICA	800.00	62%	62%	A
TESORERIA	450.00	35%	96%	C
COBRANZAS	50.00	4%	100%	C
	<b>1,300.00</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Elaboración Propia.

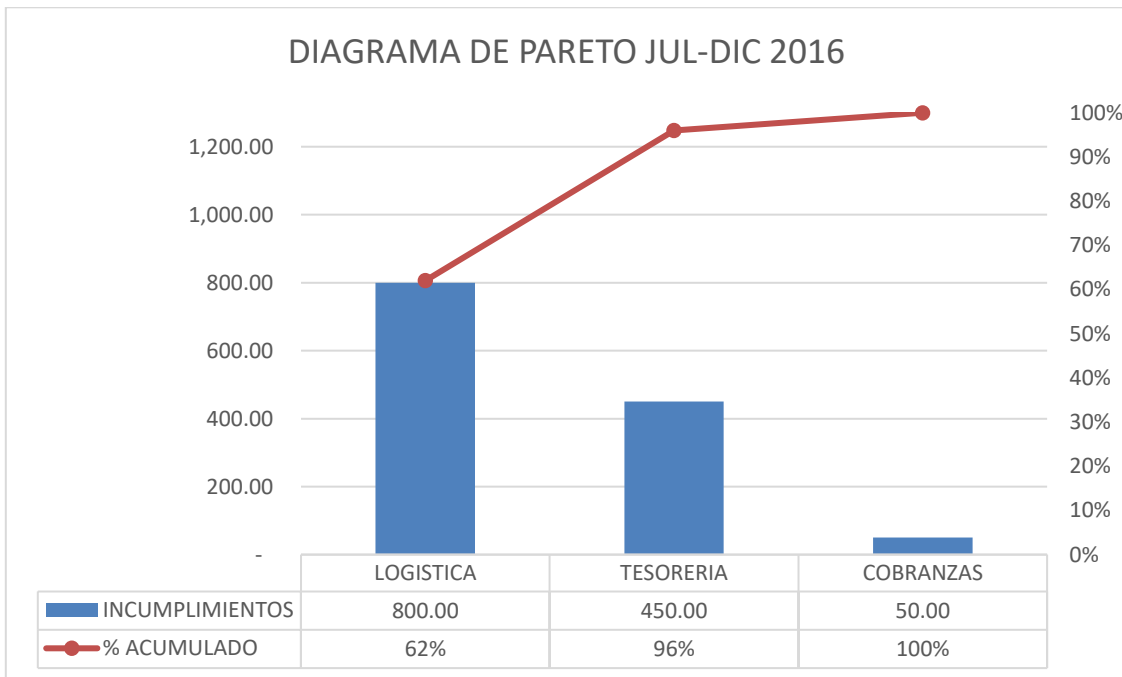


Figura 11. Diagrama de Pareto objetivo 1 Jul–Dic 2016

Fuente: Elaboración Propia

Para el análisis del objetivo 1. De entregas a tiempo de la documentación se utiliza la herramienta de calidad; diagrama de Pareto, que nos ayudara a definir las áreas que generan más costo a la empresa.

En la tabla 18. Observamos que el total de incumplimientos de parte de las otras áreas; respecto a la entrega, de documentos a contabilidad y cuanto le cuesta a la empresa dichas demoras, se obtiene como resultado que las áreas que necesitan más atención por su alto índice de demora, en este caso se tomó a partir de enero a junio, antes de la aplicación de la ISO 9001, teniendo como áreas de zona A: logística, tesorería y cobranzas que generaban para la empresa un costo innecesario de 1,800 cada una.

Dichos datos se descargan en la figura 10. Que nos muestra de manera muy detallada las áreas que le cuesta más a la empresa, en nivel monetario (horas hombre y horas máquina); por tanto, la empresa toma la decisión de mejorar dicha situación, de aplicar a los siguientes meses, la ISO 9001.

Mientras que la tabla 19. Vemos claramente que la aplicación de la ISO 9001, es una buena decisión ya que ha generado confianza a la empresa; dando resultados positivos, de julio a diciembre se ha eliminado el área de tesorería y de cobranzas; generaban demoras y costos, por lo que la empresa se ha ahorrado 1,800 soles por cada una. Pero se mantiene a logística; aunque redujo sus demoras pero que mantiene esos gastos adicionales.

Se ve gráficamente en la figura 11. logística se mantiene en la zona A; genera costos innecesarios a la empresa de 800 soles, también se observa que se eliminó el área de tesorería y de cobranzas lo cual es un logro que genera más compromiso para seguir con esta tendencia de mejora.

Para el análisis del objetivo 2. De entregas a tiempo de los estados financieros a gerencia; se utiliza el diagrama de Pareto, que nos ayudara a definir qué parte del análisis de cuentas demora más, para generar papeles de trabajo.

En la tabla 20. Observamos que el total de incumplimientos de parte de contabilidad con respecto al análisis de las principales cuentas de los estados financieros y el costo adicional que genera a la empresa; a partir de enero a junio, antes de la aplicación de la ISO 9001, teniendo de zona A: el análisis de las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, efectivo y equivalente de efectivo, existencias, obligaciones financieras y, tributos por pagar; cada una generan un costo adicional de 1,800 soles.

La figura 12. nos muestra de manera muy detallada los anexos de cuentas, que le cuesta más a la empresa (horas hombre y horas máquina); que conjuntamente con el objetivo 1. Se toma la decisión de aplicar la ISO 9001 para los siguientes meses.

Así mismo se ve los resultados favorables de la tabla 21. que la aplicación de la ISO 9001; de julio a diciembre se ha eliminado las siguientes demoras en cuentas por cobrar, efectivo y equivalente de efectivo, obligaciones financieras y tributos por pagar; que generaban demora y costos, por lo que la empresa se ha ahorrado 1,800 soles por cada una. Pero se mantiene en el proceso contable, el análisis de cuentas por pagar y de existencias.

En la figura 13. Que los anexos de cuentas por pagar y de existencias se mantiene en la zona A, que genera costos innecesarios a la empresa de 800 soles cada una, también se observa que se eliminó el proceso de análisis de cuentas mencionadas líneas arriba lo cual es un logro que genera confianza para seguir con la tendencia de mejora.

Se deduce que el objetivo 1,2 y 3. el área de tesorería está vinculada al proceso de entrega de documentación, cuentas por pagar; así misma logística con el proceso de entrega de documentos, existencias. Por lo que se propone hacer un análisis más profundo de las principales de causas, usando el diagrama de Ishikawa o de causa – efecto.

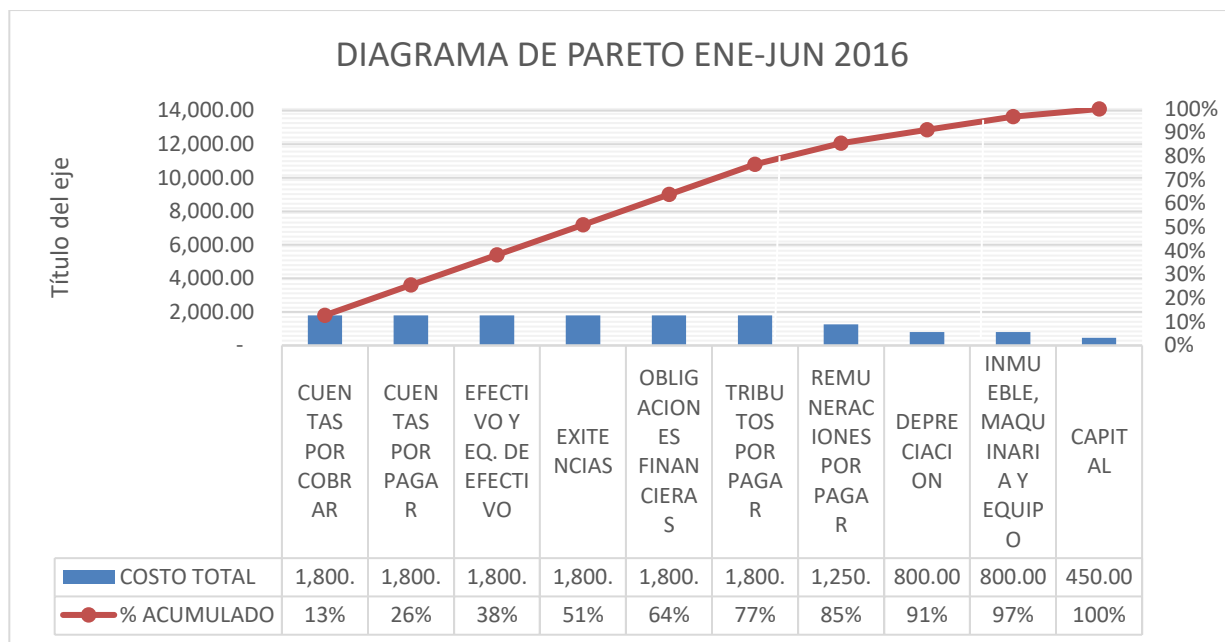
Tabla 21

Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 2 Ene–Jun 2016

ANEXOS DE CUENTAS	INCUMPLIM.	COSTO UN	COSTO TOTAL
CUENTAS POR COBRAR	6	300.00	1,800.00
CUENTAS POR PAGAR	6	300.00	1,800.00
EFFECTIVO Y EQ. DE EFFECTIVO	6	300.00	1,800.00
EXISTENCIAS	6	300.00	1,800.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	6	300.00	1,800.00
TRIBUTOS POR PAGAR	6	300.00	1,800.00
REMUNERACIONES POR PAGAR	5	250.00	1,250.00
DEPRECIACION	4	200.00	800.00
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	4	200.00	800.00
CAPITAL		150.00	450.00

ANEXOS DE CUENTAS	COSTO TOTAL	% UN	% ACUM	ZONA
CUENTAS POR COBRAR	1,800.00	12.77	12.77	A
CUENTAS POR PAGAR	1,800.00	12.77	25.53	A
EFFECTIVO Y EQ. DE EFFECTIVO	1,800.00	12.77	38.30	A
EXISTENCIAS	1,800.00	12.77	51.06	A
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,800.00	12.77	63.83	A
TRIBUTOS POR PAGAR	1,800.00	12.77	76.60	A
REMUNERACIONES POR PAGAR	1,250.00	8.87	85.46	B
DEPRECIACION	800.00	5.67	91.13	B
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	800.00	5.67	96.81	C
CAPITAL	450.00	3.19	100.00	C
<b>TOTAL</b>	<b>14,100.00</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Elaboración Propia.



*Figura 12. Diagrama de Pareto objetivo 2 Ene-Jun 2016*

*Fuente: Elaboración Propia.*

Tabla 22

*Cuadro del diagrama de Pareto objetivo 2 Jul-Dic 2016*

<b>ANEXOS DE CUENTAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>COSTO UN</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
CUENTAS POR PAGAR	4	200.00	800.00
EXISTENCIAS	4	200.00	800.00
TRIBUTOS POR PAGAR	3	150.00	450.00
EFFECTIVO Y EQ. DE EFFECTIVO	2	100.00	200.00
CUENTAS POR COBRAR	1	50.00	50.00
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1	50.00	50.00
REMUNERACIONES POR PAGAR	1	50.00	50.00

ANEXOS DE CUENTAS	COSTO TOTAL	% UN	% ACUMULADO	ZONA
CUENTAS POR PAGAR	800.00	33.33	33.33	A
EXISTENCIAS	800.00	33.33	66.67	A
TRIBUTOS POR PAGAR	450.00	18.75	85.42	B
EFFECTIVO Y EQ. DE EFFECTIVO	200.00	8.33	93.75	B
CUENTAS POR COBRAR	50.00	2.08	95.83	C
OBLIGACIONES FINANCIERAS	50.00	2.08	97.92	C
REMUNERACIONES POR PAGAR	50.00	2.08	100.00	C
	<b>2,400.00</b>	<b>100.00</b>		

Fuente: Elaboración Propia

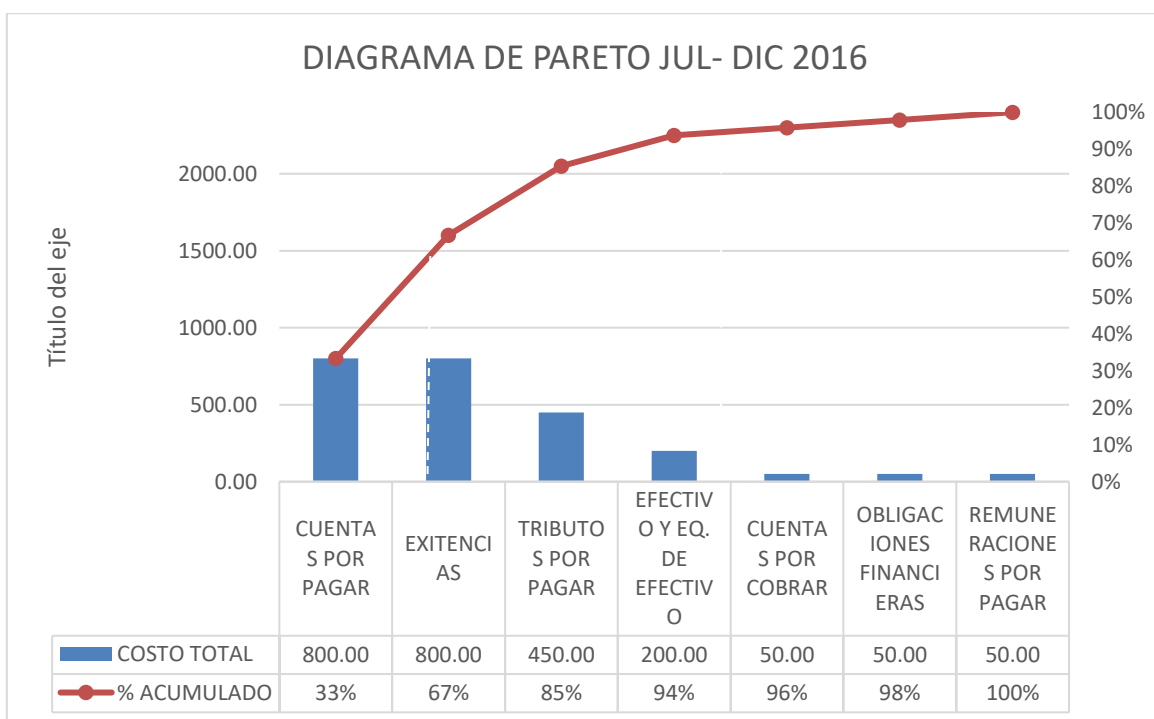


Figura 13. Diagrama de Pareto objetivo 2 Jul-Dic 2016

Fuente: Elaboración Propia.

Al analizar las áreas con más ineficiencia para el cumplimiento de los objetivos, se realiza un análisis más profundo sobre las principales causas la figura 14. En el área de logística, analizamos cuales son las posibles causas que ocasionan demora sobre todo la falta de especialización de parte del personal a cargo, ya que la misma no sabe manejar el sistema ni la codificación correcta del producto que ingresa al almacén, lo cual al corregir estos códigos dándoles su número correcto, ocasionando atraso para ellos como para los de contabilidad en el manejo de los inventarios (salidas e ingresos). Así mismo se analiza el área de tesorería, según la figura 15. Es parecido al primero, la falta de especialización en el manejo del sistema, y del telebanking; conllevando a la demora en el registro de los pagos, el control del sustento de comprobantes validos con cada transferencia, cheque y efectivo que este bajo su control ocasionando para la contabilidad un significativo atraso en el manejo de los créditos otorgados por terceros, saldo de las cuentas por pagar como de la conciliación bancaria.

En la figura 16. Vemos que la principal causa es el control de los créditos a los clientes, las fechas de vencimientos de las facturas; la razón es que no mantienen una sola base de datos, ya que se repiten las tareas que conllevaban a llamar al cliente para cobrarle la factura, cuando estas ya fueron canceladas en el sistema, dando a contabilidad un atraso en el control de las cuentas por cobrar. Aplicando la ISO 9001-2015, se comienza a mejorar paulatinamente estas áreas, con el control del cronograma de entrega de documentos, los seguimientos de la mejora, la dirección decidió mantener dicha tendencia, dándoles capacitación mensual, reuniones semanales; un nuevo base de datos compartido, obteniendo resultados favorables para la empresa.

El propósito de la misma es mejorar cada proceso que conlleven a la presentación de los estados financieros con la información más fidedigna posible, consiguiendo el compromiso de los colaboradores se eliminará por completo esas causas que traían costos innecesarios para la empresa. Para tomar decisiones que favorezcan a todos.

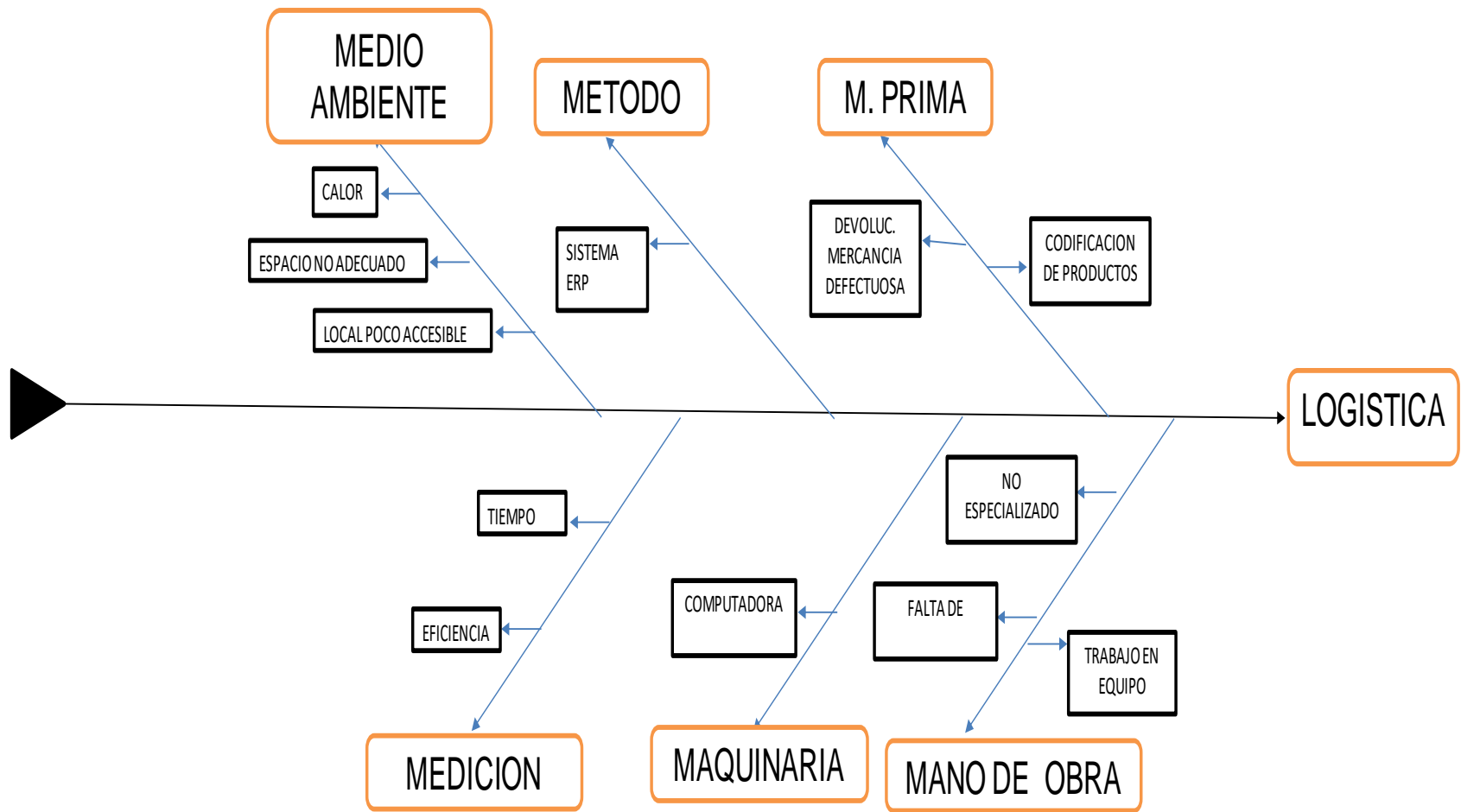


Figura 14. Diagrama de Ishikawa – Logística

Fuente: Elaboración Propia



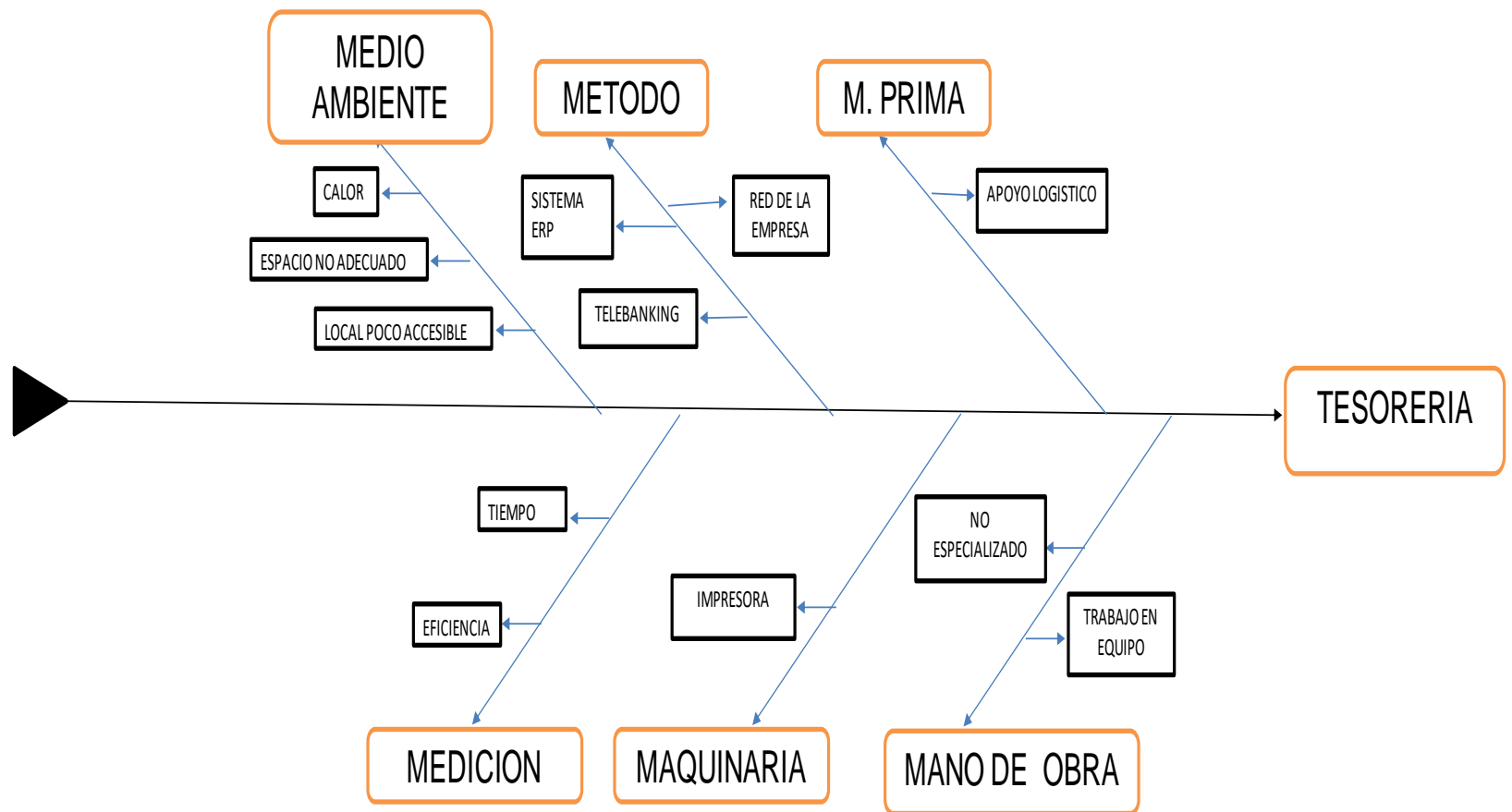


Figura 15. Diagrama de Ishikawa - Tesorería

Fuente: Elaboración Propia.

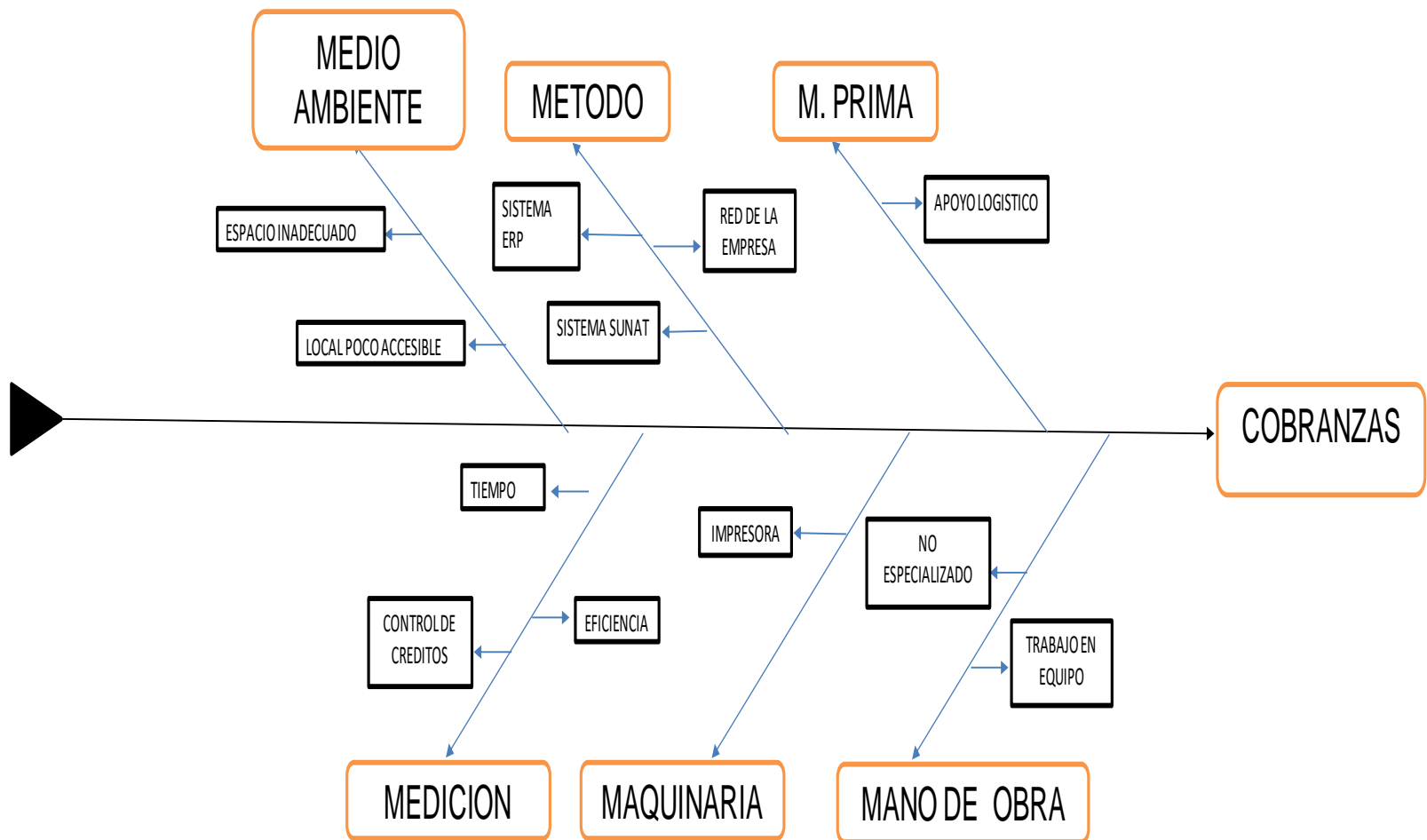


Figura 16. Diagrama de Ishikawa - Cobranzas

Fuente: Elaboración Propia

## V. DISCUSIÓN

### 5.1.- Análisis y discusión de resultados

Se comprobó la influencia del enfoque basado en proceso ISO 9001- 2015 en la presentación de los estados financiero de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016, que a través del análisis comparativo del antes y después de la implementación la ISO 9001- 2015 se obtuvo una mejora considerable en los procesos contables del área de contabilidad encontrando las causas que originaban el fenómeno de retraso o demora al presentar los estados financieros a gerencia al que conllevaban un mal gestionamiento financiero y económico. Alvarez & Toaing (2011) que realizo una investigacion basada en los requisitos y subrequisitos de la norma ISO 9001-2000, como modelo para la mejora continua de todas de sus areas, estandarizando sus procesos, debidamente documentadas; mientras nuestra investigacion solo explica que ocurre si se implementa la ISO 9001-2015 “Enfoque basados en procesos” en mejorar los procesos de la area de contabilidad. Se presisa que la ISO 9001 – 2015 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. En cuanto a los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad, con el propósito general de asegurar que la toma decisiones sea la más conveniente para la entidad.

Se comprobó la influencia del seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financiero de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016, que mediante un análisis comparativo del antes y después, se obtuvo una mejora en los procesos contables mediante el diseño de un manual de procedimientos que refleje la funciones, responsabilidades, desde enero – junio del 2016 comparado con lo elaborado de julio – diciembre del 2016, en esta última se realizó las modificaciones necesarias para realizar las medidas correctivas para su mayor

eficiencia y mejora continua y se elaboró el tablero de control se mide el tiempo de entrega de Enero – Junio del 2016 se evidencio la demora de los procesos en las principales áreas, demostrando el incumplimiento de los objetivos y metas relacionadas a la calidad; se compara con el tablero de Julio – Diciembre del 2016 que en conjunto con el manual de procedimientos se obteniendo resultados favorables. Ugaz (2012), que diagnostico la situacion actual de la empresa, mediante el analisis de los principales procesos de la ISO 9001-2008, confeccionando un SGC para cumplir con los estandares de calidad que exige el cliente,permitiendo a la empresa analizar periodicamente sus actividades, como resultado aumento el ritmo de produccion ,reduciendo el tiempo de las operaciones, permitiendo a la empresa atender mayor demanda, con la disminucion de la merma en los procesos; en cambio nosotros realizamos un manual de procedimientos contables que conlleve a la estandarizacion y calidad en cada uno de sus procesos, con el fin de reducir el tiempo de entrega (demoras y costos ) en la presentacion de los Estados Financieros a la gerencia. Se conceptualiza que los procesos contables son aquellas que se recopila, interpreta y exhibe información mediante un seguimiento y control de sus actividades. Así mismo los estados financieros son un conjunto de hechos del día a día que realiza la entidad que se refleja a través de los registros contables, papeles de trabajo, el plan de cuentas, el sistema contable.

Se comprobó la influencia de las herramientas de calidad en la presentación de los estados financiero de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016, que mediante un análisis comparativo del antes y después, se utiliza el diagrama de Pareto que establece las áreas que indican mayor demora en sus procesos: logística, tesorería, cobranzas con un costo de 4850 que representa un 70% de ineficiencia para el periodo de enero - junio 2016, adicionalmente se realiza otro diagrama Julio – Diciembre del 2016 para observar la mejora, quedando logística como el área con mayor déficit de mejora. Se aplica el diagrama de Ishikawa para conocer las principales causas y efectos, como uno de los factores principales de la demora: trabajo en equipo, mano no especializada, el uso del sistema ERP; el medio ambiente, equipo cómputo y control de créditos. Garcia (2013), implementa herramientas de calidad, aplicando el ciclo del

PVHA, metodología de 8 disciplinas, diagrama de Pareto e Ishikawa, para identificar los puntos a tratar, que garanticen el desarrollo de productos con costo posible para tener una ventaja en el mercado, por ello se capacito al 100% del personal, manteniendo los procedimientos para reducir considerablemente los desperdicios de las tarejtas o SCRAP. En nuestro trabajo se aplica tambien el diagrama de Pareto e Ishikawa para identifcar las principales puntos que generan demoras y costos para la empresa. Conceptualizando que las herramientas de calidad son técnicas graficas que ayudan en la posible solución de un problema determinado relacionado con la calidad, las más importantes son: Diagrama de Ishikawa y el Diagrama de Pareto. Así mismo los estados financieros son informes que se preparan a partir de los saldos de los registros contables, y presentan diversos aspectos de la situación financiera, resultados y flujos de efectivo de una empresa, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1.- Conclusiones

- Se revela la influencia del enfoque basado en procesos ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016, tendremos resultados favorables en donde encontramos la reducción de procesos obsoletos dándonos paso a la eficiencia en cuanto a la entrega de documentación contable y la presentación de los Estados Financieros. Habiendo demostrado es una buena idea de mejora continua, que genera la reducción de costos, de estandarización de actividades que puede aplicarse a cualquier tipo de empresa no solo con el fin de la satisfacción de cliente sino también de darle un enfoque distinto en donde se adapte a las necesidades de la empresa.
- Se comprueba la influencia del seguimiento, control y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016; mediante el diseño de formatos de verificación, manual de procedimientos, control mensual del tiempo de demora de cada área (histograma) y las acciones correctivas que toma la gerencia para mejorar. Si enfocamos más esfuerzos, se obtendrá resultados favorables que conlleve a reducir costos, cumplir con los objetivos propuestos y de mejorar continuamente. Contratando dos colaboradores: auxiliar de archivo y correspondencia, y un analista contable para que sean el soporte del área de contabilidad disminuyendo la carga laboral. cumpliendo con los plazos establecidos de acuerdo con el cronograma para agilizar todo el proceso contable.

- Se comprueba la influencia de las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A. Santa Anita 2016; las herramientas de calidad que se aplicaron en el trabajo fueron; el diagrama de Pareto e Ishikawa nos ayudó a demostrar las principales causas que afectan indirectamente al área de contabilidad, que fueron las áreas de logística, tesorería y cobranzas. concluyendo que logística es el área con mayor demora en el cumplimiento de la norma ISO 9001 con un costo 800 soles, el cual representa un 62% de ineficiencia; así mismo las áreas de recursos humanos y facturación cumplen con lo establecido ahorrando a la empresa 2050 soles. El personal carece de especialización para realizar sus funciones que tienen a cargo, debido a que no hubo una correcta selección y contratación del personal, conllevando a una demora a la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

### 7.1.- Recomendaciones

- Desarrollar de manera efectiva el enfoque basado en proceso ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A., Creando el manual de procedimiento, tablero de control y las herramientas de calidad de acuerdo con la realidad de la empresa para obtener resultados fidedignos el cual genere rapidez para la toma de decisiones con el fin de mantener y fortalecer objetivos establecidos por gerencia.
- Monitorear el seguimiento y control de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A. con la actualización permanente del manual de los procedimientos, asignando un responsable que controle, verifique y supervise los resultados. Contando con un plan de capacitación del personal al 100% y mejorar el proceso de selección y contratación del personal e incentivar el compromiso de los colaboradores para mayor eficiencia y mejora continua en la entrega de la documentación de acuerdo con los objetivos de la organización
- Ejecutar las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa comercial S.A. Realizando periódicamente el diagrama de Pareto para medir la eficiencia de los procesos contables y el costo que genera a la organización, así mismo el diagrama de Ishikawa para mejorar las causas que generan mayor demora.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, R. (s.f.). *Estados financieros segun la NIC*. Obtenido de [http://www.academia.edu/6927750/ESTADOS\\_FINANCIEROS\\_DEFINICION\\_Seg%C3%BA\\_n\\_la\\_NIC](http://www.academia.edu/6927750/ESTADOS_FINANCIEROS_DEFINICION_Seg%C3%BA_n_la_NIC) (Accesado el 20 de noviembre, 2016)
- Alvarez, A., & Toainga, F. (2011). *Metodologia para la implementacion de la norma ISO 9001:2000 para la empresa metal arco en la ciudad Francisco de Orellana*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politecnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Beltran, J., Carmona, M., Remigio, C., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). *Guia para una gestion basada en procesos*. Obtenido de <http://excelencia.iat.es/files/2012/08/2009.Gestion-basada-procesos-completa.pdf> (Accesado el 16 de octubre, 2016)
- Bernal, O., & Parra, M. (2015). *Auditoría de Gestión de la ISO 9001- 2008 Gestión de calidad para las empresas de Publicidad y Servicios Publicitarios Caso Señal X Cía. Ltda. durante el período 2014*. (Tesis de grado). Universidad de Cuenca., Cuenca, Ecuador.
- British Standards Institution. (2015). *Pasando de ISO 9001:2008 al ISO 9001:2015*. Obtenido de <http://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-MX/ISO%209001/2015/ISO%209001%20TransitionGuide.pdf> (Accesado el 25 de octubre, 2016)
- Burgos, B. (2013). *Analisis e interpretacion de Estados Financieros*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos11/interdat/interdat.shtml> (Accesado el 12 de enero, 2017)

- Campos, J. (2015). *El informe contable como soporte para la toma de decisiones en las empresas comerciales en Lima Metropolitana, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Angeles, Chimbote.
- Carbajal, M., & Rosario, M. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J ingenieros sac para el año 2014*. (Tesis de pregrado) . Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Peru.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carreño, A. (2012). *Estados financieros tradicionales, una limitante en las decisiones generales*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia.
- Castro, P. (2015). *La auditoría financiera y su incidencia en las gestiones de empresas algodonerías en el departamento de Ica*. (Tesis de maestría) . Universidad San Martín Porres, Lima, Peru.
- Centurion, R. (2013). *Las MYPES y la Gestión de Calidad en el Sector Construcción del Distrito de Chimbote, Año 2012*. (Tesis de pregrado) . Universidad Católica los Angeles, Chimbote, Peru.
- Chavarria, J., & Roldan, M. (1995). *Auditoría forense*. Costa Rica: Editorial Euned.
- Cuenca, D., & Lema, A. (2012). *Diseño del sistema de gestión de calidad y proceso de mejora continua para la cooperativa de ahorro y crédito acción y desarrollo Ltda. del Cantón Riobamba para el periodo 2012*. (Tesis de pregrado) . Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Díaz, J. (2013). *Investigación correlacional y explicativa*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Redxx1/investigacin-correlacional-y-explicativa> (Accesado el 4 de enero, 2016)

- Ferrer, A. (2011). *Estados Financieros para la toma de decisiones*. Lima: Editoria Ferrer Quea E.IR.L.
- Flores, G. (2014). *Diseño y desarrollo del sistema de gestion de la calidad segun la norma ISO 9001:2008 para mejorar actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Peru SAC*. (Tesis de pregrado) . Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Peru.
- Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestión de calidad en los servicios ISO 9001-2008*. Malaga: Editorial Eumed.
- Galgano, A. (1995). *Los 7 instrumentos de la calidad total*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Garcia, B. (2013). *Aplicacion de herramientas de calidad enfocadas en la disminucion de desperdicios durante la produccion en un centro de personalizacion de tarjetas bancarias*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional autonoma de Mexico, D.F, Mexico.
- Garcia, M., Quispe, C., & Paez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad de procesos*. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6\\_n1/pdf/mejora.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/Vol6_n1/pdf/mejora.pdf) (Accesado el 18 de octubre, 2016)
- Gomez, G. (2001). *Estados financieros basicos*. *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/estados-financieros-basicos> ( Accesado el 21 de noviembre, 2016)
- Gonzales, C., & Lopez, K. (2014). *Las politicas contables del sector publico en la elaboracion de los estados financieros de la municipalidad distrital de el porvenir,año 2013*. (Tesis de pregrado) . Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Peru.
- Griful, E., & Canela, M. (2005). *Gestion de calidad*. Barcelona : UPC ediciones.

- Guaman, M. (2011). *Análisis de la políticas contables en el periodo de transición previo a la implementación de las normas internacionales de información financiera para Pymes en carrocerías Patricio Cepeda Cia. Ltda., año 2010.* (Tesis de pregrado) . Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Gutierrez, M. (2004). *Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad.* Mexico: Editorial Limusa.
- Guzman, A., Guzman, D., & Romero, T. (2005). *Contabilidad Financiera.* Bogota: Editorial Universidad de Rosario.
- Hernandez, A. (2014). *Toma de decisiones y administración financiera.* Obtenido de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): [www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-administracion-financiera-ensayo](http://www.gestiopolis.com/toma-de-decisiones-y-administracion-financiera-ensayo) (Accesado el 05 de noviembre, 2016)
- Hernandez, R. (2013). Análisis financiero mediante indicadores para la toma de decisiones. *Gestiopolis.* Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/analisis-financiero-mediante-indicadores-para-la-toma-de-decisiones> ( Accesado el 25 noviembre, 2016)
- ISO 9001:2015. (2016). *ISO 9001 versión 2015: Analizar las causas raíz para apoyar las acciones correctivas.* Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/03/iso-9001-version-2015-analizar-causas-raiz-para-apoyar-acciones-correctivas> (Accesado el 5 de noviembre, 2016)
- Martinez, H. (2011). *Indicadores financieros.* Obtenido de <http://www.webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20I/IndicadoresFinancieros.pdf> (Accesado el 25 octubre del 2016)
- Masias, L., & Valencia, M. (2014). *Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café Ltda. a la norma ISO-9001:2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Risaralda, Colombia.

- Medina, J. (2013). *Propuesta para la implementacion del sistema de gestion de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construccion*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Catolica del Peru, Lima, Peru.
- Melendez, E. (2009). *Estados financieros*. Obtenido de [http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as\\_cf.php/.../ESTADOS%20FINANCIEROS.pdf](http://www.cacvirtual.upla.edu.pe/distancia/as_cf.php/.../ESTADOS%20FINANCIEROS.pdf) ( Accesado el 24 octubre, 2016)
- Mendez, J., & Avella, N. (2009). *Diseño del sistema de gestion de calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 para la empresa Dicomtelsa*. (Tesis de pregrado) . Pontificia Universidad Javeriana, Bogota, Colombia.
- Ministerio de Economia y Finanzas. (2013). *Norma internacional de contabilidad 1 presentacion de los Estados Financieros*. Obtenido de [http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/.../ES\\_GVT\\_IAS01\\_2013.pdf](http://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/.../ES_GVT_IAS01_2013.pdf) (Accesado el 25 de octubre, 2016)
- Murillo, G. (2011). Metodología de aplicación de una Auditoria de gestión como herramienta para determinar los costos de la no calidad y elevar la productividad en el departamento de ahorros de la mutualista Pichincha. (Tesis de pregrado) . Universidad Politecnica Salesiana , Cuenca, Ecuador.
- Padilla, E. (2012). *Desarrollo de los aspectos metodologicos para la implementacion de un sistema integrado de gestion en industria textil y confecciones*. (Tesis de pregrado) . Pontifica Universidad Catolica del Peru, Lima, Peru.
- Perez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados economicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de pregrado). Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru.
- Pérez, J., & Merino, M. (2015). *Definición de proceso contable*. Obtenido de <http://definicion.de/proceso-contable/> ( Accesado el 15 de marzo, 2017)

- Quispe, D. (2012). *Auditoría a los Estados Financieros de La Empresa Superior Energy Services Colombia, LLC*. (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rey, F. (2003). *Técnicas de resolución de problemas: criterios a seguir en la producción y el mantenimiento*. Madrid: Editorial Fundacion Confemetal.
- Salas, J. (2011). *Técnicas para el procesamiento de la información*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/JuanaSalas/tcnicas-para-el-procesamiento-de-la-informacn> (Accesado el 30 de diciembre,2016)
- Sanchez, S. (2013). *Aplicacion de las 7 herramientas de la calidad a traves del ciclo de mejora continua de Deming en la seccion de hilanderia en la fabrica Pasamaneria S.A*. (Tesis de pregrado) . Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Superintendencia de Mercado y valores. (2008). *Manual para la preparacion de informacion financiera*. Obtenido de [http://www.smv.gob.pe/uploads/mif\\_2008.pdf](http://www.smv.gob.pe/uploads/mif_2008.pdf) (Accesado el 25 de octubre, 2016)
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de los Estados Financieros para la toma de decisiones*. Lima: Fondo editorial.
- Torres, R. (2012). *Diseño de un sistema de Gestion de Calidad para la empresa Corporacion Mundo Grafic de la ciudad de Quito bajo los estandares ISO 9001:2008*. (Tesis de posgrado) . Universidad Catalico de Loja, Loja, Ecuador.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementacion de un sistema de gestion de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricacion de lejias*. (Tesis de pregrado). Universidad Pontifica Catolica del Peru, Lima, Peru.
- Vallado, R. (2014). *Norma de informacion financiera A-4 características cualitativas de los Estados Financieros*. Obtenido de

[http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/CF05\\_NIFA4.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/CF05_NIFA4.pdf) (Accesado el 25 de octubre, 2016)

Vinca, LLC. (2011). *¿Que es ISO 9001?* Obtenido de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html> ( Accesado el 5 de noviembre, 2016)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS ISO 9001-2015 EN LA PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA EMPRESA COMERCIAL S.A. SANT ANITA 2016.**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	POBLACION	METODO,TECNICAS
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo influye el Enfoque basada proceso ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Cómo influye el seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016?</p> <p>¿Cómo influye las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Conocer la influencia entre el Enfoque basada en procesos ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar la influencia entre el seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.</p> <p>Identificar entre la influencia de las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe influencia entre el Enfoque basada en procesos ISO 9001-2015 en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>Existe influencia entre el seguimiento y medición de los procesos contables en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.</p> <p>Existe influencia entre las herramientas de calidad en la presentación de los estados financieros de la empresa Comercial S.A. Santa Anita 2016.</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p><b>V1: ENFOQUE BASADOS EN PROCESOS ISO 9001-2015</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>1. Manual de procedimiento 2. Tablero de Control (Tiempo de entrega) 3. Diagrama de Pareto e Ishikawa.</p> <p><b>V2: PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS</b></p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>1.Documentacion contable. 2. Analisis de cuentas contables. 3. Analisis de CAUSA-EFECTO para toma de decisiones</p>	<p><b>TIPO</b></p> <p>El tipo de investigación de nuestro trabajo es sustantiva Explicativa.</p> <p><b>DISEÑO</b></p> <p>El diseño de investigación que utilizaremos es no experimental – transaccional</p>	<p>La empresa Comercial S.A., reserva del caso de carácter académico.</p>	<p><b>METODO</b></p> <p>Es Analogico,se utilizara para analizar la unidad (Area contable de la empresa) y sus nexos entre los hechos o fenomenos de la realidad.</p> <p><b>TECNICA</b></p> <p>Se utilizara la tecnica de recoleccion de informacion mediante el analisis documentario.</p> <p>* Documentos escritos y graficos.</p>

Fuente: Elaboración Propia



Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VI: V1</b>	SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS CONTABLES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ENFOQUE BASADO EN PROCESO ISO 9001-2015	USO DE HERRAMIENTAS DE CALIDAD	TABLERO DE CONTROL (TIEMPO DE ENTREGA)
		DIAGRAMA DE PARETO
	DIAGRAMA DE ISHIKAWA	
<b>VD: V2</b>	ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	DOCUMENTACION CONTABLE
PRESENTACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	ESTADO DE RESULTADO	ANALISIS DE CUENTAS CONTABLES
	TOMA DE DECISIONES	ANALISIS DE CAUSAS-EFECTO

Fuente: Elaboración Propia.