



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS:

Gestión contable y calidad de servicio en la empresa
Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad
de Pucallpa, región Ucayali, 2022

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Billy Junior Icomena Guerra

ASESOR:

Dra. Lila Ramirez Zumaeta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección estratégica y comercial

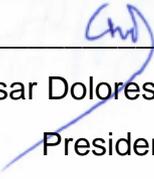
Sub-Línea:

La contabilidad de la dirección estratégica

UCAYALI – PERÚ

2022

JURADO EVALUADOR



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario



Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal



Mg. Lila Ramírez Zumaeta
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año del fortalecimiento y soberanía nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11: 05 am del día viernes 30 de setiembre del 2022, a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la TESIS titulada "GESTIÓN CONTABLE Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORTALEZA LADRILLOS FUERES Y DURABLES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI, 2022", elaborado por el bachiller BILLY JUNIOR ICOMENA GUERRA.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, Secretario Mg. Gino Javier Pinedo Vargas y Vocal Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales; designados con RESOLUCIÓN N° 364-2022-FCCyA-UPP de fecha 15 de setiembre del 2022; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición al bachiller BILLY JUNIOR ICOMENA GUERRA, para que seguidamente absolviera las preguntas de cada jurado en su área.

Al terminar la sustentación, el Presidente indica al bachiller y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.

Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que el bachiller BILLY JUNIOR ICOMENA GUERRA fueron:

- | | | |
|------------------------------|-------|-------------------------------------|
| - Aprobado por Excelencia | 19-20 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Unanimidad | 17-18 | <input type="checkbox"/> |
| - Aprobado por Mayoría | 14-16 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Mayoría | 11-13 | <input type="checkbox"/> |
| - Desaprobado por Unanimidad | 00-10 | <input type="checkbox"/> |

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta que los Miembros del Jurado la suscriben por cuadruplicado en señal de conformidad. Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 11: 36 am Horas del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente


Mg. Gino Javier Pinedo Vargas
Secretario


Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, **BILLY JUNIOR ICOMENA GUERRA**, estudiante egresado de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Pucallpa, identificado con DNI N° 70525732, con la tesis titulada: **“Gestión contable y calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Pucallpa, 15 de julio de 2022


Billy Junior Icomena Guerra

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE
PUCALLPA**

Constancia de Originalidad de trabajo de Investigación N° 78

Pucallpa 08 de agosto del 2022

Yo, Dr. JAIME AUGUSTO ROJAS ELESCANO, informo a la decanatura y a quien corresponda que se presentó a mi despacho el informe de tesis titulado: “GESTIÓN CONTABLE Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA FORTALEZA LADRILLOS FUERTE Y DURABLES DE LA CIUDAD DE PUCALLPA, REGIÓN UCAYALI, 2022”, perteneciente al bachiller: BILLY JUNIOR ICOMENA GUERRA.

Facultad : Ciencias Contables y Administrativas

Escuela : Ciencias Contables y Financieras

Asesor : Dr. Lila Ramírez Zumaeta

Habiendo realizado la verificación de coincidencia con el Software Antiplagio PlagScan, los resultados de similitud fueron **24,0%**. El cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que es máximo el 30%, por consiguiente, esta Coordinación da su aprobación de conformidad de la aplicación de la prueba de similitud y se autoriza a los bachilleres a continuar con el trámite administrativo correspondiente.

Es todo por informar a su despacho señora Decana.

Atentamente,



Dr. Jaime Augusto Rojas Elecano
Coordinador de Investigación de la Facultad de CCyA/D

DEDICATORIA

Esta tesis lo dedico a mis padres quienes me apoyaron para poder llegar a esta etapa de mis estudios, ya que ellos siempre estuvieron presentes para apoyarme moral y psicológicamente.

Por eso dedico este trabajo en ofrenda a su amor, dedicación y paciencia.

Billy Junior Icomena Guerra

AGRADECIMIENTO

A la universidad, maestros y compañeros. A la universidad por permitirme ser parte de esta casa de estudios, a los maestros por las enseñanzas y consejos brindados y por último a mis compañeros por todas las experiencias vividas a lo largo de todos estos años de estudios.

Billy Junior Icomena Guerra

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el investigador, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,753$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,012 < 0,05$, es decir, es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa registre la actividad económica, clasifique la información y realice un resumen de la información, seguido de 20% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 60% de encuestados, refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa brinde un servicio de calidad ante el usuario. Seguido de 20% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Se concluye la gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Palabras clave: Gestión contable y calidad de servicio.

ABSTRAC

The objective of this research was to determine the relationship between accounting management and service quality in the company Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. of the city of Pucallpa, Ucayali region, 2022.

The method used was inductive-deductive, the type of research is descriptive correlational cross-sectional non-experimental, the study sample consisted of 10 workers from the company Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. from the city of Pucallpa, Ucayali region, 2022, to whom two instruments prepared by the researcher were applied, the same ones that were validated by the criteria of judges. After applying the Spearman statistical test, $r= 0.753$ high positive correlation and $p \text{ value}= 0.012 < 0.05$ are obtained, that is, it is highly significant, the null hypothesis is rejected with a significance level of 5%. Likewise, 30% of those surveyed stated that they totally agree that the company registers the economic activity, classifies the information and summarizes the information, followed by 20% agree, 30% neither agree nor disagree, 20% disagree and 0% totally disagree, on the other hand, 60% of those surveyed, state that they totally agree that the company provides a quality service to the user. Followed by 20% agree, 20% neither agree nor disagree, and 0% disagree and strongly disagree. It is concluded that the accounting management is significantly related to the quality of service in the company Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. of the city of Pucallpa, Ucayali region, 2022.

Keywords: Accounting management and service quality.

ÍNDICE

Jurado evaluador	ii
Acta de sustentación	iii
Declaración jurada de autenticidad	iv
Constancia de originalidad del trabajo de investigación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice	x
Índice de tablas y figuras	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I.- EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	01
1.1 Planteamiento del problema.....	01
1.2 Formulación del problema.....	03
1.2.1 Problema general.....	03
1.2.2 Problemas específicos.....	03
1.3 Formulación de objetivos.....	03
1.3.1 Objetivo general.....	03
1.3.2 Objetivos específicos.....	03
1.4 Justificación de la investigación.....	04
1.5 Delimitación del estudio.....	05
1.6 Viabilidad del estudio.....	05
CAPITULO II.- MARCO TEÓRICO	06
2.1 Antecedente del problema.....	06
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Definición de términos básicos.....	25
2.4 Formulación de hipótesis.....	28
2.4.1 Hipótesis general.....	28
2.4.2 Hipótesis específicas.....	28
2.5 Variables.....	28
2.5.1 Definición conceptual de la variable.....	28
2.5.2 Definición operacional de la variable.....	29

2.5.3 Operacionalización de las variables.....	30
CAPITULO III.- METODOLOGÍA.....	32
3.1 Diseño de la investigación.....	32
3.2 Población y Muestra.....	33
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.4 Validez y confiabilidad del instrumento.....	35
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	36
CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1 Resultados.....	37
4.2 Discusión.....	50
CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS.....	58
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2: Instrumentos de aplicación.....	60
Anexo 3: Matriz de validación.....	62
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación.....	68
Anexo 5: Fotos.....	72

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla y Figura 01: Dimensión: Registro de información contable.....	38
Tabla y Figura 02: Dimensión: Control de información contable.....	39
Tabla y Figura 03: Dimensión: Reportes financieros.....	40
Tabla y Figura 04: Variable: Gestión contable.....	41
Tabla y Figura 05: Dimensión: Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo.....	42
Tabla y Figura 06: Dimensión: Satisfacción de los usuarios.....	43
Tabla y Figura 07: Dimensión: Vocación de servicio al público.....	44
Tabla y Figura 08: Variable: Calidad de servicio.....	45
Tabla 09: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables gestión contable y calidad de servicio.....	46
Tabla 10: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión registro de información contable y calidad de servicio.....	47
Tabla 11: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión control de información contable y calidad de servicio.....	48
Tabla 12: Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre la dimensión reportes financieros y calidad de servicio.....	49

INTRODUCCIÓN

La contabilidad ha estado inmersa en un ambiente cambiante originado a raíz del proceso que ha traído consigo la globalización, cediendo así ante las exigencias de los propietarios del capital financiero, sin tener en cuenta las necesidades del contexto local y el detrimento que esto puede ocasionar tanto a la sociedad como a los recursos naturales, al permitir la entrada libre de empresas transnacionales que buscan beneficios con la menor retribución. Por tal motivo, es importante que la educación contable reestructure sus principios, de modo que se forme una perspectiva crítica en los profesionales, para que estos tengan criterios sólidos que les permitan pensar en el bienestar colectivo y hacer aportes en torno a los sistemas contables más convenientes para implementar, teniendo en cuenta las características de la economía local.

Como objetivo general, se planteó determinar la relación que existe entre la gestión contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Como objetivos específicos se pretendió determinar la relación que existe entre el registro de información contable, el control de información contable, reportes financieros, dimensiones de la variable gestión contable, el liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo, satisfacción de los usuarios y vocación de servicio al público, dimensiones de la variable calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Este trabajo de investigación fue estructurado en cuatro capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación, se profundiza sobre el problema, su justificación, objetivos de la investigación y otros que se abordan para el correcto conocimiento del tema a investigar.

Capítulo II: El Marco Teórico, se trata la fundamentación teórica; en la tesis se emplearon 3 dimensiones y 6 indicadores de la variable valor gestión contable, 3 dimensiones y 9 indicadores de la variable calidad de servicio.

Capítulo III: La Metodología, contiene la metodología empleada para desarrollar el trabajo de investigación, como el tipo de investigación no experimental, el nivel de investigación correlacional, el esquema de la investigación, la población, la muestra, se define operativamente al instrumento de recolección de datos y se detalla las técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, se presentan los resultados obtenidos con la aplicación del SPSSV22 y Excel 2010. En la discusión de resultados se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

Se finaliza el trabajo de investigación con la conclusión referida al cumplimiento del objetivo determinar la relación que existe entre la gestión contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La contabilidad ha estado inmersa en un ambiente cambiante originado a raíz del proceso que ha traído consigo la globalización, cediendo así ante las exigencias de los propietarios del capital financiero, sin tener en cuenta las necesidades del contexto local y el detrimento que esto puede ocasionar tanto a la sociedad como a los recursos naturales, al permitir la entrada libre de empresas transnacionales que buscan beneficios con la menor retribución. Por tal motivo, es importante que la educación contable reestructure sus principios, de modo que se forme una perspectiva crítica en los profesionales, para que estos tengan criterios sólidos que les permitan pensar en el bienestar colectivo y hacer aportes en torno a los sistemas contables más convenientes para implementar, teniendo en cuenta las características de la economía local.

La contabilidad entendida como una disciplina que se encarga de identificar y medir los hechos económicos de las organizaciones, con el fin de proporcionar información útil para la toma de decisiones, ha estado sumergida en constantes cambios a raíz de los procesos acelerados que ha traído la evolución de la humanidad a través de la globalización y del modelo neoliberal, donde ha predominado el capitalismo, llevando a que en la actualidad se encuentre enmarcada en una nueva estructura normativa, que requiere abarcar de información financiera y también contenidos medio-ambientales y sociales que

permitan dar un giro a la profesión, al participar en los procesos que son llevados a cabo a nivel internacional.

La gestión de la calidad es la herramienta y estrategia fundamental para el desarrollo adecuado de las labores y funciones de las organizaciones, ya que la misma no solo se centra en brindar calidad a los productos y servicios que se ofrecen en el mercado, si no que pretende que la calidad se vea reflejada en todos los ámbitos de sus actividades como son entre otras: producción, comercialización, distribución, publicidad, administración, etc. Mediante el ciclo de la gestión de calidad que va desde el planeamiento de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento continuo de la calidad, todo lo anterior con la finalidad de lograr el éxito empresarial.

Es bueno mencionar que esto ha motivado realizar la presente investigación, con el ánimo que la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, considere la importancia tanto de hacer una buena gestión contable con la ayuda de una buena gestión de calidad de servicio que redunde en beneficio de la empresa, de los trabajadores y del usuario.

La empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, es una empresa peruana localizada en Ucayali, Coronel Portillo-Manantay, inicio sus actividades el 12 de febrero del 2009, tiene como actividad económica la fabricación de materiales de construcción de arcilla, ladrillos para todo tipo de construcción: techo, caravista, pandereta. Se considera que la elaboración de este trabajo de investigación titulado gestión contable y Calidad de servicio, será de gran utilidad no sólo para esta empresa, sino también para otras empresas que se dedican a este rubro de negocio, que les permita contar con herramientas necesarias relacionadas a las variables en estudio. asegurando una gestión eficiente tendiente a tomar buenas decisiones que asegure su crecimiento económico y financiero de la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona el registro de la información contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?

¿De qué manera se relaciona el control de información contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?

¿De qué manera se relacionan los reportes financieros con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el registro de información contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Determinar la relación que existe entre el control de información contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y

Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Determinar la relación que existe entre los reportes financieros y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Es importante el desarrollo de esta investigación por el aporte de conocimientos a los funcionarios y trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. La gestión contable y la calidad de servicio tienen un rol muy importante para el funcionamiento de la empresa, la cual nos permite hacer planes para el futuro, así proponer objetivos y metas concretas en función a su crecimiento.

1.4.2 Practica

Este trabajo contribuirá al mejoramiento de la gestión contable permitiendo llevar un mejor registro y control de las operaciones financieras que se lleven a cabo en la empresa y por ende permitirá tomar una correcta decisión a los directivos de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza con una buena gestión de la calidad del servicio.

1.4.3 Metodológica

Metodológicamente se empleó el método deductivo e inductivo y viceversa, es decir se vió información general y específica de las variables en estudio que nos ayudará a obtener una conclusión general de nuestro estudio, lo que nos permitirá también desarrollar y alimentarnos de nuevas técnicas e instrumentos de recolección de la información necesaria.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Espacial

El ámbito donde se desarrolló la investigación es en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa.

1.5.2 Temporal

El desarrollo del presente estudio estuvo comprendido entre los meses de enero a agosto 2022.

1.6 Viabilidad del estudio

1.6.1 Viabilidad técnica

El trabajo de investigación fue factible por la disposición de los recursos teóricos, financieros, humanos, materiales necesarios para su ejecución, considerando las normativas vigentes en la Universidad Privada de Pucallpa en concordancia con la nueva Ley Universitaria.

1.6.2 Viabilidad financiera

Este estudio de investigación fue financiado en su totalidad por el investigador Billy Junior Icomena Guerra.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Douglas, Taboada y Lima (2009). En su artículo científico: *“Información contable en la predicción de insolvencia: estudio inferencial invariante aplicado a empresas españolas*, realizado en Florianópolis, Brasil; el objetivo del estudio es hacer estimaciones que admitan establecer nexos significativos entre determinadas razones financieras y la insolvencia empresarial. La muestra involucra empresas españolas que cotizan en bolsa y que no pertenecen al sector financiero y de seguros. Los resultados presentan que varias razones contables logran ordenar las empresas en solventes e insolventes con un nivel de acierto del 95% para el año anterior a la quiebra. Las ratios de cobertura de gastos financieros, margen de beneficio del resultado ordinario y rentabilidad del activo se manifestaron con mayor poder discriminante. Concluyeron que modelos univariantes presentan una mayor capacidad predictiva del riesgo de insolvencia, en oposición a los arquetipos multivariantes”.

Suárez (2013). En su tesis: *“La información contable y toma de decisiones: El aporte de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones*. Universidad Nacional de Colombia-Bogotá D.C. llega a las siguientes conclusiones: la contabilidad se fundamenta en un

conjunto de bases conceptuales que brindan lineamientos sobre el modo en que los hechos económicos son captados, registrados y sintetizados en informes contables que favorecen las actividades de control y los procesos de toma de decisiones, favoreciendo con ello la construcción de expectativas. Estas bases conceptuales determinan las representaciones que se realizan de la situación económica y financiera de los entes, así como de su desempeño operativo, motivo por el cual los cambios en estas bases impactan estas representaciones. Los principios de contabilidad clásicos como prudencia, costo histórico, realización, causación o devengo y la base metodológica de reconocimiento de los hechos económicos llamada partida doble, aportan a la generación de información contable financiera que es objetiva, verificable y por ende, posee altos niveles de confiabilidad. De allí que tales principios se constituyan en verdaderas características de la contabilidad”.

Dunya (2017). En su estudio: *“Evaluación del control financiero en la Empresa Eléctrica Municipal de Zacapa (Tesis de pre grado). Universidad Rafael Landívar. Zacapa, Guatemala, donde realizó un diagnóstico de la situación financiera de la empresa, a través de una metodología de tipo descriptiva, por medio de dos instrumentos como el cuestionario y la guía de entrevista, aplicados a una muestra de diez personas que laboraban en el área financiera de la empresa. Con lo anterior, concluyó en la inexistencia de control financiera interno en la elaboración de los estados financieros, los cuales al no ser adecuadamente gestionados están evidenciando para los años 2015 y 2016 bajo nivel de rentabilidad; además las cuentas que registran los ingresos por la oferta del servicio están siendo erróneamente colocados, perjudicando la funcionalidad y operatividad de la empresa”.*

Córdova (2016). En su tesis: *“La gestión contable y la razonabilidad de la información financiera en Automotores Pérez de la ciudad de Ambato-Ecuador. Universidad Técnica de Ambato, estuvo basada en una investigación aplicada de diseño cualitativo, por esta razón se estudiará el Paradigma Interpretativo, para cumplir con los objetivos propuestos en*

el proyecto, detectando las diferentes falencias que se encuentren en la razonabilidad de la información financiera, cuyo objeto es evaluar la gestión contable y la razonabilidad de la información financiera en Automotores Pérez de la ciudad de Ambato, por lo que concluye en lo siguiente: claramente se determina que en la empresa Automotores Pérez de la ciudad de Ambato mantiene una gestión contable deficiente, ya que los departamentos de la misma, no realizan los procedimientos adecuados para la revelación de la información financiera. La ausencia de puntos y documentación de control en cada departamento, hace que todos los procesos sean deficientes, así como también de la inadecuada segregación de funciones del personal, están provocando que se realicen dos o más funciones completamente incompatibles”.

Figuroa (2017). En su tesis: *“La información contable como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Arrozgarabí S.A. Guayaquil-Ecuador*, tuvo como objetivo evaluar la información contable y el impacto que tiene la misma en la toma de decisiones en la compañía ARROZGARABI S.A. Investigación tipo descriptiva, analítica, documental. Técnica, documentario, entrevista, instrumento, análisis documental, guía de entrevista. En sus resultados concluye: la compañía no cuenta con un sistema contable eficiente que le permita tener un mayor control en las actividades diarias que realiza, lo cual supone que la mayoría de registros contables se lleven en medios magnéticos (Hojas de Excel) volviéndose una práctica rústica que supone una fuerte debilidad de control por parte de la administración de la compañía. En cuanto al sistema de información se recomienda adquirir un sistema contable que cumpla sus necesidades de información y le permita generar reportes financieros que sean de utilidad para su procesamiento, referente a la cuenta inventarios se recomienda realizar tomas físicas de productos terminados de manera cíclica a fin de mitigar riesgos y la cuenta de ingresos por ventas, se recomienda realizar una conciliación mensual de los saldos de las cuentas contables de ingresos previa a la elaboración de las declaraciones a fin de identificar valores omitidos o duplicados, con la finalidad de la toma de decisiones por parte de la administración de la compañía”.

Di Ranni (2016). En su investigación: *“El sistema contable integrado y el análisis de la eficiencia de las funciones de gestión* Tesis de post grado). Universidad de Buenos Aires, Argentina. El autor investigó el fenómeno de la eficiencia y del sistema de información contable, por medio del método descriptivo con un enfoque cualitativo, prevaleciendo el uso del instrumento de fichas de análisis documental, por lo que debido a la naturaleza de la investigación esta no tuvo muestra. Como conclusión se obtuvo la confirmación de que una adecuada gestión contable permite la elaboración de información valiosa que suma a la salud de las organizaciones, siendo también importante que se cuente con el personal entrenado para llevarla a cabo, la cual debe estar especializada para validar la información recolectada”.

Gonzales (2015). En su investigación titulada: *“Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*, tuvo objetivo valorar y optimizar la calidad de percibida utilizando un enfoque de gestión por procesos. La metodología utilizada es de tipo descriptiva y diseño no experimental. El instrumento fue la escala multidimensional Servqual adaptada para trabajadores bancarios. Para recolectar los datos se usaron diversas técnicas como: encuesta complementándose con entrevistas, revisión documental y observación directa. Los resultados evidencian las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio s partir de las percepciones de los clientes, son aquellas que se asocian con el tiempo de servicio, por lo que se plantea un conjunto de acciones que contribuyan a la mejora de la calidad percibida”

Pedraza, Lavín y Bernal (2014). En su investigación titulada: *“Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*, estudiaron la calidad de los servicios de salud en el sector publico mexicano. La investigación fue de tipo cuantitativa con método multicaso. Se aplicó cuestionario a usuarios de seis hospitales. En relación a la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la percepción de los usuarios, se encontró que

estos se presentan en un nivel regular, siendo que el tiempo de espera y capacidad de respuesta los valores más bajos obtenidos y es lo que menos satisfacción con el servicio ofrecía”.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gonzales (2017). En su investigación titulada: *“Información contable y toma de decisiones en las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016*. Tuvo como objetivo analizar cómo influye la información contable en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz 2016. Investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental. Utilizó como técnica el análisis documental y el cuestionario. Llegó a las siguientes conclusiones: que la información contable influye en la toma de decisiones de las pequeñas empresas del distrito de Huaraz, toda vez que el 51.61% de las pequeñas empresas no formulan ni interpretan los ratios financieros, el 44.35% no identifican plenamente las operaciones afectas a obligaciones tributarias, el 52.42% no formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera histórica y el 60.48% no evalúa los resultados de las decisiones tomadas”.

Paz & Dávalos (2014). En la investigación titulada: *“La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el área de operaciones del banco financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014”*, tuvo como objetivo conocer cómo la contabilidad de gestión incide en la toma de decisiones en el área de operaciones del banco financiero de la ciudad de Trujillo en el período 2013-2014, investigación tipo descriptivo-analítico, utilizó como técnica el análisis documental, tablas comparativas, ordenamiento de datos, la encuesta y entrevista, como instrumentos, la clasificación de documentos, el cuestionario y guía de entrevista. En sus resultados concluyen: que la contabilidad de gestión influye positivamente en la gestión económica y financiera de la entidad. Recomendaciones, se contribuye a que la empresa opte por la contabilidad como herramienta de gestión, ya que esto le permitirá mejorar su gestión económica y financiera, logrando

obtener información inmediata y oportuna y así la buena toma de decisiones respecto a sus operaciones y metas u objetivos trazados”.

Molina (2017). En la investigación titulada: *“Aportes de la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en v.m.t.*, tuvo como objetivo identificar los aportes de la contabilidad gerencial en la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en v.m.t. Investigación tipo descriptivo no experimental, utilizó como técnica la encuesta y entrevista; como instrumento, el cuestionario y guía de entrevista. En sus resultados concluye: la gestión de la información contable es sumamente primordial para poder brindar un soporte adecuado y efectivo a las empresas, por ello el contador tiene que seleccionar adecuadamente la información y tal como lo indican muchos autores la información es la materia prima para poder tomar decisiones acertadas. Muchas de las empresas encuestas casi en su totalidad (96%) reconocen y considera que la gestión de la información contable ayuda mucho en la toma de decisiones. Otro aspecto sumamente importante en la toma de decisiones es la calidad de la información, es decir, la información que produzca la contabilidad financiera debe ser precisa, actualizada y oportuna. Un 71% de los encuestados señaló que la calidad de la información ayuda en la toma de decisiones, nuevamente el desafío del contador público se pone en juego, tiene que saber distinguir la información entre lo relevante y lo no relevante, para que pueda coadyuvar de manera eficiente en la toma de decisiones”.

García y Pérez (2015). En la tesis: *“Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la Asociación ASIMVES del Parque Industrial V.E.S. Universidad Autónoma del Perú*, concluye: como resultado de la investigación se comprobó que las decisiones gerenciales proporcionan un logro efectivo para la rentabilidad, teniendo así un beneficio futuro en cuanto a su giro de negocio. Como resultado de a investigación se demostró que la efectividad de la gestión evalúa la capacidad de manejos contables, teniendo como prioridad los objetivos

óptimos para su entorno laboral. Como resultado de la investigación se determinó que los resultados óptimos se llevan a cabo en la planeación estratégica, alcanzando con un buen éxito en la toma de decisiones. Como resultado de la investigación se evaluó que la planeación estratégica desempeña un buen desarrollo en el proceso de actividades, alcanzando los propósitos anhelados por parte de la gerencia”.

Rojas (2019). En su trabajo de investigación: *“Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Pariahuanca-año 2017*, Universidad Nacional del Centro del Perú, en la investigación realizada se estudia el control interno y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Pariahuanca puesto que se realizó un análisis en la Municipalidad encontrándose una serie de debilidades en la calidad del servicio, consecuentemente existe insatisfacción del usuario generando quejas formales e informales lo que conlleva al descontento de la población, generando inclusive el pedido de vacancia del alcalde y sustitución de los trabajadores existiendo un clima de incertidumbre y caos. También los empleados de esta entidad no cumplen con sus ocupaciones determinadas en el manual de organizaciones y funciones afectando directamente a los usuarios, así mismo se ha observado discordancias en la aplicación de la normatividad de procesos administrativos y un deficiente ambiente de control desde los órganos rectores hasta el personal de servicio, que se niegan facilitar la información de las actividades, se observa limitada preparación del personal, falta de empatía, seguridad, fiabilidad, ineficiente documentación y falta de predisposición para la supervisión permanente. Por tales motivos se hizo necesario determinar la influencia del control interno en la calidad del servicio, profundizar el estudio del tema con una investigación de nivel descriptivo correlacional y con la utilización del método científico se determinó que el control interno en general tiene influencia positiva débil en la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Pariahuanca”.

2.1.3 Antecedentes locales

Rivadeneira (2021). En su tesis: *“Gestión contable y gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, Pucallpa, distrito de Callería, región Ucayali, 2021.* Universidad Privada de Pucallpa. La presente investigación, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión contable y la gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, Pucallpa, distrito de Callería, región Ucayali, 2021, para ello se planteó la hipótesis; si existe relación significativa entre la gestión contable y gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, Pucallpa, distrito de Callería, región Ucayali, 2021. El método utilizado fue el inductivo-deductivo, el tipo de investigación es descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 10 trabajadores, a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por el investigador, los mismos que fueron validados por criterio de jueces. Los resultados demuestran que, el 60,00% de encuestados refieren que SI la empresa realiza Gestión Contable seguido de 10,00% nivel NO y 30,00% Desconoce. y la variable gestión administrativa se obtuvo el 50,00% de encuestados refieren que, SI la empresa realiza gestión administrativa, seguido de 10,00% nivel NO y 40,00% Desconoce. Se concluye existe una relación significativa entre la gestión contable y la gestión administrativa de la empresa Importaciones Huaynapicchu EIRL, Pucallpa, distrito de Callería, región Ucayali, 2021”.

Izquierdo y Salinas (2021). En su tesis denominada: *“Control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.* El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020; en el estudio se utilizaron tres dimensiones y once indicadores de la variable control interno y tres dimensiones y nueve indicadores de la

variable calidad del servicio. Se utilizó el diseño de estudio no experimental correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 13 trabajadores del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020, que intervinieron en el estudio. A través de la prueba de hipótesis, utilizándose la prueba estadística Spearman se obtuvo $r= 0,823$ correlación alta positiva y $pvalor= 0,001 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 69.23% de encuestados refieren que siempre se realiza el control interno en la institución, seguido de 23,08% a veces y 7,69% nunca y luego en la variable calidad del servicio el 61,54% de encuestados refieren que siempre se percibe calidad del servicio, seguido de 23,08% a veces y 15,38% nunca. Se concluye existe relación significativa entre el control interno y la calidad del servicio en el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) de la provincia de Coronel Portillo, región Ucayali, Pucallpa 2020.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Gestión contable

Para Montañó (2014) y Catagora (2013), “gestión contable es el conjunto de operaciones que se producen en la contabilidad de una empresa durante un ejercicio económico completo, con objeto de determinar la situación económica-financiera al final del mismo, y el valor del resultado periódico”.

“En las empresas la gestión contable permite llevar un registro y un control de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“Se trata de un modelo básico que es complementado con un sistema de información que ofrece compatibilidad, control y flexibilidad, acompañado con una correcta relación de costo y beneficio” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“La gestión contable es llevada a cabo en tres etapas:

1. Registrar la actividad económica de la empresa, en donde se lleva un registro de las actividades comerciales de la organización.
2. Clasificar la información en diferentes categorías, en donde se procederá a la agrupación de las transacciones que reciben dinero y las que lo emiten.
3. Realizar un resumen de la información para poder ser empleada por las personas que se encargan de tomar las decisiones dentro de la organización” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“Las etapas mencionadas son medios utilizados para la creación de la información, que permitirá guiar a la gestión contable de la empresa” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“Además, también involucra a la comunicación entre sectores de la empresa y a su correcta interpretación para ser utilizada como una herramienta más en la toma de decisiones” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“La gestión contable debe contar con la información necesaria para los gerentes de área de la empresa como también para los usuarios externos a la organización” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“La gestión contable es un mecanismo útil para el control de los movimientos comerciales y financieros de las organizaciones, obteniendo de esta manera un incremento en la productividad y un mejor aprovechamiento de los recursos de la organización” (<https://www.gestión.org>, 2021).

“La gestión contable aporta servicios que revisten de importancia para la obtención de la información necesaria en el área legal de una empresa” (<https://www.gestión.org>, 2021).

Objetivos que persigue la gestión contable

- Predecir el flujo de efectivo

- Permitir la toma de decisiones relacionadas con la inversión y los créditos.
- Brindar apoyo a la administración en las etapas de la planeación, la organización y la dirección de la empresa.
- Ser base para la determinación del precio de los productos y servicios que comercializa la empresa
- Permitir el control de las operaciones financieras que realiza la organización.
- Ayudar en la evaluación de los beneficios
- Contribuir en el impacto social que tenga la empresa en el entorno donde desarrolle sus actividades. (<https://www.gestión.org>, 2021).

2.2.1.1 Dimensiones e indicadores de la gestión contable

Dimensión 1: Registro de información contable

“Los registros contables son los ingresos de información referente a los movimientos de recursos financieros en los libros contables. La función de los registros contables es llevar una bitácora de cada operación realizada” (JLC Auditors Advisors, 2022).

“Los registros contables, también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa. En estos registros se refleja todo movimiento contable del ente económico (empresa) con el objetivo de proporcionar información financiera del mismo” (JLC Auditors Advisors, 2022).

“Al iniciar un negocio, hay muchas cosas de las que todo emprendedor debe estar consciente y preparado, como lo es la gestión para la rendición de cuentas a los clientes, proveedores, empleados, socios comerciales, bancos y autoridades fiscales. Entre estas y muchas otras responsabilidades, se encuentran los registros contables, los cuales deben actualizarse de forma

regular con el apoyo de un servicio contable profesional, con el fin de que sean de fácil acceso y entendimiento en caso de una auditoría fiscal” (JLC Auditors Advisors, 2022).

“Los registros contables son todas las anotaciones enfocadas en la revisión y control de las transacciones de una empresa, lo que permite reconocer oportunamente la posición financiera actual. La importancia de este tipo de registros es tal, que son requeridos para fines fiscales, cumplimiento de responsabilidades legales y para el desarrollo de las supervisiones financieras” (JLC Auditors Advisors, 2022).

Aspectos básicos en los registros contables

Según JLC Auditors Advisors, 2022, tenemos:

1. Cualquier transacción inicia un procedimiento contable: Desde cualquier compra o venta que realice. La idea es hacer un registro de cada transacción financiera. Para este proceso es recomendable contar con el apoyo de un servicio contable.
2. Estas transacciones se registran en los diarios: Este es el punto cero de la contabilidad, cada procedimiento contable debe anotarse en un diario, el cual es el registro de cada transacción financiera a medida que ocurre.
3. Agrupar todas las entradas utilizando el libro mayor: Aquí es donde los servicios contables se encargan de transferir o publicar cada una de las entradas del diario en su lugar apropiado en el libro mayor por tipo de transacción.
4. Preparar el balance de prueba: Aquí es donde se resumirán todas las entradas de débito las cuales deberán coincidir; si no es así, se deberán remitir a los registros de transacciones en el diario y trabajar para ver dónde ocurrió el error.
5. Preparar el estado financiero: En este punto el trabajo vale la pena, ya que este es el documento que los prestamistas,

agencias gubernamentales o cualquier entidad requerirá para saber quién eres financieramente antes de hacer un negocio

Indicadores:

- **Análisis de información contable**
- **Toma de decisiones**

Dimensión 2: Control de información contable

Elizondo, Arturo (1996) Sitúa al sistema de información contable “como una clase de sistema para la dirección empresarial que, a través de la realización del proceso contable, suministra información económica relevante para la gestión. Su utilización, por consiguiente, puede contribuir notablemente a facilitar y mejorar las decisiones empresariales.” (Pág. 4).

Williams, Haka, & Bether (2000) “Afirman que un sistema de información contable consta del personal, los procedimientos, los mecanismos y los registros utilizados, para una organización, primero para desarrollar la información contable y segundo para transmitir esta información a quienes toman decisiones.” Por consiguiente, el propósito está en “satisfacer en la forma más eficiente posible las necesidades de información contable de la organización.” (Pág. 4).

García Bravo (1992). “El control de la información financiera es el estudio y análisis de la documentación contable-financiera que se genera para verificar su confiabilidad relativa a fin de que los usuarios adopten las decisiones más convenientes para lograr los resultados reales de la empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales a corto, mediano y largo plazo. Dichos análisis requieren de procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar su coherencia con los planes del negocio,

lo que posibilita su modificación de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o cambios imprevistos”.

Indicadores:

- **Estrategias de control**
- **Modificación de desviaciones**

Dimensión 3: Reportes financieros

Zeballos E. (2005). Indica “para medir su desempeño, la empresa emite periódicamente reportes financieros que incluyen información financiera de utilidad para las partes interesadas, comúnmente llamadas stakeholders (accionistas, posibles inversionistas, proveedores, clientes, autoridades fiscales, entre otras)”.

- **Información contable-financiera**
- **Estados financieros**

2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio

Berry et al, 1993) “La calidad de servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”.

Según Kotler y Armstrong (2013) “la calidad se vincula con el valor y la satisfacción del cliente. Contrariamente, numerosos especialistas y organizaciones, indican que la calidad precede a la satisfacción, tales como The International Organization for Standardiz (ISO 8402: 1994).

Chiavenato, I. (2006) “Viene a ser el valor agregado que encanta al individuo y lo motiva a elegir un bien o servicio por los beneficios que éste le otorga en comparación a otros parecidos. En esencia, los varios conceptos de calidad hablan el mismo idioma por medio de varios dialectos”.

Pizzo (2013) “es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

Importancia de la calidad de servicio

“El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismos son quienes tendrán la última palabra para decidir. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos: La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores. Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que, si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva” (Anónimo, 2013).

Ventajas de atender mejor al cliente

Vartuli (2008) nos muestra 15 beneficios que las empresas pueden llegar a conseguir mediante una buena atención al cliente:

1. Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
2. Incremento de las ventas y la rentabilidad.
3. Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
4. Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario.
5. Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
6. Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca y, las referencias de los clientes satisfechos.
7. Menores gastos en actividades de marketing: las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
8. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
9. Mejor imagen y reputación de la empresa.
10. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.
11. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
12. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
13. Menos quejas y ausentismo por parte del personal, por ende, una productividad más alta.
14. Menor rotación del personal.
15. Una mayor participación de mercado.

2.2.2.1 Dimensiones e indicadores de la calidad de servicio

Dimensión 1: Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo

Según Flórez Pineda (CEO & Co-founder-M.A.S. Consulting (2021). “Actualmente se habla mucho sobre compromiso y liderazgo, pero poco se entiende acerca de su significado e implicaciones y es por eso que en principio debemos tener claro a que se refieren estas dos nociones, para así poder trabajar en función de ellas, para su mejoramiento”.

“El compromiso es el conjunto de comportamientos que hacen que los colaboradores se sientan parte esencial de una empresa, es un estado emocional que redunde en su disposición a ser promotores de la marca, hacer su mejor trabajo y poner todo su conocimiento al servicio de la empresa, con miras al logro de los objetivos”.

“El liderazgo por otra parte se refiere a la habilidad que se tiene para sacar lo mejor de otras personas y así llevarlos a un nivel superior”.

Hoy las empresas saben que deben aumentar su inversión en temas de compromiso y liderazgo, pero son renuentes a continuar aplicando procesos de capacitación (cursos, talleres, seminarios, outdoors) que si bien incentivan a los colaboradores durante el momento en que los hacen y en apariencia generan un cierto cambio en ellos, este no es permanente sino temporal. Adicionalmente, tampoco tienen la forma para calcular en qué porcentaje se incrementa los niveles de compromiso y liderazgo al aplicar ciertas técnicas de aprendizaje y por lo tanto no hay forma de medir el retorno de la inversión (ROI por sus siglas en inglés)”.

“El liderazgo es parte de la dirección, pero no toda. A un gerente se le quiere para que planee, organice, ejecute, controle, coordine, pero lo más que se le pide o espera del líder, es que

haga que otros lo sigan. El liderazgo es la habilidad para persuadir a otros, a que busquen con entusiasmo objetivos definidos. Es, el que hace que un grupo se conjunte y motive hacia los objetivos. Las funciones directivas tales como: planeación, organización, ejecución, control, coordinación, innovación, son partes estáticas hasta que el líder libera el poder de motivación en la gente y la guía hacia los planes y objetivos establecidos” (Cardona & Rey. 2002, p. 47).

Indicadores:

- **Saber escuchar a los usuarios**
- **Atender necesidades de los usuarios**
- **Trabajo articulado**

Dimensión 2: Satisfacción de los usuarios

“Según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio” (Sancho, 1998).

“La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo” (Westbrook, 1987).

“El concepto de satisfacción, se ha ajustado a lo largo del tiempo según el avance de la investigación, resaltando distintos aspectos y modificando su concepto. La satisfacción, es la valoración que realiza el usuario respecto de un producto o servicio, y si es producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas. La satisfacción del usuario es influida por las

características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad” (Cardona & Rey (2002, p. 52).

Indicadores:

- **Amabilidad en la atención**
- **Atención rápida**
- **Resultados eficaces**

Dimensión 3: Vocación de servicio al público

“Pérez y Merino (2015) El concepto de vocación, que proviene del vocablo latino vocatĭo, refiere a la tendencia de una persona hacia un oficio, una actividad o un cierto estado. Servicio, por su parte, alude en su sentido más amplio al acto y la consecuencia de servir: estar a disposición de alguien, ser útil para algo.

“La idea de vocación de servicio, de este modo, se vincula a la predisposición de un individuo para satisfacer las necesidades de otro. Quienes tienen vocación de servicio, por lo tanto, se inclinan a brindar colaboración o ayuda” (Pérez y Merino, 2015)

“Puede relacionarse la vocación de servicio con la solidaridad y el accionar desinteresado. Al brindar un servicio solidario, la persona recibe una recompensa que se puede calificar como interna o espiritual: la satisfacción de hacer aquello que se cree correcto. No se busca, en cambio, satisfacer un interés material u obtener otro tipo de rédito” (Pérez y Merino, 2015).

Indicadores:

- **Ayuda a los usuarios**
- **Empatía**
- **Accionar desinteresadamente**

2.3 Definición de términos básicos

Gestión financiera: “Es la obtención de los recursos, pero también con su buen manejo. La clave consiste en cómo se definen y distribuyen las tareas, cómo se definen los vínculos administrativos entre las unidades y qué prácticas se establecen. Se deben crear los medios para monitorear las fortalezas y debilidades de las estructuras y procesos. Al mismo tiempo, hay que tomar en cuenta las limitaciones culturales e históricas que influyen sobre la administración empresarial” (Ross, 2000).

Contabilidad: “La contabilidad es el sistema que mide las actividades del negocio, procesa esa información convirtiéndola en informes y comunica estos hallazgos a los encargados de tomar las decisiones” (Horngren & Harrison, 1991).

Control administrativo: “Es el proceso mediante el cual la administración se asegura de que los recursos son obtenidos y usados eficiente y efectivamente, en función a los objetivos planeados por la organización” (Ramírez, 2008).

Sistema: “Es el conjunto de órganos, acciones o componentes de principios o información que le compete a cada uno de ellos. Existe una gran variedad de conceptos de sistema, los cuales están de acuerdo a los fines para los que han sido organizados, cuando se habla de sistema se habla e metodología” (Andia, 2015).

Decisiones estratégicas o de planificación: “Son decisiones adoptadas por decisores situados en el ápice de la pirámide jerárquica o altos directivos. Estas decisiones se refieren principalmente a las relaciones entre la organización o empresa y su entorno. Son decisiones de una gran trascendencia puesto que definen los fines y objetivos generales que afectan a la totalidad de la organización, a su vez perfilan los planes a largo plazo para lograr esos objetivos” (Castro, 2014).

Decisiones tácticas o de pilotaje: “Son decisiones tomadas por directivos intermedios. Tratan de asignar eficientemente los recursos disponibles para alcanzar los objetivos fijados a nivel estratégico. Estas decisiones pueden ser

repetitivas y el grado de repetición es suficiente para confiar en precedentes. Sus consecuencias suelen producirse en un plazo no largo de tiempo y son generalmente reversibles” (Castro, 2014).

Decisiones operativas: “Adoptadas por ejecutivos que se sitúan en el nivel más inferior. Son las relacionadas con las actividades corrientes de la empresa. El grado de repetitividad es elevado, se traducen a menudo en rutinas y procedimientos automáticos, por lo que la información necesaria es fácilmente disponible” (Castro, 2014).

Decisiones programadas: “Aquellas que son repetitivas y rutinarias, cuando se ha definido un procedimiento o se ha establecido un criterio que facilita hacerles frente, permitiendo no ser tratadas de nuevo cada vez que se debe tomar una decisión. Es repetitiva porque el problema ocurre con cierta frecuencia de manera que se idea un procedimiento habitual para solucionarlo” (Castro, 2014).

Decisiones no programadas: “Son aquellas que resultan nuevas para la empresa, no estructuradas e importantes en sí mismas. No existe ningún método preestablecido para manejar el problema porque este no haya surgido antes o porque su naturaleza o estructura son complejas, o porque es tan importante que merece un tratamiento hecho medida” (Simón, como se citó en Castro, 2014).

Saber escuchar a los usuarios: “Saber escuchar es entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Es comprender más allá de las palabras; es decir, no sólo retener lo que tu interlocutor expresa directamente, sino ser capaz de percibir sus ideas, pensamientos, actitudes y gestos. Cuando hablas con un usuario, el principal objetivo no es contarle lo maravilloso que son tus servicios sino conocer y entender sus problemas, sus penas, sus deseos y expectativas. Este es el condicionante de la relación que se está creando y el determinante si ese vínculo durará años o sólo unos minutos” (Cardona & Rey, 2002, p. 48).

Atender necesidades de los usuarios: “Dicen que al usuario lo que pida, y se han tomado muy en serio este papel. Cada vez se tiene que trabajar más para

satisfacer las necesidades del usuario, cumplir con el servicio que prometimos o con la calidad de los productos que ofrecemos. Los usuarios de hoy buscan que los servicios sean rápidos, que los productos cumplan con la calidad y que la experiencia en su totalidad supere sus expectativas” (Cardona & Rey, 2002, p. 48).

Trabajo en equipo: “El trabajo en equipo consiste en realizar una tarea en particular entre un grupo de dos o más personas. Es de suma importancia mantener un buen nivel de coordinación, también son importantes la unión del grupo y el buen clima durante la actividad para mantener la armonía entre los integrantes” (Cardona & Rey, 2002, p. 49).

Amabilidad en la atención: “Los usuarios no solo demandan un producto o servicio, sino que también demandan atención. Un trato personal y afable. Y una forma de proporcionarles esta atención además de un trato educado es: cuidando nuestro vestuario e higiene personal, tratarlo de usted a menos que ellos nos indiquen lo contrario, saber escuchar” (Cardona & Rey, 2002, p. 54).

Atención rápida: “A los usuarios no les gusta esperar, y este es un hecho que se acentúa aún más cuando lo hacemos en calidad de usuario. La espera innecesaria en una entidad semivacío o en una tienda es inversamente proporcional a nuestro grado de satisfacción hacia el servicio” (Fornell, 2008, p. 15).

Resultados eficaces: “El término eficaz es un adjetivo utilizado para señalar la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación. Aplicado para personas e individuos, también puede ser eficaz un dispositivo, un tipo de tecnología, un fenómeno natural y diversas cosas ya que no es necesariamente una posibilidad humana. Ser eficaz implica que la metodología de acción que se aplica (conscientemente o no) es la apropiada y que, por tanto, la consecuencia será la esperada para cada efecto” (Duque, 2005, p. 15).

Ayuda a los usuarios: “Es colaborar o cooperar de manera desinteresada para otra persona por aliviarle el trabajo, para que consiga un determinado fin, para

paliar o evitar una situación de aprieto o riesgo que le pueda afectar” (Toso, 2003, p. 18).

Empatía. “Es la disposición de la entidad que ofrece a los usuarios, cuidado y atención personalizada” (Duque, 2005, p.25).

Atención desinteresadamente: “Es poner las necesidades de tu comunidad por encima de las tuyas en lugar de siempre actuar bajo tu propio interés. Actuar de manera desinteresada no es sencillo, pero mientras más practiques, mejor te volverás al ser amable y generoso con mayor frecuencia” (Chiavenato, 2008, p. 35).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a. El registro de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.
- b. El control de la información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2002.
- c. Los reportes financieros se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

2.5 Variables

2.5.1 Definición conceptual de la variable

Variable 1: Gestión contable

López M. (2016) “El control de gestión en los delineamientos de gestión indica que es el conjunto de actividades de registro y control de las operaciones comerciales y financieras en la empresa. La gestión contable acumula y analiza la información, y da cumplimiento a sus objetivos en las condiciones en que se desarrolla la actividad económica en el mundo contemporáneo, para lo cual se aplican nuevos procedimientos que colocan a la contabilidad de gestión a la altura de los requerimientos de la empresa moderna”.

Variable 2: Calidad de servicio

“Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable” (Solórzano y Aceves, 2013, p. 6).

“Calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa” (Tschohl, 2014, p. 9).

2.5.2 Definición operacional de la variable

Definición operacional de la variable 1: Gestión contable

Operacionalmente la variable gestión contable, se define mediante tres dimensiones: Registro de información contable (4 ítems), Control de información contable (3 ítems), Reportes financieros (3 ítems), con cinco opciones: Totalmente de acuerdo= 5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3, En desacuerdo= 2, Totalmente en desacuerdo= 1

Definición operacional de la variable 2: Calidad de servicio

Operacionalmente la variable calidad de servicio, se define mediante tres dimensiones: Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo (3 ítems), Satisfacción de los usuarios (3 ítems), Vocación de servicio al público (3

ítems), con cinco opciones: Totalmente de acuerdo= 5, De acuerdo= 4, Ni de acuerdo ni en desacuerdo= 3, En desacuerdo= 2, Totalmente en desacuerdo= 1

2.5.3 Operacionalización de las variables

Hernández, et al (2010) refiriéndose a la operacionalización de las variables, afirman que es: “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica” (p. 77).

Variable 1: Gestión contable

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Registro de información contable	Análisis de información contable	1	¿Considera usted que la gestión contable tiene incidencia en la calidad de servicio?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		2	¿Cree usted que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio?	
		3	¿Considera usted que el correcto análisis de información contable tiene incidencia en la calidad de servicio?	
	Toma de decisiones	4	¿Cree usted que una acertada toma de decisiones permite la obtención de la calidad de servicio?	
Control de información contable	Estrategias de control	5	¿Considera usted que el control de la información contable-financiera incide notablemente en la calidad de servicio?	
		6	¿Cree usted que las estrategias de control tienen impacto positivo en la calidad de servicio?	
	Modificación de desviaciones	7	¿Considera usted que la modificación de las desviaciones tiene repercusión en la calidad de servicio?	
Reportes financieros	Información contable-financiera	8	¿Considera usted que los reportes financieros tienen injerencia en la obtención de la calidad de servicio?	
		9	¿Cree usted que la información contable-financiera tiene incidencia directa en la calidad de servicio?	
	Estados financieros	10	¿Considera usted que los estados financieros favorecen la calidad de servicio en la empresa?	

Variable 1: Calidad de servicio

Dimensión	Indicadores	Ítems		Escala Valorativa
		N°	Contenido	

Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo	Saber escuchar a los usuarios	1	¿Existe un adecuado liderazgo por parte de la gerencia en la empresa?	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Atender necesidades de los usuarios	2	¿Usted atiende las necesidades del usuario en instalaciones adecuadas?	
	Trabajo articulado	3	¿En la empresa existe trabajo en equipo y funciona de manera articulada?	
Satisfacción de los usuarios	Amabilidad en la atención	4	¿Los empleados atienden amablemente a los usuarios en todo momento?	
	Atención rápida	5	¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio al usuario?	
	Resultados eficaces	6	¿Considera usted que el resultado de la atención causa satisfacción de los usuarios?	
Vocación de servicio al público	Ayuda a los usuarios	7	¿Con el trabajo que desempeña usted considera que ayuda a los usuarios?	
	Empatía	8	¿Existe empatía al atender a los usuarios?	
	Accionar desinteresadamente	9	¿Usted cumple con atender adecuadamente a los usuarios y en forma desinteresadamente sin ningún interés particular?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

Diseño de estudio no experimental, transversal:

No experimental

Este estudio es de tipo no experimental, dado que el investigador no manipulara los datos de las variables. Al respecto, Hernández, et, al. (2010). Señalan: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.149).

Transversal

“Es de corte transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et. al, 2010 p. 151).

El nivel de investigación es descriptivo y correlacional:

Descriptivo

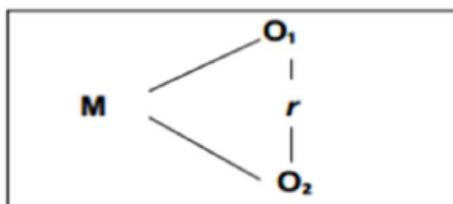
“Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, 2010, p. 85).

Correlacional

La presente investigación es de nivel correlacional, dado que se pretenderá determinar la relación o asociación entre las variables en estudio. Al respecto, Hernández et. Al. (2010) sostuvieron que: “Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 87).

La investigación emplea el método inductivo-deductivo. es decir, se vio información general y específica para sacar una conclusión general. El cual ayudara a desarrollar y aplicar nuevas técnicas e instrumento de recolección de datos.

El diseño de este estudio, se representa en la figura siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio.

O₁: Observaciones sobre la variable: Gestión contable

O₂: Observaciones sobre la variable: Calidad de servicio

r : Relación entre las dos variables en estudio

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

Tamayo (1997) “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114).

La población es de 10 personas que trabajan en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C., según detalle:

Item	Áreas	Cantidad
1	Gerencia General	1
2	Administración	1
3	Contabilidad	1
4	Asistencia contable	3
5	Planta	4
Total población		10

Fuente: Empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. - 2022

3.2.2 Muestra

Para Hernández, et al (2010) “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población”.

Por su naturaleza nuestra muestra será de tipo censal.

Muestreo censal

La muestra se considera censal pues los investigadores seleccionaron el 100% de la población, por ser pequeña, es decir, la muestra de estudio estuvo conformada por los 10 trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C.

En ese sentido Ramírez (1997) afirma que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra” (p. 15).

Arias (2006) define la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83).

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta.

3.3.2 Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó dos cuestionarios, uno para cada variable de la investigación a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

3.4 Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.1 Validez

Según Hernández, S.et al. (2014, p. 200)” La validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que desea medir”; para lo cual se determinó claramente las dimensiones con sus respectivos indicadores.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de las variables gestión contable y calidad de servicio

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Doctor	Rojas Elescano, Jaime Augusto	Aplicable
Doctor	Vásquez Reátegui, Marden Odilo	Aplicable
Magister	Chamoli Perrea, Julio César	Aplicable

Según el dictamen de los expertos, el instrumento si cumplió con las consideraciones para su aplicabilidad, dado que tiene coherencia, pertinencia y claridad para la muestra de estudio.

1.4.2 Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, S. et al., (2014, p. 200. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Variable 1: Gestión contable

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,962	10

Fuente: Programa SPSSV.22

Interpretación: el Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,962 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Variable 2: Calidad de servicio

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,935	09

Fuente: Programa SPSSV.22

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,935 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

3.5 Técnicas para el procesamiento de la información

Las principales técnicas que se utilizaran en el trabajo de investigación serán la tabulación de datos y el análisis estadístico de las encuestas a través del programa SPSS-V22 y Microsoft Excel, se procesara en tablas y figuras las variables y dimensiones del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Se procesa las encuestas a través del programa SPSSV22 y EXCEL 2010 se presenta resultados en tablas y figuras de variables y dimensiones

Tabla 01

Dimensión: Registro de información contable en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	3	30
	De acuerdo	4	40
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30
	En desacuerdo	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	TOTAL		10

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

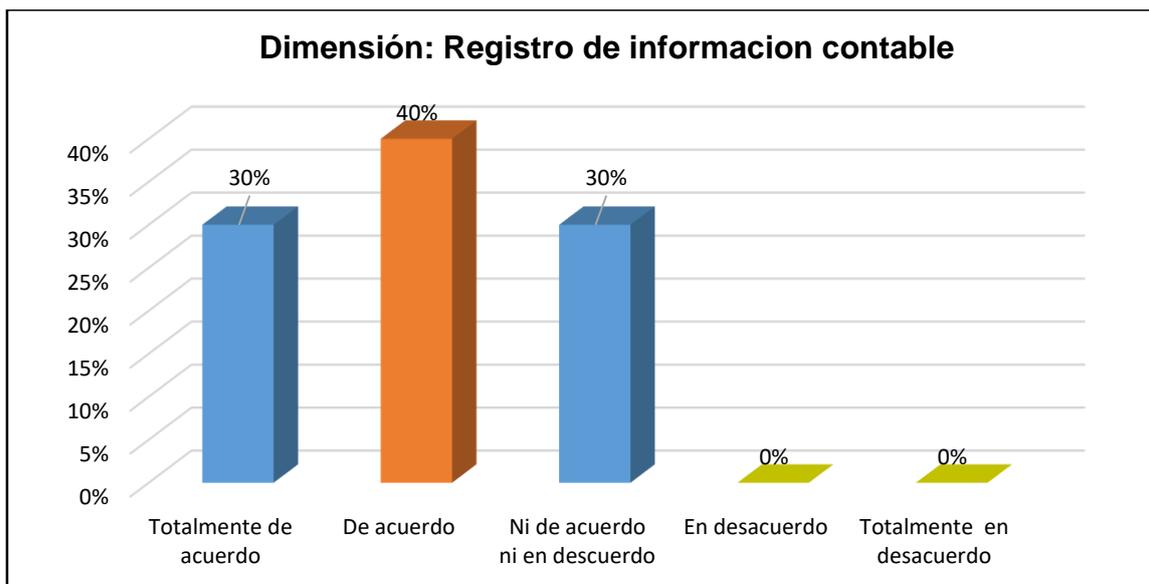


Figura 01: Dimensión: Registro de información contable

Fuente: Tabla 01

Interpretación: De la tabla y figura 01, se observa que el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio seguido de 40% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 02

Dimensión: Control de información contable en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	10
	De acuerdo	2	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	40
	En desacuerdo	2	20
	Totalmente en desacuerdo	1	10
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

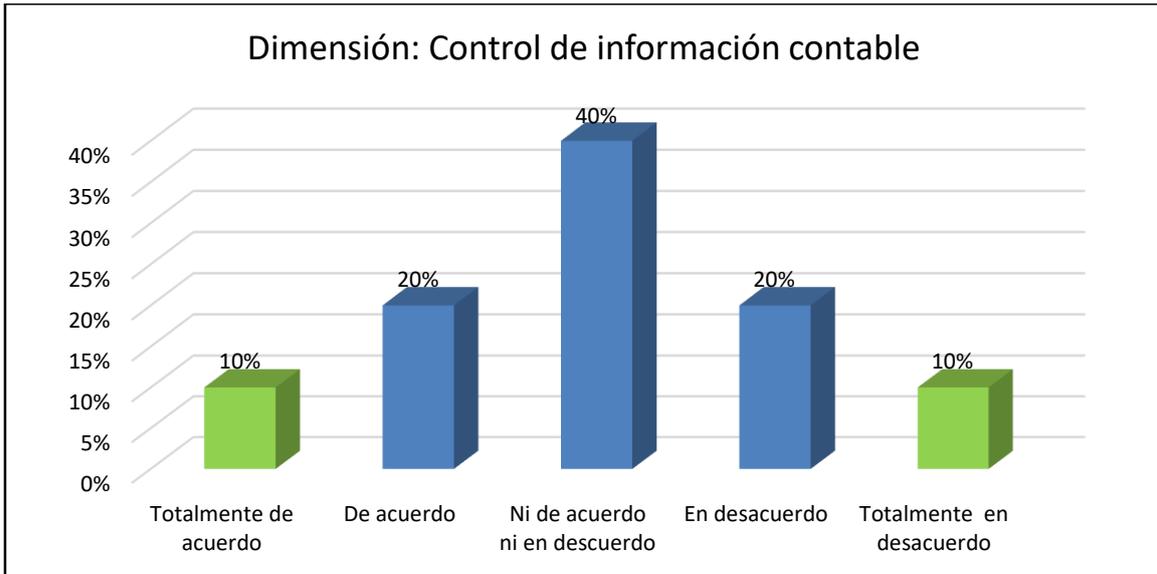


Figura 02: Dimensión: Control de información contable
Fuente: Tabla 02

Interpretación: De la tabla y figura 02, se observa que el 10% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que el control de información contable repercute en la calidad de servicio seguido de 20% de acuerdo, 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 03

Dimensión: Reportes financieros en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	2	20
	De acuerdo	3	30
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20
	En desacuerdo	2	20
	Totalmente en desacuerdo	1	10
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

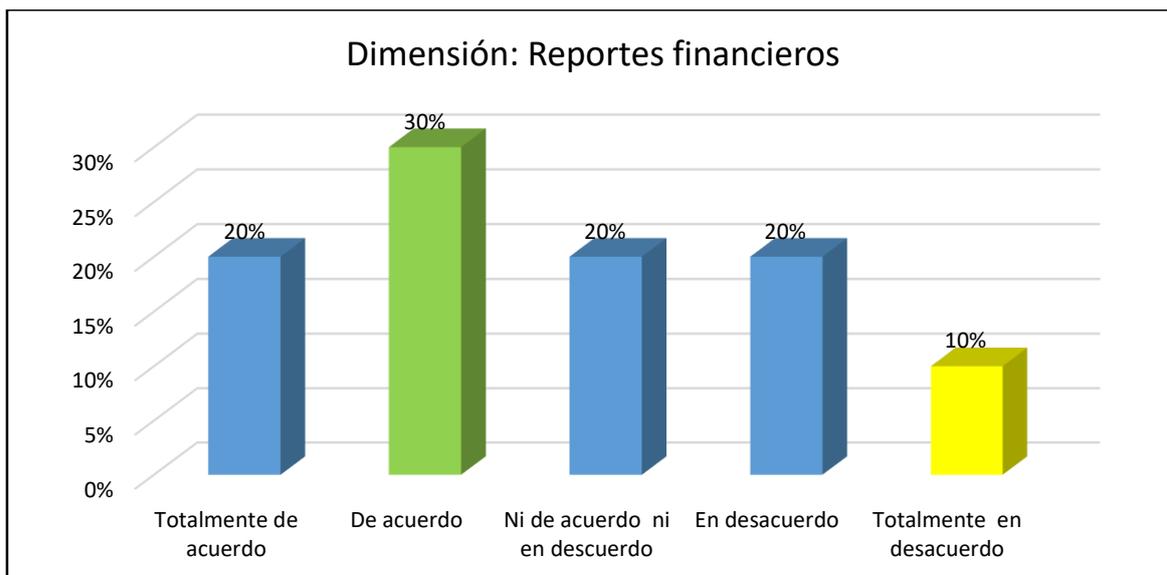


Figura 03: Dimensión: Reportes financieros
Fuente: Tabla 03

Interpretación: De la tabla y figura 03, se observa que el 20% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que los reportes financieros tienen injerencia en la obtención de la calidad de servicio seguido de 30% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo.

Tabla 04

Variable: Gestión contable en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	3	30
	De acuerdo	2	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30
	En desacuerdo	2	20
	Totalmente en desacuerdo	0	10
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

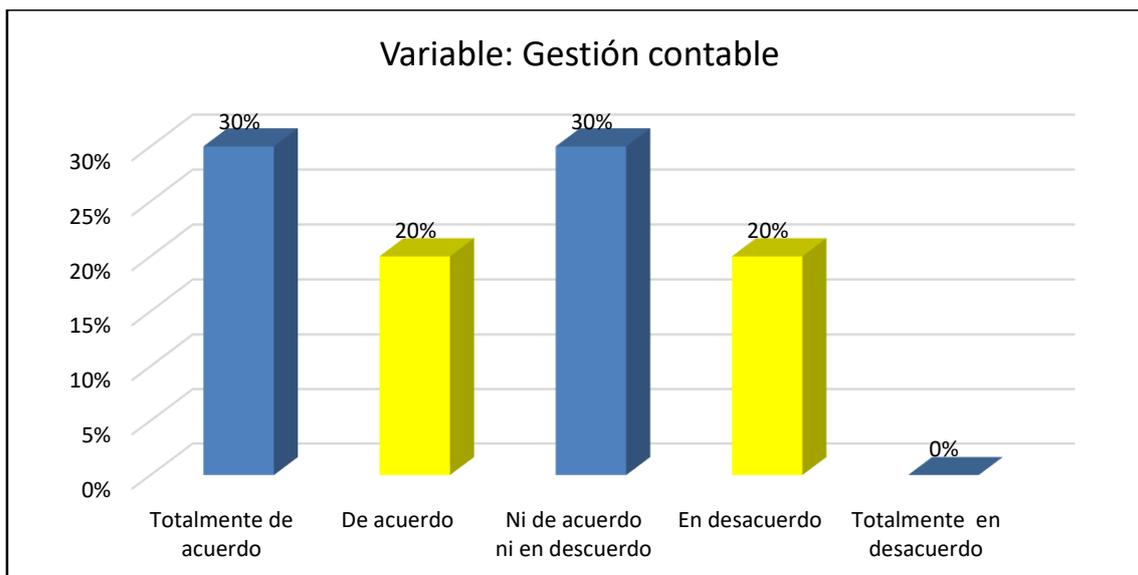


Figura 04: Variable: Gestión contable
Fuente: Tabla 04

Interpretación: De la tabla y figura 04, se observa que el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa registre la actividad económica, clasifique la información y realice un resumen de la información seguido de 20% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 05

Dimensión: Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	10
	De acuerdo	6	60
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	30
	En desacuerdo	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

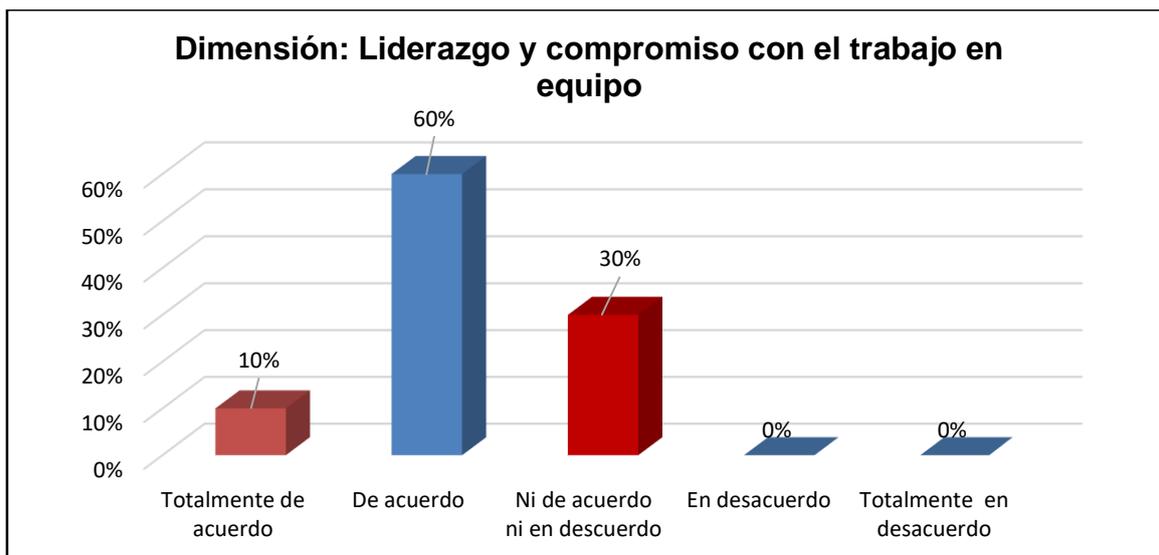


Figura 05: Dimensión: Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo
Fuente: Tabla 05

Interpretación: De la tabla y figura 05, se observa que el 10% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que en la empresa se desarrolle liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo seguido de 60% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tabla 06

Dimensión: Satisfacción de los usuarios en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Válido		Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	3	30
	De acuerdo	5	50
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
	En desacuerdo	1	10
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

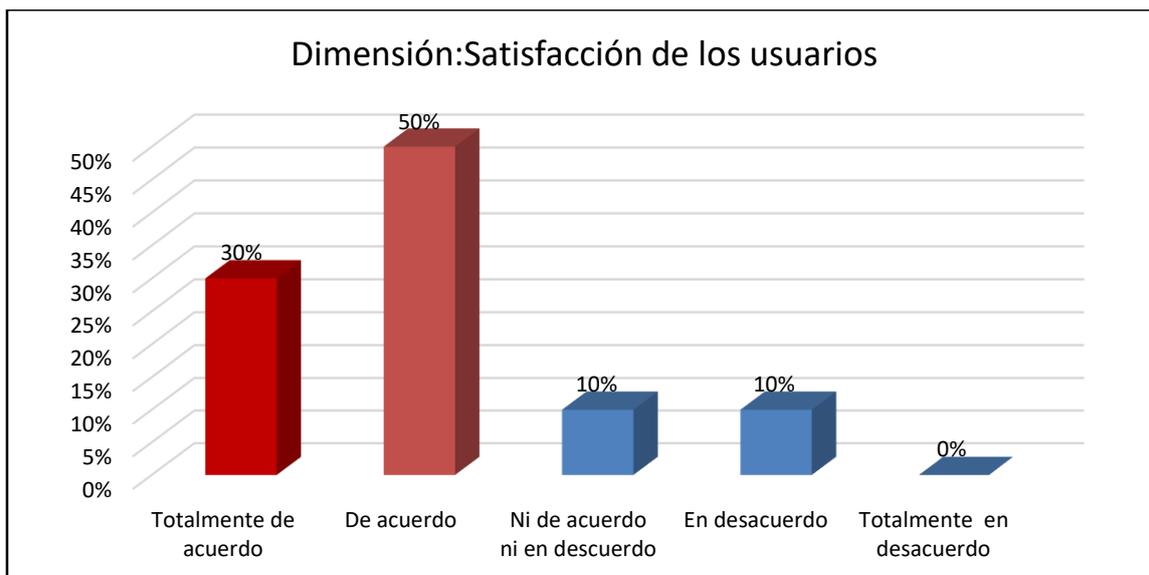


Figura 06: Dimensión: Satisfacción de los usuarios
Fuente: Tabla 06

Interpretación: De la tabla y figura 06, se observa que el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que en la empresa brinde un servicio de calidad y los usuarios se sientan satisfecho, seguido de 50% de acuerdo, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 07

Dimensión: Vocación de servicio al público en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	1	10
	De acuerdo	6	60
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	10
	En desacuerdo	2	20
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

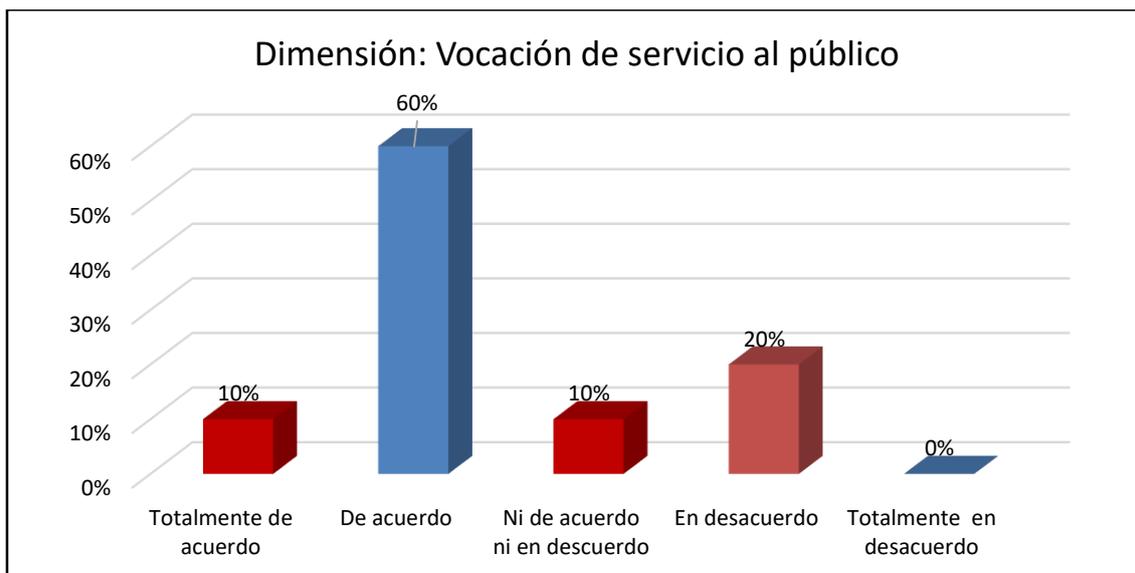


Figura 07: Dimensión: Vocación de servicio al público

Fuente: Tabla 07

Interpretación: De la tabla y figura 07, se observa que el 10% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa brinde un servicio de vocación ante el usuario, seguido de 60% de acuerdo, 10% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo.

Tabla 08

Variable: Calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	6	60
	De acuerdo	2	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	20
	En desacuerdo	0	0
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	TOTAL	10	100

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta y procesado con el programa SPSSV22

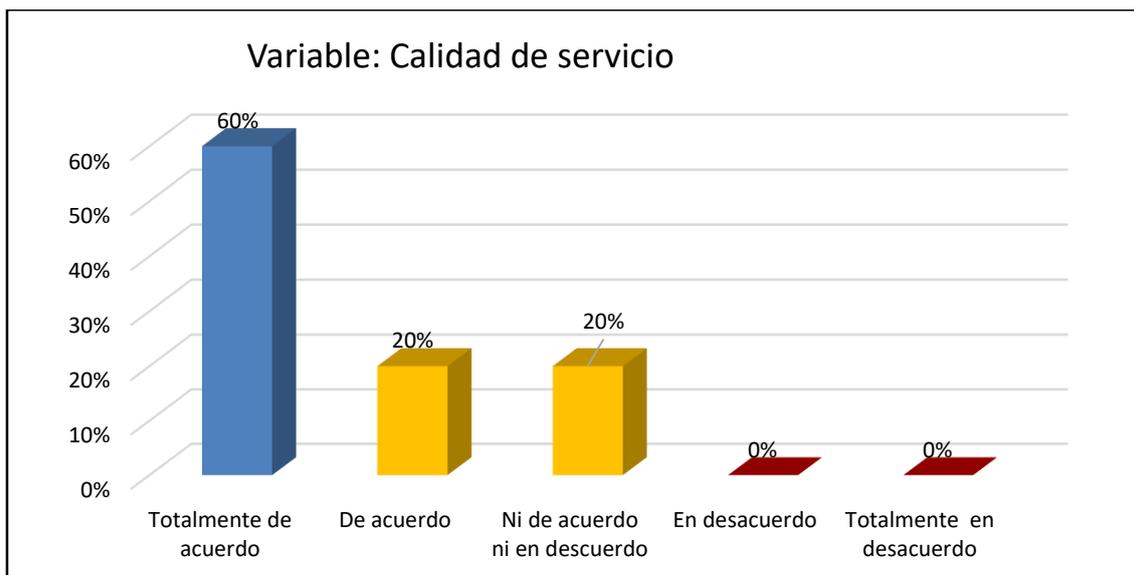


Figura 08 Variable: Calidad de servicio
Fuente: Tabla 08

Interpretación: De la tabla y figura 08, se observa que el 60% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa brinde un servicio de calidad ante el usuario, seguido de 20% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H0: La gestión contable no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Hi: La gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.

Tabla 09**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre las variables de gestión contable y calidad de servicio**

		Correlaciones		
			V1	V2
Rho de Spearman	Variable (V1): Gestión contable	Coeficiente de correlación	1,000	,753*
		Sig. (*bilateral)	.	,012
		N	10	10
	Variable(V2): Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,753*	1,000
		Sig. (bilateral)	,012	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 09, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,753$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,012 < 0,05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye la gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01

H0: El registro de información contable no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Hi: El registro de información contable de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Tabla 10

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión El registro de información contable y calidad de servicio

		Correlaciones		
			D2	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D2): El registro de información contable	Coeficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (*bilateral)	.	,002
		N	10	10
	Variable(V2): Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,845*	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	10	10

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 10, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,886$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,002 < 0,01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%, se concluye el registro de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02

H0: El control de información contable no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Hi: El control de información contable de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Tabla 11**Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión El control de información contable y calidad de servicio**

		Correlaciones		
			D2	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D2): El control de información contable	Coeficiente de correlación	1,000	,710*
		Sig. (*bilateral)	.	,021
		N	10	10
	Variable(V2): Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,710*	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 11, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,710$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,021 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye el control de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03

H0: Los reportes financieros no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Hi: Los reportes financieros se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Tabla 12

Aplicación de la prueba estadística de Spearman entre dimensión los reportes financieros y calidad de servicio

		Correlaciones		
			D3	V2
Rho de Spearman	Dimensión (D3): Los reportes financieros	Coeficiente de correlación	1,000	,762*
		Sig. (*bilateral)	.	,010
		N	10	10
	Variable(V2): Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,762*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	10	10

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos del procesamiento de la encuesta y procesado con el programa SPSS.V22.

Interpretación: De la tabla 12, después de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,762$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,010 < 0,05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye los reportes financieros se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

4.2 Discusión

Para efectos de la discusión los resultados de esta investigación, se inicia con la formulación de la pregunta de investigación. ¿De qué manera se relaciona la gestión contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?, donde se ha obtenido relación altamente significativa entre ambas variables de estudio que genera discusión.

De los resultados obtenido de la tabla 04, 08, sobre la variable gestión contable, el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa registre la actividad económica, clasifique la información y realice un resumen de la información seguido de 20% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo. Por otro lado, el 60% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa brinde un servicio de calidad ante el usuario, seguido de 20% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Los resultados coinciden con algunas de las conclusiones de Figueroa (2017), donde refiere no cuenta con un sistema contable eficiente que le permita tener un mayor control en las actividades diarias que realiza. Lo confirma Córdova (2016), cuando señala que una empresa que no realiza los procedimientos adecuados para la revelación de la información financiera se está configurando una gestión deficiente. Asimismo, Suárez (2013), señala las actividades económicas se registran y sintetizado en informes contable que favorecen las actividades contables, lo mismo refiere Gonzales (2017), refiere el 52.42% no formulan presupuestos operativos y financieros tomando en cuenta la información financiera. La variable gestión contable se sustenta en Montañó (2014) y Catagora (2013) y la variable calidad de servicio se sustenta Chiavenato, I. (2006) y Kotler y Armstrong (2013). La hipótesis planteada se contrasta al aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,753$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,012 < 0.05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%, se concluye la gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

De los resultados obtenidos de la tabla 01, 02, 03, 05, 06, 07 08, 09,10,11 sobre las dimensiones de la variable gestión contable como son: Registro de información contable, control de información contable, reportes financieros se presenta con mayor índice el nivel, totalmente de acuerdo ,de acuerdo que varía entre 30% y 40%, faltando superar las deficiencias de gestión contable que redundan en la calidad de servicio que brinda la empresa, luego de realizar la prueba de hipótesis específicas se obtiene que se rechazan las hipótesis nulas planteadas es decir cada uno de ellas existe relación significativa. Estas dimensiones están respaldadas por Montaña (2014) y Catagora (2013), Auditors Advisors, (2022), Elizondo, Arturo (1996), Williams, Haka, & Bether (2000), Zeballos (2005), Berry et al, (1993), Pizzo (2013), Vartuli (2008), CEO & Co-founder-M.A.S. Consulting (2021), Sancho, (1998), Cardona & Rey (2002), Pérez y Merino (2015).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteado en la investigación:

Primera conclusión

Se concluye la gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,753$ correlación alta positiva y $pvalor= 0,012 < 0.05$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa registre la actividad económica, clasifique la información y realice un resumen de la información seguido de 20% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 0% totalmente en desacuerdo, por otro lado el 60% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que la empresa brinde un servicio de calidad ante el usuario, seguido de 20% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Segunda conclusión

Se concluye el registro de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r= 0,886$ correlación alta positiva y $pvalor= 0,002 < 0.01$, es decir es altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 1%. Asimismo, el 30% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio seguido de 40% de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0% en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Tercera conclusión

Se concluye el control de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,710$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,021 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 10% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que el control de información contable repercute en la calidad de servicio seguido de 20% de acuerdo, 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo.

Cuarta conclusión

Se concluye los reportes financieros se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. Luego de aplicar la prueba estadística Spearman se obtiene $r = 0,762$ correlación alta positiva y $p\text{valor} = 0,010 < 0.05$, es decir es significativo, se rechaza la hipótesis nula con un nivel de significancia del 5%. Asimismo, el 20% de encuestados refiere que están totalmente de acuerdo que los reportes financieros tienen injerencia en la obtención de la calidad de servicio seguido de 30% de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y 10% totalmente en desacuerdo.

RECOMENDACIONES

Se presenta las recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos:

Se recomienda a los trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la variable gestión contable, se debe registrar la información contable, control de la información contable y reportes financieros de la empresa de manera que redunde en la calidad de servicio que brinda la empresa.

Se recomienda a los trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la dimensión de registro de información contable, se debe registrar las anotaciones enfocadas en la revisión y control de las transacciones de una empresa, lo que permite reconocer oportunamente la posición financiera actual.

Se recomienda a los trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la dimensión de control de información contable se debe realizar análisis de la documentación contable financiera para adoptar decisiones convenientes para la empresa.

Se recomienda a los trabajadores de la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C de acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la dimensión de reportes financieros se debe emitir periódicamente reportes financieros que incluyen información financiera de utilidad para la parte interesada como es la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, B. (H. M. (2018). *La contabilidad de gestión: Una herramienta para la toma de decisiones empresariales*. Revista científica.
- Alvarado, L. (2017). *El régimen Mypes tributario y la gestión contable en las empresas del combustible en la ciudad de Huánuco 2017*.
- Álvarez, H. R. (2003). *Introducción a la toma de decisiones gerenciales*. Panamá; Universidad Tecnológica de Panamá.
- Amaya, J. (2009). *Toma de decisiones gerenciales*. Oviedo: 2da. Edición: Bogotá, Colombia.
- Azañero, K. (2016). Tesis: *Diseño de un sistema computarizado utilizando Microsoft Excel para la gestión contable de la Distribuidora Rodríguez S.A.*
- Bullones, A. M. (2014). *Introducción a la contabilidad de gestión*. Caracas: Contadores Públicos de Venezuela.
- Bustios, G. N. (2010). En su tesis titulada: *“La contabilidad gerencial como instrumento financiero en la gestión de las medianas empresas comercializadoras de Hidrocarburos de Lima Metropolitana”* (2010).
- Chacón, M. M. (2012). En su tesis titulada: *“Reglas generales de buenas prácticas contables para la gestión comunal transparente”*. Mérida.
- Chambergó, G. I. (2011). *La contabilidad gerencial en la toma de decisiones administrativas*. Actualidad Empresarial, 1-13.
- Campa, P. F. (2004). *La contabilidad de gestión en la industria hotelera: Estudio sobre su implementación en las cadenas hoteleras en España*. España.
- Casas, L. I. (2014). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel Hermosillo. Una medición de la calidad en el servicio*. México.
- Castillo Morales, E. (2008). La medición de la calidad del servicio la cual sugiere que la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de calidad del servicio.
- Castro, M. P (2014). *Toma de decisiones asertivas para una gerencia efectiva*. Bogotá D.C.-Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Chirinos, E.C. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas Servqual*.

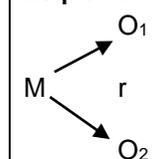
- Córdova, F. (2016). *La gestión contable y la razonabilidad de la información financiera en Automotores Pérez de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato-Venezuela.
- Esteban, L. (2011). En su tesis titulada: *“La contabilidad de gestión como herramienta para la toma de decisiones”* (2011).
- Farfán (2010). *Elaboración de un sistema de contabilidad para empresas de servicios*. Edición 2012.
- Fierro, A. (2007). *Contabilidad general*. Edición 3ra, Bogotá: Colombia, Ecoe ediciones.
- Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- García, R. y Pérez, O. (2015). *Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la Asociación ASIMVES del Parque Industrial V.E.S*. Universidad Autónoma del Perú.
- Giugni, P. E. (2009). *La calidad como filosofía de gestión*. España.
- Hernández, Fernández y Baptista. (1998). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos*. México (p. 243).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. México D.F. McGraw Hill Interamericana.
- Huamaní, L. (2014). *La contabilidad de gestión y el rendimiento organizacional de las empresas comerciales en el distrito de Huacho*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
- Huber, G. P. (2011). *Toma de decisiones en la Gerencia*. México, 2da. Ed: Trillas.
- Ishikawa, K. (2012). *¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa*. Bogotá: Norma.
- Lidorikiotu, Y. (2011). En su tesis titulada: *“Elementos de influencia en la toma de decisiones entre los directores comerciales de empresas familiares catalanas”*.
- Ortega, J. A. (2005). *La calidad del servicio como uno de los elementos formadores de imagen. Estudio de caso: Telmex – Macom*. México.

- Pacheco, F. M. (2010). En su tesis titulada: "*La contabilidad gerencial y su incidencia en las finanzas de las pequeñas empresas gráficas en el distrito de Villa el Salvador*" (2010).
- Pascual, A. (2003). *Contabilidad para la toma de decisiones*. Edición San Marcos. Lra. Edición.
- Paz, H. y Dávalos, T. (2014). *La contabilidad como herramienta de gestión y su incidencia en la toma de decisiones en el área de operaciones del banco financiero de la ciudad de Trujillo en el año 2013-2014*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Rosander, A.C. (1994). *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ríos, C. K. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro bodegas*. Satipo.
- Reyes, T. y Salinas, H. (2015). *Implementación de un sistema de información contable y su influencia en la gestión de la contabilidad en la empresa de Transportes Turismo Días S.A. año 2015*. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Rodríguez, M. R. (2010). *La información contable y su utilidad para la toma de decisiones en las empresas del sector industrial del Municipio Libertad del Estado Mérida*. Universidad de Los Andes – México.
- Ruiz-Olalla, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. España.
- Soria, F. J. (2009). *Contabilidad gerencial. Contabilidad de gestión empresarial. Teoría y Práctica*. 1ra. Edición. Nacional.
- Suárez, T. (2013). *La información contable y toma de decisiones: el aporte de la contabilidad en la construcción de confianza en las organizaciones*. Universidad de Colombia.
- Vicente, J. J. (2014). *Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos Mazate*. Guatemala.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tesis: Gestión contable y calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo se relaciona la gestión contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	La gestión contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Variable 1: Gestión contable Variable 2: Calidad de servicio	Registro de información contable	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de información contable • Toma de decisiones 	Tipo de Investigación: No Experimental Transversal Nivel de investigación: Descriptivo Correlacional Esquema:  Población: 10 trabajadores Muestra: 10 trabajadores Técnica: La encuesta. Instrumento: Cuestionario de la gestión contable y la calidad de servicio.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Control de información contable	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de control • Modificación de desviaciones 	
¿Cómo se relaciona el registro de información contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el registro de información contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	El registro de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.		Reportes financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Información contable-financiera • Estados financieros 	
¿Cómo se relaciona el control de información contable con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre el control de información contable y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	El control de información contable se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Liderazgo y compromiso con el trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Saber escuchar a los usuarios • Atender necesidades de los usuarios • Trabajo articulado 		
¿Cómo se relacionan los reportes financieros con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022?	Determinar la relación que existe entre los reportes financieros y la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Los reportes financieros se relacionan significativamente con la calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022.	Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad en la atención • Atención rápida • Resultados eficaces 		
			Vocación de servicio al público	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a los usuarios • Empatía • Accionar desinteresadamente 		

Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 1

ENCUESTA DE GESTIÓN CONTABLE

La presente encuesta será utilizada para el trabajo de campo de una investigación de tesis de la Universidad Privada de Pucallpa, con el objeto de determinar la relación de la gestión contable y calidad de servicio en la empresa Fortaleza Ladrillos Fuertes y Durables de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. La información que proporcione será manejada de manera confidencial. Muchas gracias.

Escala valorativa				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Ítems de indicadores					
DIMENSIÓN 1: REGISTRO DE INFORMACIÓN CONTABLE	Escala valorativa				
Indicador: Análisis de información contable	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted que la gestión contable tiene incidencia en la calidad de servicio ?					
2. ¿Cree usted que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio?					
3. ¿Considera usted que el correcto análisis de información contable tiene incidencia en la calidad de servicio?					
Indicador: Toma de decisiones					
4. ¿ Cree usted que una acertada toma de decisiones permite la obtención de la calidad de servicio?					
DIMENSIÓN 2: CONTROL DE INFORMACIÓN CONTABLE					
Indicador: Estrategias de control					
5. ¿Considera usted que el control de la información contable-financiera incide notablemente en la calidad de servicio?					
6. ¿Cree usted que las estrategias de control tienen impacto positivo en la calidad de servicio?					
Indicador: Modificación de desviaciones					
7. ¿Considera usted que la modificación de las desviaciones tiene repercusión en la calidad de servicio?					
DIMENSIÓN 3: REPORTES FINANCIEROS					
Indicador: Información contable-financiera					
8. ¿Considera usted que los reportes financieros tienen injerencia en la obtención de la calidad de servicio?					
9. ¿Cree usted que la información contable-financiera tiene incidencia directa en la calidad de servicio?					
Indicador: Estados financieros					
10. ¿Considera usted que los estados financieros favorecen la calidad de servicio en la empresa?					

Fuente: Adaptado de Bedoya (2020).



Anexo 2: Instrumentos de aplicación

CUESTIONARIO 2

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta será utilizada para el trabajo de campo de una investigación de tesis de la Universidad Privada de Pucallpa, con el objeto de determinar la relación de la gestión contable y calidad de servicio en la empresa Fortaleza Ladrillos Fuertes y Durables de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022. La información que proporcione será manejada de manera confidencial. Muchas gracias.

Escala valorativa				
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Ítems de indicadores									
DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO Y COMPROMISO CON EL TRABAJO EN EQUIPO					Escala valorativa				
Indicador: Saber escuchar a los usuarios					5	4	3	2	1
1. ¿Existe un adecuado liderazgo por parte de la gerencia en la empresa?									
Indicador: Atender necesidades de los usuarios									
2. ¿Usted atiende las necesidades del usuario en instalaciones adecuadas?									
Indicador: Trabajo articulado									
3. ¿En la empresa existe trabajo en equipo y funciona de manera articulada?									
DIMENSIÓN 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS									
Indicador: Amabilidad en la atención									
4. ¿Los empleados atienden amablemente a los usuarios en todo momento?									
Indicador: Atención rápida									
5. ¿El personal está capacitado para brindar un rápido y buen servicio al usuario?									
Indicador: Resultados eficaces									
6. ¿Considera usted que el resultado de la atención causa satisfacción de los usuarios?									
DIMENSIÓN 3: VOCACIÓN DE SERVICIO AL PÚBLICO									
Indicador: Ayuda a los usuarios									
7. ¿Con el trabajo que desempeña, usted considera que ayuda a los usuarios?									
Indicador: Empatía									
8. ¿Existe empatía al atender a los usuarios?									
Indicador: Accionar desinteresadamente									
9. ¿Usted cumple con atender adecuadamente a los usuarios y en forma desinteresadamente sin ningún interés particular?									

Fuente: Adaptado de Rojas (2019).

Anexo 3: Matriz de validación

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Gestión contable y calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Autor: Billy Junior ~~Icoyena~~ Guerra

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
								SI	No	SI	No	SI	No	SI	No		
Gestión contable	Registro de información contable	Análisis de información contable	¿Considera usted que la gestión contable tiene incidencia en la calidad de servicio? ¿Cree usted que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio? ¿Considera usted que el correcto análisis de información contable tiene incidencia de la calidad de servicio? ¿Cree usted que una acertada toma de decisiones permite la obtención de la calidad de servicio?					X		X		X		X			
	Control de información contable	Estrategias de control	Modificación de desviaciones	¿Considera usted que el control de la información contable-financiera incide notablemente en la calidad de servicio? ¿Cree usted que las estrategias de control tienen impacto positivo en la calidad de servicio? ¿Considera usted que la modificación de las desviaciones tiene repercusión en la calidad de servicio? ¿Considera usted que los reportes financieros tienen injerencia en la obtención de la calidad de servicio? ¿Cree usted que la información contable-financiera tiene incidencia directa en la calidad de servicio? ¿Considera usted que los estados financieros favorecen la calidad de servicio en la empresa?					X		X		X		X		
	Reportes financieros	Estados financieros							X		X		X		X		

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Gestión contable y calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022

Autor: Billy Junior ~~Comana~~ Guerra

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta				Criterio de evaluación						Observación y/o recomendación	
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
								SI	No	SI	No	SI	No		
Gestión contable	Registro de Información contable	Análisis de Información contable	¿Considera usted que la gestión contable tiene incidencia en la calidad de servicio? ¿Cree usted que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio? ¿Considera usted que el correcto análisis de información contable tiene incidencia de la calidad de servicio? ¿Cree usted que una acertada toma de decisiones permite la obtención de la calidad de servicio? ¿Considera usted que el control de la información contable-financiera incide notablemente en la calidad de servicio?					X	X	X	X	X	X	X	
	Control de Información contable	Estrategias de control	¿Cree usted que las estrategias de control tienen impacto positivo en la calidad de servicio? ¿Considera usted que la modificación de las desviaciones tiene repercusión en la calidad de servicio? ¿Considera usted que los reportes financieros tienen incidencia en la obtención de la calidad de servicio? ¿Cree usted que la información contable-financiera tiene incidencia directa en la calidad de servicio? ¿Considera usted que los estados financieros favorecen la calidad de servicio en la empresa?					X	X	X	X	X	X		
															Reportes financieros
		Estados financieros	¿Considera usted que los estados financieros favorecen la calidad de servicio en la empresa?					X	X	X	X	X			

Anexo 03: Matriz de validación

Título: Gestión contable y calidad de servicio en la empresa Ladrillos Fuertes y Durables Fortaleza S.A.C. de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2022
 Autor: Billy Junior ~~Ipomena~~ Guerra

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuestas				Criterio de evaluación						Observación y/o recomendación		
				Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Resolución entre la variable y la dimensión		Resolución entre el indicador y el ítem		Resolución entre ítems y la opción de respuesta				
								SI	No	SI	No	SI	No		SI	No
Gestión contable	Registro de información contable	Análisis de información contable	¿Considera usted que la gestión contable tiene incidencia en la calidad de servicio? ¿Cree usted que el adecuado registro de información contable repercute en la calidad de servicio? ¿Considera usted que el correcto análisis de información contable tiene incidencia de la calidad de servicio? ¿Cree usted que una acertada toma de decisiones permite la obtención de la calidad de servicio?					X	X	X	X	X	X			
								X	X	X	X	X	X			
								X	X	X	X	X	X	X		
								X	X	X	X	X	X	X		
	Control de información contable	Estrategias de control	¿Considera usted que el control de la información contable-financiera incide notablemente en la calidad de servicio? ¿Cree usted que las estrategias de control tienen impacto positivo en la calidad de servicio?					X	X	X	X	X	X			
								X	X	X	X	X	X			
		Reportes financieros	Modificación de desviaciones	¿Considera usted que la modificación de las desviaciones tiene repercusión en la calidad de servicio? ¿Considera usted que los reportes financieros tienen incidencia en la obtención de la calidad de servicio?					X	X	X	X	X	X		
									X	X	X	X	X	X		
			Estados financieros	¿Cree usted que la información contable-financiera tiene incidencia directa en la calidad de servicio? ¿Considera usted que los estados financieros favorecen la calidad de servicio en la empresa?					X	X	X	X	X	X		
									X	X	X	X	X	X	X	

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable 1: Gestión contable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,962	10

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,962 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 23 de junio del 2022



.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN CONTABLE

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9	ITEMS10
1	2	3	3	5	2	2	2	2	2	4
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22. Escala: Siempre: 5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Variable 2: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,935	09

Interpretación: El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,935 por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó

Pucallpa, 23 de junio del 2022



.....
Validador
Dr. Percy Orlando Rojas Medina

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS1	ITEMS2	ITEMS3	ITEMS4	ITEMS5	ITEMS6	ITEMS7	ITEMS8	ITEMS9
1	5	4	5	5	4	5	5	5	3
2	4	4	5	5	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4
7	4	3	4	4	4	3	3	3	3
8	4	3	4	4	2	2	2	2	2
9	3	3	3	4	4	4	2	2	2
10	4	5	4	5	5	5	4	5	4

Fuente: Información obtenida de la aplicación de la encuesta Procesado con el programa SPSSV22. Escala: Siempre: 5: Totalmente de acuerdo 4: De acuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo

Anexo 5: Fotos

 **LADRILLOS FUERTES Y DURABLES**
FORTALEZA SAC

PRECIOS POR MILLAR

S/ 860.00	S/ 740.00	S/ 880.00	S/ 1.700.00	S/ 2.090.00
				
Pared N°1 18x18x24	Pared N°2 18x18x24	Carcista 9.5x18x22.5	Techo 12 18x30x20	Techo 15 18x30x20

VENTAS: RPM #984558354 TEL 061-573926

!!!!DE REGALO POR LA COMPRA DE CADA MILLAR 30 MITADES!!!!

JR. PROGRESO 427 - 2DO PISO

 **FORTALEZA SAC**

 **LADRILLOS FUERTES Y DURABLES**

Ladrillos 100% Calidad







