

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial

Trabajo de Investigación

Diseño de un plan de optimización en el sistema de soporte del programa Fondo Mi Vivienda utilizando el modelo de gestión por proceso del área de contabilidad en la ciudad de Arequipa-2018

Nilton Christean Moroco Cabrera

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Ingeniería Industrial

Arequipa, 2019

Repositorio Institucional Continental

Trabajo de Investigación



Obra protegida bajo la licencia de [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/peru/)

ASESOR:

ING. Polhett Corali Begazo Velasquez

AGRADECIMIENTO

A mi **Alma Mater** porque forjo en mi la confianza y el deseo de justicia que ha de prevalecer en mis actos.

A mis Docentes por sus valiosos e incondicional apoyo y asesoramiento en la elaboración del presente Proyecto de investigación.

A todos **mis amigos y personas** que de alguna manera colaboración conmigo para la culminación de este trabajo.

DEDICATORIA

A Nuestro Padre Creador por mostrarme su inmenso amor a través del don de la vida a Nuestro señor Jesucristo por enseñarme a ser hijo de Dios y darme la oportunidad de alcanzar la vida eterna, y a Nuestra Santísima Virgen María por su humildad, sencillez e iluminar mi camino hacia el Padre.

A mis padres por su confianza y apoyo incondicional que me brindan día a día y así poder lograr mis metas el cual es ser un profesional de bienestar.

A mis Docentes por todos sus conocimientos brindados día a día y culminar mi carrera satisfactoriamente.

A mis familiares que me apoyaron en todo momento.

Nilton Christean Moroco Cabrera

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I:.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Planteamiento y formulación del problema.....	1
1.1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.2 Formulación del problema.....	2
1.1.2.1 Problema general	2
1.1.2.2 Problema específico	2
1.2 Objetivos	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación e importancia.....	3
1.3.1 Justificación Social	3
1.3.2 Justificación Técnica	4
1.3.3 Justificación Económica	4
1.4 Hipótesis	4
1.4.1 Hipótesis General.....	4
1.4.2 Variables	4
1.4.2.1 Variable Dependiente	4
1.4.2.2 Variable Independiente.....	4
1.4.3 Operacionalización de variables	5
CAPÍTULO II:.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes del problema	6

2.1.1	Antecedentes internacionales	6
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	7
2.2.	Bases Teóricas	8
2.2.1	Gestión contable	8
2.2.2	Etapas de la gestión contable	9
2.2.3	La gestión contable como herramienta de control	10
2.2.4	Diseño de plan de optimización	13
2.2.5	Fondo mi vivienda	14
2.2.5.1	Visión Y Misión	15
2.2.5.2	Ejes Estratégicos.....	15
2.2.5.3	Nueva estrategia de atención	16
2.2.5.4	Objetivos del área de contabilidad.....	17
2.2.5.5	Base Legal a las que se rige Fondo Mi Vivienda.....	17
2.2.5.6	Gestión Contable de fondo mi vivienda	18
2.2.6	Sistema contable CONCAR CB 2019	18
2.2.6.1	Características.....	19
2.2.7	Atención al cliente	21
2.2.7.1	Competencias a desarrollar	21
2.2.7.2	Destrezas y Habilidades que favorecen al perfil.....	21
2.2.7.3	Las colas en la atención al público	22
2.2.7.4	Objetivos.....	22
2.2.7.5	Proceso básico de colas.....	22
2.2.8	Plan Contable Gubernamental Versión 2018.....	24
2.2.8.1	Introducción	24
2.2.8.2	Modalidades Generales de Empleo de las Cuentas.....	25
2.2.8.3	Sistema y Registros de Contabilidad.....	25
2.2.8.4	Fecha de Cierre de los Ejercicios Contables.....	26
2.3.	Definición de términos básicos	27
	CAPITULO III:.....	30
	METODOLOGÍA	30
3.1	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	30
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.3.1	Población.....	30
3.3.2	Muestra	31

3.4	Técnica e instrumento de recolección de datos.....	31
3.4.1	Técnica de recolección de datos.....	31
3.4.2	Instrumento de recolección de datos	31
3.5	TECNICA DE ANALISIS DE DATOS.....	31
	CAPÍTULO IV:	32
	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.1	ANÁLISIS DEL SISTEMA POR MEJORAR.....	32
4.1.1	Manual de procedimientos de deficiencias del sistema contable del Programa Fondo Mivivenda.....	33
4.1.2	Encuestas realizadas a los trabajadores del area de contabilidad del Programa Fondo Mivivenda	42
4.2	IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS ENCONTRADOS MEDIANTE EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA	50
4.3	DETERMINACIÓN DE PRINCIPALES PROBLEMAS EN EL DIAGRAMA DE PARETO.....	52
4.4	PROPUESTA DE DISEÑO	54
	CONCLUSIONES	62
	RECOMENDACIONES.....	63
	BIBLIOGRAFÍA.....	64
	ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 ¿Fondo mi vivienda cuenta con algún sistema contable?	42
Tabla N° 2 Si ya cuenta con un sistema. ¿Cuáles son las deficiencias que usted encuentra actualmente en su sistema?	43
Tabla N° 3 ¿Cuáles son sus mayores preocupaciones que tiene usted acerca de su área de trabajo? En este caso el área contable.	45
Tabla N° 4 ¿Qué impacto desea que tenga el software contable en su área de trabajo? ..	46
Tabla N° 5 ¿El área contable es necesario que se implemente mejor con un software?..	47
Tabla N° 6 ¿Cuáles son las preocupaciones tendrías al momento de adquirir un software?	48
Tabla N° 7 ¿Tener la garantía del software y una capacitación constante crees que sería optimo al momento de adquirir un software?.....	49
Tabla N° 8: Determinación de los principales problemas en el Diagrama Pareto	53
Tabla N° 9: Cuadro comparativo el antes y después del mejoramiento e implementación del sistema contable	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nº 1 Control y Gestión Contable	12
Figura Nº 2 Sistema de Colas	23
Figura Nº 6 Nuevo Plan Contable Gubernamental	27
Figura Nº 4 ¿Fondo mi vivienda cuenta con algún sistema contable?	42
Figura Nº 5 Si ya cuenta con un sistema. ¿Cuáles son las deficiencias que usted encuentra actualmente en su sistema?	44
Figura Nº 6 ¿Cuáles son sus mayores preocupaciones que tiene usted acerca de su área de trabajo? En este caso el área contable	45
Figura Nº 7 ¿Qué impacto desea que tenga el software contable en su área de trabajo?	46
Figura Nº 8 ¿El área contable es necesario que se implemente mejor con un software?	47
Figura Nº 9 ¿Cuáles son las preocupaciones tendrías al momento de adquirir un software?	48
Figura Nº 10 ¿Tener la garantía del software y una capacitación constante crees que sería optimo al momento de adquirirlo?	49
Figura Nº 11 Propuesta del sistema CONCAR	55
Figura Nº 12 aportes profesionales	56
Figura Nº 13 aportes profesionales	57
Figura Nº 14 aportes profesionales	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Encuesta para los Trabajadores.....	66
Anexo N° 2: Formulario de Plan Anual de Auditoria Interna.....	68
Anexo N° 3: Programa de Auditoria.....	69
Anexo N° 4: Cuadro de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas.....	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación en la institución programa FONDO MIVIVIENDA ha sido uno de los apoyos estatales más grandes en el Perú, el gobierno en su afán de apoyar a la población con la finalidad que tenga su techo propio es que creo dicha institución el arraigo que ha tenido la institución pública ha sido en aumento ya que tiene cedés en casi todo el Perú.

Por esta razón es que analizamos su sistema contable con el que trabajan el área contable ya que se ha tenido un sinnúmero de quejas por parte de los trabajadores de dicha institución, su sistema contable en la actualidad es el que utiliza todas las entidades del estado, el cual es el plan gubernamental, al hacer un análisis de este nos dimos con la sorpresa que es un sistema contable retrograda que ocasiona retrasos al personal que labora en dicha institución.

Las constantes quejas de los usuarios también son prueba del mal sistema contable que se lleva en la institución es así, que propusimos hacer una mejora en el sistema contable de dicha institución, con los antecedentes se buscó el sistema contable más adecuado para poder sustituir el actual el cual tenga definido los procesos que debe desarrollar como: controles para los módulos de tesorería, tributario y de nómina y de esa forma reducir la ocurrencia de errores, retrasos y otorgar un plan de calidad para todos los usuarios y personal que trabaja.

Al mejorar el sistema contable tendremos valiosa información oportuna y real, para así lograr alcanzar una administración eficiente y efectiva.

Palabras clave: Mejoramiento, plan de optimización y área contable,

ABSTRACT

The present research work in the institution FONDO MIVIVIENDA program has been one of the largest state support in Peru, the government in its eagerness to support the population with the purpose that has its own roof is that I believe this institution the roots that has had the public institution has been increasing as it has headquarters in almost all of Peru.

For this reason, we analyze the accounting system with which the accounting area works since there have been countless complaints from the workers of that institution, its accounting system is currently used by all state entities, which is the government plan, to make an analysis of this we found the surprise that is a retrograded accounting system that causes delays to staff working in the institution.

The constant complaints of users are also proof of the bad accounting system that is carried in the institution is so, we proposed to make an improvement in the accounting system of that institution, with the background we searched the most appropriate accounting system to replace the current which has defined the processes to be developed as: controls for the treasury, tax and payroll modules and in this way reduce the occurrence of errors, delays and grant a quality plan for all users and staff that works.

By improving the accounting system we will have valuable timely and real information, in order to achieve an efficient and effective administration.

Keywords: Improvement, optimization plan and accounting area,

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado de hoy en día se ha podido observar que en toda empresa es necesario contar con sistemas que estén acorde a la actualidad y ofrezcan mejoras, y tengan ventajas de competitividad que las diferencien de sus demás competidores y de esta manera logren garantizar la calidad en los distintos servicios o productos que ofrezcan.

Es por esta razón que las empresas se implementan modelo de gestión o sistemas de gestión en sus distintos procesos con la finalidad de ser más competitivos y eficientes, no solo por el servicio o producto que dan, sino también por exponer y demostrar los grados de control que puedan llegar a tener en sus diferentes procesos que están involucrados en la producción de estos.

Es por esto que el modelo de gestión, brinda pautas adecuadas las cuales son tomadas como requisitos para poder optimizar, implementar, diseñar controlar y mantener los sistemas de soporte, los cuales están orientados a dar un producto o servicio de calidad, este modelo de gestión puede aplicarse de manera interna para la obtención de la certificación o algún propósito contractual.

Los resultados obtenidos son la mejora en el tiempo ya que los procesos de documentación reducirán considerablemente desde una documentación compleja que varía de 15 a 20 minutos esta reduciría considerablemente a 8 a 10 minutos esto sin tomar en cuenta que muchas veces el plan contable gubernamental se bloquea, esto sería ya una ventaja sobre todas las demás entidades que trabajan con dicho plan gubernamental.

La aceleración de los procesos por parte del personal del área de contabilidad sistema es beneficiosa para toda la entidad ya que mejoraría todo el sistema de soporte ya que depende mucho de esta área. Otro de los resultados es que los usuarios tendrán una atención de calidad tanto en la documentación como en sus pagos.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Planteamiento y formulación del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

El estado ha venido impulsando una modernización a toda la gestión pública, es así, que desde el año 2001 se ha ido mejorando paulatinamente los servicios que ofrece cada institución pública, por esta razón el Fondo Mi Vivienda ha estado desarrollando proyectos que se dediquen a la investigación y elaboración de manuales de procesos que tengan procedimientos para empezar a dar los primeros pasos a un cambio sustancial, que pasaría de una organización funcional a una que se base en procesos.

Los plazos para la investigación y elaboración de estos procesos no tienen un tiempo establecido, ya que se suscitan un sinnúmero de imprevistos que se manifiestan durante la elaboración de dichos proyectos. Al no contar con la documentación interna adecuada con los proyectos de procesos ya elaborados; esto puede llevar al desorden en la gestión del trabajo ya que el personal que labora en la institución no tiene claro la idea de cuáles son sus responsabilidades dentro de dicho proceso, o puede que realicen sus actividades de manera ineficiente o por último no hacer el seguimiento adecuado en la mejora del proceso de acuerdo a los objetivos que la

institución se planteó.

Por esta razón en el presente proyecto desarrollara el proyecto de modelo de gestión contable, que partirá desde el diseño de la metodología, la cual permita a la institución elaborar el proyecto de identificación y elaboración para mejorar el proceso. Con esto también permitirá mejorar el sistema de soporte de la institución pública Fondo Mi Vivienda el cual se orientara a dar un mejor servicio a todos los que concurren a dicha institución.

1.1.2 Formulación del problema

1.1.2.1 Problema general

¿Un plan de optimización en el sistema de soporte del programa Fondo Mi Vivienda utilizando el modelo de gestión por proceso del área de Contabilidad en la ciudad de Arequipa -2018 mejorará los tiempos de servicio a los clientes?

1.1.2.2 Problema específico

- 1.- ¿Cómo se desarrollara un procedimiento para la documentación adecuada que tenga la información que necesitamos sobre los procesos de la organización?

- 2.- ¿Cómo será el desempeño del sistema de soporte del programa Fondo Mi Vivienda utilizando el modelo de gestión por proceso del área e contabilidad?

- 3.- ¿Cómo determinar los procesos que muestre un panorama general del proceso en evaluación en el programa Fondo Mi Vivienda?

- 4.- ¿El personal del área de contabilidad programa Fondo Mi Vivienda tendrá el conocimiento para utilizar el nuevo sistema de soporte (CONCAR) utilizando el modelo de gestión por proceso del área de contabilidad?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Realizar un plan de optimización en el sistema de soporte del programa Fondo Mi Vivienda utilizando el modelo de gestión por procesos del área de contabilidad en la ciudad de Arequipa-2018 para mejorar los tiempos de servicio a los clientes.

1.2.2 Objetivos específicos

1.- Analizar el manual de procesos y procedimientos que permitan el levantamiento de toda la información del programa Fondo Mi Vivienda utilizando el modelo de gestión por proceso del área de contabilidad.

2.- Analizar los indicadores para la medición del sistema de soporte del programa Fondo Mi Vivienda utilizando el modelo de gestión por proceso del área de Contabilidad.

3.- Plasmar el sistema de soporte del programa Fondo Mi Vivienda Desarrollando un mapa de procesos que involucran a la Gestión del sistema de soporte utilizando el modelo de gestión por proceso del área de Contabilidad.

4.- Brindar la información adecuada sobre el nuevo sistema de soporte a los trabajadores del área de contabilidad en el Programa Fondo Mi vivienda

1.3 Justificación e importancia

1.3.1 Justificación Social

El presente proyecto se orienta a proponer un diseño para el mejoramiento de los procesos en la organización para satisfacer las necesidades de la ciudadanía menguando sus diligencias.

En el transcurso del tiempo se ha podido observar que las instituciones del estado son las más deficientes a la hora de prestar servicios a la ciudadanía, sobre todo en el área de contabilidad siendo esta un área muy importante y fundamenta en la institución, las expectativas tanto de la ciudadanía como la

del mismo personal son la de mejorar los sistemas y así poder brindar una atención de calidad y para los trabajadores ahorro de tiempo y poder cumplir a carta cabal sus funciones a las que fueron encomendados.

1.3.2 Justificación Técnica

Los procesos serán más flexibles y eficientes reduciendo los tiempos de trámite mitigando los trámites en beneficio de la población. Las largas colas son el producto del deficiente sistema técnico que se maneja en la institución es por eso que el diseño de este modelo de gestión es muy importante a tal extremo que tanto ciudadanos como trabajadores se ve afectados.

1.3.3 Justificación Económica

Este trabajo está orientado a mejorar los procesos mediante la gestión, esto implica un aumento en la calidad del servicio por ende se mejora los tiempos de procesos lo que significa reducción de costos.

La institución se encuentra dentro de las facultades de poder realizar estos cambios ya que cuenta con los presupuestos adecuados y con mucha más razón que al ser una institución del estado están en la obligación de brindar un servicio de calidad.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

Dado que el sistema de soporte del Fondo Mi Vivienda es vital para el desenvolvimiento del Área Contable es probable que el diseño de un plan de optimización en el mismo sea favorable utilizando el modelo de gestión por proceso en la ciudad de Arequipa-2018 mejore la gestión del Área.

1.4.2 Variables

1.4.2.1 Variable Dependiente

Gestión Contable

1.4.2.2 Variable Independiente

Diseño de Plan de Optimización

1.4.3 Operacionalización de variables

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Gestión Contable	Calidad	(N° de solicitudes atendidas) / (N° de solicitudes recibidas) x100
	Eficiencia	(Recursos utilizados) / (Recursos programados)
Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Diseño de plan de optimización	Eficacia	(Resultado alcanzado / resultado esperado)
	Atención al cliente	(N de quejas atendidas) / (N de quejas recibidas) X 100
	Tiempo máximo de respuesta	Sumatoria de N de días de tramitación/N de tramitaciones realizadas

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1 Antecedentes internacionales

Santana Bustamante, Ericka Viviana, Nagua Campe, Ruben Dario (2015) en su tesis Modelo De Gestión Por Procesos Para El Departamento De Contabilidad Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón BABAHOYO para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría .

El objetivo es primero investigar la realidad en la que se encuentra el municipio de BABAHOYO para luego poder elaborar un sistema de gestión por procesos que nos brinde soporte y poder así optimizar los procesos internos que ayudarán a las actividades y la toma de decisiones, de una manera eficaz y eficiente.

Se llegó a la conclusión que el sistema contable utilizado en el municipio de canto BABAHOYO produce recargas de trabajo a las demás áreas por lo que se necesita una reestructuración de todo el sistema de gestión en la cual se tiene que tomar medidas drásticas en elaborar una propuesta del flujo grama en cada uno de los procesos contables en los que interviene el departamento de contabilidad.

Finalmente se elaboró el modelo de gestión por procesos en el departamento contable con el fin de encontrar soluciones y fijar los objetivos que se plantean.

Lorena Del Rosario Chavarría Vidal (2014) en su tesis Diseño De Un Sistema De Control De Gestión Para Una Empresa De Servicios De Ingeniería De Consulta En Minería para obtener el título de Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de Chile

El objetivo principal de la presente investigación es la de apoyar la planificación estratégica de una empresa de ingeniería de consulta en la minería, la empresa JRI Ingeniería SA a través de Sistema de Control de Gestión. Al ya existir entornos dinámicos y complejos ya que gracias a la globalización que hoy en día se ve hay gran presión y competitividad, ha sido necesario a incorporación de herramientas de gestión dentro de su propia organización y poder así desarrollar las direcciones de una manera eficaz y eficiente.

Por lo descrito anteriormente buscamos realizar una propuesta de un sistema de control de gestión para JRI Ingenieros SA, a partir de un Cuadro de Mando Integral. Al realizar un diseño de Cuadro de Mando Integral, se tiene que indicar la importancia del capital humano que trabaja en la empresa. Nuestra propuesta no cambia en nada la estructura de la empresa, pero propone un cambio en la filosofía para orientar sus acciones y cambiar la forma de verlas y gestionarlas.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Farfán Orccosupa, Miguel Ángel (2017) en su tesis Modelo De Gestión Por Procesos De Un Proceso De Soporte En Una Entidad Financiera Del Estado para obtener el título de Ingeniero Industrial. En la universidad Nacional Mayor de San Marcos

El objetivo como empresa del estado es lograr la mejor eficiencia para los usuarios y conseguir su satisfacción, el estado en su afán de conseguirlo busca mejorar sus procesos a través de la secretaria de la gestión pública

impulsando la modernización de gestión pública.

Llegando a la conclusión que organizando bajo los procesos se puede ver las diferentes etapas y así poder encontrar la satisfacción del cliente, de igual manera permite optimizar las actividades por las que están compuestas y de esta forma medir el servicio de los otros sub procesos.

Leoncio Marcial Asencio Hurtado (2018) en su tesis Sistema De Gestión Por Procesos En El Gobierno Local De Mi Perú – Callao 2017 para obtener el título de Maestro en Gestión Pública. En la universidad Cesa Vallejo.

El objetivo es detallar que la implementación del sistema de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Mi Perú, tiene implicación en los resultados de eficiencia y eficacia, establecidos en la Ley de Modernización del Estado. Averiguar si a través del sistema de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Mi Perú, se lograría generar un valor agregado en la prestación de servicios a los usuarios y ciudadanos.

Llegando a la conclusión que en la municipalidad distrital de Mi Perú, se necesita establecer un programa de evaluación de eficiencia y de resultados que nos ceda identificar los errores y corregir los mismos para poder rectificar y lograr mejores resultados en la gestión.

Con esto queda evidenciado que si es ejecutable la implementación del sistema de gestión por procesos en los gobiernos ediles, lo cual permitirá, el desarrollo de las actividades más adecuadas y concatenadas a favor de los administrados, de manera que el trabajador o trabajadores, aúnan sus esfuerzos orientados a la prestación de servicios de calidad a favor de los usuarios.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Gestión contable

La gestión contable es la técnica que se encarga de clasificar registrar y abreviar todas las operaciones generales de una empresa con la finalidad de observar sus resultados.

La contabilidad permite conocer la situación económica y financiera de una empresa, así como los resultados de la gestión empresarial, todo esto mediante informes financieros. En palabras simples, podemos decir que la contabilidad toma la información completa de una empresa, la procesa y el resultado son los informes financieros, de los cuales se pueden extraer análisis, estudios y determinar el resultado y rentabilidad de un negocio. (Coaguila, 2018)

Para que un negocio funcione correctamente y de acuerdo a lo que dispone la ley de cada país es necesario una asesoría contable. Lo ideal sería que toda persona que decide emprender un negocio contara con la mejor gestión contable posible, esto con el fin de controlar su cumplimiento, en cuanto a obligaciones tributarias y operaciones legales a las cuales está obligado (Coaguila, 2018)

2.2.2 Etapas de la gestión contable

En la gestión contable tenemos tres etapas fundamentales:

- Consignar la actividad económica de la empresa, que contiene un registro de las actividades comerciales de la organización.
- Ordenar la información en distintos niveles, en donde se procederá a la agrupación de las transacciones que reciben dinero y las que lo emiten.
- Ejecutar un resumen de la información para que pueda ser utilizada por las personas que se encargan de tomar las decisiones dentro de la organización.

Las fases nombradas son medios empleados para la elaboración de la información, que aceptara guiar a la gestión contable de la empresa (Fernandes, 2017)

Además también implica a la comunicación entre sectores de la empresa y a su adecuada interpretación para ser usada como una herramienta más en la toma de decisiones.

La gestión contable debe tener toda la información necesaria para los gerentes de área de la empresa como también para los usuarios externos a

la organización.

Los objetivos que persigue son:

- Prever el flujo de efectivo
- Permitir la toma de decisiones relacionadas con la inversión y los créditos
- Apoyar a la administración en las etapas de la planeación, la organización y la dirección de la empresa.
- Ser sustento para la determinación del precio de los productos y servicios que comercializa la empresa
- Tener el control de las operaciones financieras que realiza la organización.
- Ayudar en el valor de los beneficios
- Ayudar en el impacto social que tenga la empresa en el entorno donde desarrolle sus actividades. (Fernandes, 2017)

2.2.3 La gestión contable como herramienta de control

Al determinar el concepto de Gestión, se entiende que se abarcan diversos temas, desde la fabricación en su término estricto hasta el manejo del dinero; sin embargo, no existe una teoría ampliamente aceptada por lo que usualmente, se habla de un campo tentativo. Majluf (2011) establece que principalmente, la gestión puede ser entendida en dos términos al igual que el concepto de control, dirigiendo el enfoque de acuerdo a lo formal, que basado en la racionalidad de los procesos, intenta resolver problemas complejos con distintas variables que alteran su proceder y de forma sutil, una teoría originada desde la psicología (principalmente) que propone al individuo como centro de atención de la gestión.

En este sentido, se define el concepto como las decisiones que debe tomar la alta administración para desarrollar las actividades que conducen a los objetivos (Dextre & Pozo, 2012) teniendo la capacidad de decidir y ajustar los procedimientos para resolver problemáticas propias de la organización. Previamente al proceso de control, se establece la gestión de los procedimientos que lleva a cabo la entidad. (Ponce, 2018)

Sin embargo, el establecimiento de un significado integral no es una discusión moderna, sino más bien, ha trascendido en la historia de la administración siendo descrita internacionalmente como management y presente en la comunidad desde los inicios de la actividad económica centrando sus esfuerzos en aspectos técnicos de la producción sin incorporar al igual que las diferentes perspectivas de control, aspectos sociales relacionados a las funciones desempeñadas por los ejecutivos (Ponce, 2018)

Así, Brech (1967) define management como una planificación, motivación y regulación de actividades que llevan a cabo las personas en función del cumplimiento económico y efectivo de alguna tarea designada con normalidad, enfatizando en el rol que juega la responsabilidad en el enjuiciamiento de los acontecimientos que desembocan en procesos decisionales.

Por otro lado, y persiguiendo la idea central de vincular el control con las labores propias de la gestión, ésta se puede entender como una acción en el ámbito social que busca regularizar el comportamiento de los individuos que componen el sistema, implicando recursos (monetarios o no) intentando alcanzar un fin determinado

En este sentido, el control de gestión es entendido como el control sobre los recursos que buscan alcanzar un objetivo establecido de acuerdo a los fines de la organización utilizando distintas fuentes de información.

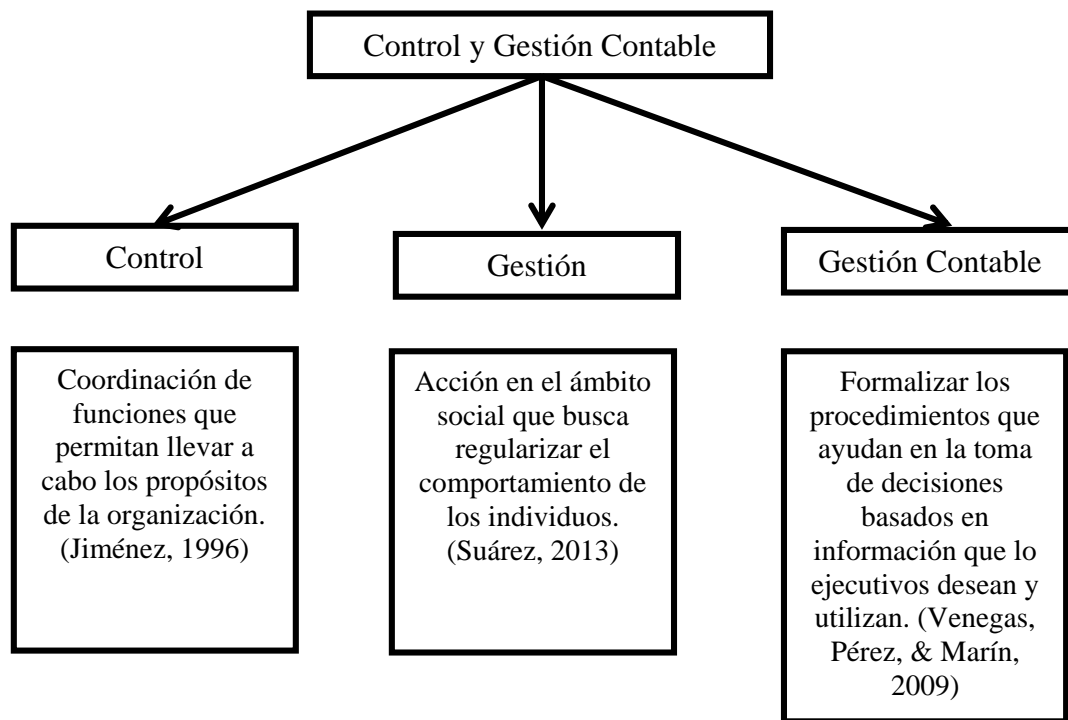


Figura Nº 1 Control y Gestión Contable

Fuente: *Elaboración propia basado en las herramientas de control*

Una descripción moderna respecto a la relación que existe entre el concepto de gestión y su apoyo en los Sistemas Contables de Gestión, es la que establecen Sánchez, Vélez & Ramón (2009) refiriéndose a éstos como estructuras que facilitan la comunicación respecto al suministro de información con la finalidad de ayudar a tomar decisiones en relación a la consecución de metas, sirviendo a las áreas de la organización desde dos puntos de vistas:

1. Control de la Decisión: Basada en el enfoque de control descrito anteriormente, genera el dominio suficiente de las operaciones de tal manera que se logren los objetivos estratégicos, esta vez incorporando la motivación y premiación como parte fundamental de su gestión.
2. Gestión de decisión: Genera una decisión informada, reduciendo la incertidumbre presente en operaciones difíciles, forjando la conciencia en los ejecutivos.

A lo largo de investigaciones respecto a ambos enfoques, se han descrito por separado, siendo que ambos (al igual que los enfoques de control) pueden complementarse y permanecer gracias a la retroalimentación. (Suarez, 2015)

Así lo comprueba la teoría contable donde Sánchez, Vélez & Ramón (2009) establecen que las organizaciones han optado por combinar ambas funciones de los Sistemas Contables de Gestión en un caso práctico, afirmando que la información obtenida desde estos sistemas es de gran importancia para investigar puntos de mejora y realizar un análisis detallado de causas que generan puntos débiles al interior de la organización, en la que la estructura de gobierno organizacional podrá tomar decisiones sobre una base informada creando mecanismos de evaluación congruentes a la situación.

Además, en el mismo estudio señalan que al momento de aplicar una función u otra, la entidad puesta a prueba no discrimina entre aquél diseñado para controlar la decisión y aquel que gestiona la decisión (Wong, 2014).

2.2.4 Diseño de plan de optimización

Hoy en día muchas compañías se localizan inmersas en proyectos de mejora u optimización de procesos y automatización de estos, con el fin de lograr óptimos niveles de eficiencia y efectividad al menor costo posible, que les permita ser competitivos, rentables y se diferencien de su competencia por su calidad de procesos y servicio al cliente.

En consecuencia, durante la ejecución de un proceso, intervienen personas, recursos tecnológicos, materiales, tiempo, infraestructura física entre otros. La buena o mala utilización de estos recursos determina al final el grado de satisfacción del cliente final y como consecuencia la rentabilidad de la empresa.

Los procesos mejoran en las empresas, y se relacionan con más de uno de los aspectos que nombraremos: (Wong, 2014).

- Elimina los procesos falsos y reduce los procesos críticos, de esta manera los errores son mínimos.

- La reducción de tiempos y el dar un servicio adecuado son mejoras que

se deben dar en este plan de optimización.

- Procesos documentados y eficiencia organizacional.
- Calidad del servicio dando mejoras al proceso y así poder incrementar la satisfacción del cliente.
- Mejorar la eficiencia de los trabajadores en su quehacer diario.
- Darle el valor necesario al cliente para que tenga experiencias únicas y este satisfecho.
- Optimizar la gestión para poder tener mejores resultados y los trabajadores estén satisfechos.
- Llegar a estas mejoras demanda, no sólo ser claros en la intención, sino también utilizar herramientas metodológicas que permitan un trabajo ordenado, estandarizado y controlado de las mejoras efectuadas. (Wong, 2014).

2.2.5 Fondo mi vivienda

El Fondo Mi vivienda es, un fondo abonado al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es supervisado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y tiene como objetivo fundamental el financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas de los sectores

El Fondo Mi vivienda cuenta con distintos programas para apoyar a la ciudadanía del Perú apoyando al sector de bajos recursos económicos y los cuales no cuenten con una casa propia existiendo diferentes programas los cuales se adecuan a diferentes sectores, mencionando alguno de ellos tenemos:

- Mi vivienda,
- Mis materiales
- Techo Propio.
- El Nuevo Crédito MIVIVIENDA (Mivivienda, 2018)

2.2.5.1 Visión Y Misión

Visión

“Ser el mejor en la solución de necesidades de vivienda y la reducción del déficit habitacional, generando bienestar para todos”
Siendo también una de las instituciones del estado de calidad en atención a los usuarios los cuales realicen sus gestiones rápidas sin formar largas colas. (Mivivienda, 2018)

Misión

“Promover el acceso a la vivienda única y adecuada, principalmente de las familias con menores ingresos, a través de la articulación entre el Estado y los Sectores Inmobiliario y Financiero, impulsando su desarrollo.”

Tratando de gestionar sus préstamos con rapidez y una atención de calidad para que el usuario este feliz con la atención. (Mivivienda, 2018)

2.2.5.2 Ejes Estratégicos

Los Ejes Estratégicos del Fondo Mi vivienda son los siguientes:

- a) Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes. Identificar las necesidades de los segmentos objetivos a fin de mejorar su percepción del real valor que proporcionamos a la vez que buscamos adaptarnos a sus expectativas.
- b) Generar valor social y económico en el sector inmobiliario y de vivienda. Brindar productos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de nuestros segmentos objetivos y del medio ambiente, asegurando nuestra sostenibilidad económica.
- c) Impulsar la excelencia operativa y la mejora del modelo financiero. Optimizar nuestras prácticas de gestión con miras al fortalecimiento institucional, a la simplificación administrativa, promoviendo la mejora continua, considerando el fortalecimiento de la gobernanza de la empresa.

- d) Fortalecer la gestión del capital humano. Promover mejores prácticas de gestión del talento y del capital humano que contribuyan al fortalecimiento institucional. (Mivivienda, 2018)

2.2.5.3 Nueva estrategia de atención

Hasta el año 2011 la estrategia del Fondo Mi vivienda para atender la demanda de la población en materia de vivienda se limitaba a 13 puntos de atención (8 Oficinas Zonales, 4 Centros de Atención y 1 Vitrina inmobiliaria) partidos en las diferentes ciudades del Perú. Bajo este diseño, el mayor número de acreditados aprobados se encuentran en Lima Metropolitana a pesar que 12 puntos de atención se ubicaban en provincias. De esta forma, se ve un alto grado de concentración en la capital, que a julio de 2015 representó el 71% del total colocado o afiliados. (Mivivienda, 2018)

A partir de agosto del 2015 la estrategia se ha reorientado desde un punto principalmente en el establecimiento de Oficinas en las principales ciudades a otra que articula a los gobiernos locales, regionales y diversas instituciones públicas y privadas como actores principales en el desarrollo del mercado inmobiliario local, a través de la suscripción de Convenios de Cooperación Interinstitucional.

Gracias a ello, se logró:

- Ampliar la cobertura de atención a través de los centros autorizados.
- Acercar a los hogares más alejados que en su mayoría presentan las mayores carencias.
- Facilitar información a todas las familias nivel nacional, principalmente aquellas de bajos ingresos, que deseen mejorar su calidad de vida con la adquisición, construcción, mejora o ampliación de su vivienda. (Mivivienda, 2018)

Así, los puntos de atención del Fondo Mi vivienda se extendieron y de sólo tener 13 puntos al cierre de 2015 pasó a tener 1 024 a julio

de 2016, evidenciándose la ampliación de la cobertura de atención. De esta manera, dejó de tener representación sólo en las principales ciudades para pasar a tener presencia en todas las capitales de departamentos y provincias, así como en diversos distritos del país donde existen necesidades de vivienda.

De esta manera, se ha logrado tener presencia en zonas muy alejadas, imposibles de llegar bajo el esquema anterior (Mivivienda, 2018)

2.2.5.4 Objetivos del área de contabilidad

Establecer los lineamientos de política y criterios técnicos para la contabilización y el control del registro de las operaciones que realiza el Fondo Mi vivienda S.A.

2.2.5.5 Base Legal a las que se rige Fondo Mi Vivienda

- Ley N° 28759 – Ley de Conversión del Fondo Hipotecario de Vivienda-Fondo Mi vivienda a Fondo Mi vivienda S.A.
- Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- Resolución SBS N° 0895-1998 - Aprobación del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, vigente a partir del 1º de enero de 2001 y modificatorias
- Resolución SBS N° 7036-2012- Modificación del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero
- Resolución SBS N° 980-2006 - Reglamento del Fondo MIVIVIENDA S.A.
- Resolución SBS N° 1010-1999 - Reglamento del Fideicomiso y de las Empresas de Servicios Fiduciarios
- Resolución SBS N° 1535 -2005 – Reglamento para el

Tratamiento de los Bienes Adjudicados y Recuperados y sus Provisiones

- Resolución SBS N° 7033-2012 – Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas del Sistema Financiero.
- Decreto Supremo N° 122-94-EF - Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta, publicado el 21.09.1994 y modificatorias.
- Decreto Supremo N° 179-2004-EF-TUO - Ley del Impuesto a la Renta y modificatorias.
- Resolución de Superintendencia N° 007-99/SUNAT - Reglamento de Comprobantes de Pago y modificatorias.
- Resolución del consejo Normativo de contabilidad N° 053-2013-EF/30 - Normas Internacionales de Información Financiera. (Mivivienda, 2018)

2.2.5.6 Gestión Contable de fondo mi vivienda

Contabilidad es procesada en cada área de la empresa en atención a las características especiales que acompañan a cada una de las operaciones o servicios realizados en la Oficina Principal u Oficinas Zonales, a través de las respectivas Unidades o áreas, tales como: Tesorería, Estructuración e Inversiones, Recursos Humanos, Logística, etc. (Mivivienda, 2018)

2.2.6 Sistema contable CONCAR CB 2019

Software Contable – Financiero más usado y reconocido por el mercado nacional.

El software CONCAR Code Base es el sistema más utilizado y recomendado a nivel nacional, esta creado para formular información gerencial y además simplificar y acelerar el trabajo contable-financiero.

(Flores, 2014)

Permite además obtener estados financieros, reportes por centros de costo, ratios, presupuesto, información analítica operativa, gráficos y tributaria, reportes de cuentas por cobrar y pagar, conciliación bancaria, libros oficiales SUNAT en forma física y electrónica.

Expone los estados financieros en soles y dólares ajustándose por diferencia de cambio. Esta versión de nuestro Software CONCAR CodeBase, trabaja con archivos XBASE orientándose a las pequeñas y medianas empresas sean estatales o particulares, tanto privada como instituciones públicas del estado y estudios contables (Flores, 2014)

Puede trabajar de uno a más usuarios en configuración mono usuario o red, permitiendo comodidad y facilidad de uso al área donde se instale.

CONCAR emite estados financieros, reportes de centros de costos, análisis de cuentas por anexos y documentos, presupuestos, conciliación bancaria, ratios y gráficos de estados financieros.

Este software permite el análisis de la información financiera contable de manera adecuada para la toma de decisiones, concediéndole un alto grado de autonomía a los usuarios para ajustar el sistema a cada una de sus necesidades, ya que sus parámetros son manejados por medio del plan de cuentas y tablas complementarias. Este software puede aplicarse a todo tipo de empresas e instituciones tanto de sector público como privado.

CONCAR también proporciona análisis de las cuentas por cobrar y pagar, presupuestos, ratios, gráficos, conciliaciones bancarias y PDT SUNAT (Flores, 2014)

2.2.6.1 Características

Flexibilidad El uso de los centros de costos tiene múltiples aplicaciones, se pueden generar información por departamentos, unidades de negocio, proyectos, procesos productivos, etc. y son habilitadas para las cuentas de ingresos y egresos. El código de centro de costo puede tener 6 dígitos o letras.

Estados financieros y análisis de cuentas en soles y dólares

CONCAR® permite obtener los reportes y estados financieros básicos: Estado de Situación Financiera (Balance General), Estado de Resultados (Estado de Ganancias y Pérdidas), Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo, así como reportes y análisis adicionales tales como estados de cuenta de clientes, proveedores socios, empleados y otros anexos.

Regularización y ajuste automático de diferencias de cambio

El sistema regulariza mediante un asiento los documentos en moneda nacional o dólares ya cancelados a los que no se les aplicó el ajuste por diferencia de cambio al momento de cancelarlos, simplificando el trabajo.

También genera un asiento automático de las diferencias de cambio de acuerdo al FASB 52, ajustando los saldos al tipo de cambio cierre del mes y por las cuentas especificadas según el criterio que se le indique (Flores, 2014)

Archivos para la SUNAT

El sistema consiente generar los archivos automáticos para relacionarse a los siguientes PDT de SUNAT:

- PDT Honorarios: Genera el archivo para poder transferir al PDT las retenciones a los recibos por honorarios pagados en el mes.
- PDT DAOT Compras – Ventas: Genera en forma automática el archivo para las Operaciones con terceros de Compras y Ventas, permitiendo filtrar las operaciones que excedan el tope especificado por SUNAT.
- PDB Exportadores: Herramienta indispensable para empresas exportadoras que soliciten el reintegro tributario, genera los archivos de texto de acuerdo a las compras y ventas efectuadas en el mes y de los tipos de cambio.

- PDT Renta Anual – Balance de Comprobación: Para aquellas empresas obligadas a presentar el Balance de Comprobación Anual según el plan de cuentas establecido por la SUNAT. (Flores, 2014)

2.2.7 Atención al cliente

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (Flores, 2014)

2.2.7.1 Competencias a desarrollar

- 1. Tolerancia:** Capacidad del manejo de la frustración de parte del personal.
- 2. Empatía:** Habilidad de ponerse en los zapatos del cliente estar del otro lado” del mostrador y reconocer las necesidades y deseos de estos.
- 3. Comunicación:** La capacidad de establecer una relación recíproca en el manejo de la información.
- 4. Capacidad técnica:** Conjunto de conocimientos y valores empresariales que son la razón de ser de la organización.
- 5. Resultados:** La habilidad en lograr con eficiencia y eficacia las necesidades de nuestros clientes. (Flores, 2014)

2.2.7.2 Destrezas y Habilidades que favorecen al perfil

1. Facilidad de comunicación
2. Manejo óptimo de las relaciones interpersonales
3. Entusiasmo y cordialidad
4. Excelente dicción, modulación y presencia
5. Capacidad para trabajar bajo presión
6. Trabajo en equipo
7. Capacidad para realizar llamadas
8. Manejo de campañas telefónicas
9. Realización de encuestas telefónicas y/o en cara a cara

10. Manejo de reclamos/quejas
11. Seguimiento a los casos de reclamos
12. Respuestas a las quejas de los clientes
13. Preparación de reporte semanal de gestión. (Flores, 2014)

2.2.7.3 Las colas en la atención al público

La teoría de colas es el estudio matemático de las colas o líneas de espera dentro de un sistema. Esta teoría estudia factores como el tiempo de espera medio en las colas o la capacidad de trabajo del sistema sin que llegue a colapsar. Dentro de las matemáticas, la teoría de colas se engloba en la investigación de operaciones y es un complemento muy importante a la teoría de sistemas y la teoría de control. Se trata así de una teoría que encuentra aplicación en una amplia variedad de situaciones como negocios, comercio, industria, ingenierías, transporte y logística o telecomunicaciones. (Gross, 2018)

2.2.7.4 Objetivos

Los objetivos de la teoría de colas consisten en:

- Identificar el nivel óptimo de capacidad del sistema que minimiza el coste del mismo.
- Evaluar el impacto que las posibles alternativas de modificación de la capacidad del sistema tendrían en el coste total del mismo.
- Establecer un balance equilibrado entre las consideraciones cuantitativas de costes y las cualitativas de servicio.
- Prestar atención al tiempo de permanencia en el sistema o en la cola de espera.
- Elementos existentes en la teoría de colas. (Gross, 2018)

2.2.7.5 Proceso básico de colas

Los clientes que requieren un servicio se generan en una fase de entrada. Estos clientes entran al sistema y se unen a una cola. En determinado momento se selecciona un miembro de la cola, para proporcionarle el servicio, mediante alguna regla conocida como

disciplina de servicio. Luego, se lleva a cabo el servicio requerido por el cliente en un mecanismo de servicio, después de lo cual el cliente sale del sistema de colas. (Gross, 2018)

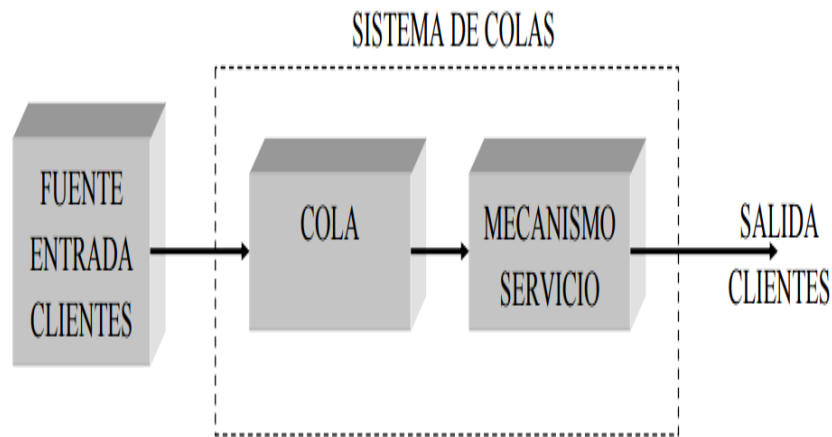


Figura Nº 2 Sistema de Colas

Fuente: Gross, D & Carl, M

https://www.iit.comillas.edu/aramos/simio/transpa/t qt_ac.pdf

Como estrategia a los escenarios mencionados, se determinan tres etapas para el modelo de aprendizaje detallados a continuación:

Inducción: Corresponde a las actividades de aprendizaje que se realizarán para los funcionarios de recién ingreso, aquellos que han cambiado de puesto recientemente (de un puesto de nivel administrativo a uno técnico) y para algunos funcionarios que requieren de una re inducción al puesto, según el criterio de su respectiva jefatura o gerencia.

Actualización: Corresponde a las actividades de aprendizaje que se realizarán para los funcionarios de la Institución, que por la importancia y trascendencia de las labores que realizan, requieren actualizarse o bien recibir nuevos conocimientos o desarrollar habilidades o actitudes.

Especialización: Corresponde a las actividades de aprendizaje que se realizarán para funcionarios de reconocida experiencia y con

competencias muy desarrolladas que les permitirán especializarse en campos particulares que requiere la Institución para alcanzar la estrategia.

Plan de Aprendizaje Institucional

El aprendizaje Institucional es un proceso continuo y permanente, por lo que para cada etapa de aprendizaje se establece el plan de aprendizaje propuesto, la forma de evaluación y el tiempo que se estima para que la persona acceda y desarrolle el plan propuesto. (Gross, 2018)

2.2.8 Plan Contable Gubernamental Versión 2018

2.2.8.1 Introducción

La contabilidad del Estado es uno de sus objetivos contribuir a mejorar constantemente en la adopción de determinaciones para las diferentes categorías y secciones del estado, dentro del cuadro de variedad y diversos servicios que las instituciones gubernamentales tienen que consignar y ejecución para la pertinente gestación del informe contable, como miembro de cooperación de nitidez en la entrega de cuentas por la administración de los recursos públicos, que advierte su programación, producción y empleo para la finalidad impuesta de los objetivos sociales.

Dentro de estos contextos, esta ciencia es un fundamental instrumento en la toma de determinaciones del gobierno, en consecuencia tiene la obligación dar respuestas próximas a las constantes necesidades.

Al ser forzoso para ello que su utilización, no contesta únicamente a modificaciones en la organización del gobierno, además debe ir acorde con la norma contable general, el cual enreda la determinación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), yendo de la mano con los Clasificadores.

Presupuestarios de Ingresos y de Egresos y, por medio de tales, con el Manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas del año 2001 (MEFP 2001) del Fondo Monetario Internacional (FMI). (Plan Contable Gubernamental, 2018)

Disposiciones Generales

Para la adecuada aplicación del Plan Contable Gubernamental en las instituciones del estado, es vital examinar las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP), del mismo modo con las normas coercitivas emanadas por el derecho y la jurisprudencia con influencia contable. (Plan Contable Gubernamental, 2018)

2.2.8.2 Modalidades Generales de Empleo de las Cuentas

Con la finalidad de consentir el registro minucioso de las transacciones económico financieras y presupuestarias de los organismos del Gobierno, y la preparación de los estados financieros y presupuestarios, tiene que examinarse la dinámica estimada en la totalidad de las cuentas del Plan Contable Gubernamental.

- Las operaciones tendrán que ser inspeccionadas en las cuentas cuyo nombre pertenezcan o sean de la misma índole, sin instituir indemnización en las mismas.
- Las entidades emplearan las cuentas fundamentales a cuatro dígitos y las que a más dígitos se determinen en la relación de cuentas del Plan Contable Gubernamental.
- Los códigos libres podrán ser aprovechados para la creación de nuevas cuentas a largo plazo, en función de las necesidades y las exigencias de las entidades usuarias al Órgano Rector del Sistema Contable.

2.2.8.3 Sistema y Registros de Contabilidad

- La contabilidad se traduce en idioma castellano y en moneda nacional (nuevos soles), de acuerdo a la técnica de la «Partida Doble».

- El registro de la información es sui generis y de empleo indispensable inexorable para todas las entidades y organismos del sector público y se ejecuta por medio del SIAF-SP, el cual establece el medio oficial para el registro, procesamiento y producción de la información vinculada con la administración financiera del sector público.
- Todas las operaciones consignadas en los libros principales y auxiliares tendrán que ser acreditadas con los documentos fuente, correctamente fechados y ratificados por los encargados.

En situaciones extraordinarias al no contar pertinentemente con la documentación sustentadora, el registro contable respectivo será autorizado por el Director General de Administración o quien haga sus veces, incorporando finalmente el documento fuente correspondiente.

- Las transacciones financieras y presupuestarias deberán ser consignadas contablemente en los libros principales; así como en los libros auxiliares normados en el Sistema Contable Gubernamental y demás registros que la entidad observe pertinentes, para una óptima supervisión de las operaciones y producción de la información gerencial de acuerdo a las estimaciones necesidades pertinentes.
- Los libros, registros, documentos y demás evidencias suplementarias de las operaciones, serán preservadas durante el tiempo que consignent los dispositivos legales actuales en lo referente a contabilidad, control y archivo. (Álvarez, 2013)

2.2.8.4 Fecha de Cierre de los Ejercicios Contables

El ejercicio contable termina el 31 de diciembre de cada año, salvo dispensa judicial o por mandato legal se establezca la fusión por absorción en fecha distinta.



Figura Nº 3 Nuevo Plan Contable Gubernamental

Fuente: Plan Contable Gubernamental

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/normativa/anexo/anexo1_RD001_2018EF5101.pdf

2.3. Definición de términos básicos

- **Diseño**

Se define como proceso previo de configuración, en la exploración de una solución en todos los campos. El diseño implica variadas dimensiones que van más allá de distintos aspectos, la forma y el color, abarcando la función de un objeto y su interacción con el usuario. (Collazos, 2000)

- **Plan de optimización**

Es la búsqueda de mejora de beneficios y servicios de rentabilidad, de la organización, a través de diferentes planes que nos servirán de guía para el desarrollo de vuestra empresa o actividad. (Collazos, 2000)

- **Sistema de soporte**

Sistema de soporte es ámbito muy amplio, debido a que hay varios enfoques para la toma de decisiones y por la extensa gama de ámbitos en los cuales se toman. (Collazos, 2000)

- **Modelo de gestión**

Es un esquema o marco que sirve de referencia para la administración de una entidad. Los modelos de gestión pueden ser empleados tanto en las empresas privadas como en la administración pública.

Esto vendría hacer que los gobiernos tienen un modelo de gestión en el que se apoyan para desarrollar sus políticas y acción, y con el cual se pretenden alcanzar sus objetivos. (Apaza, 1999)

- **Procesos**

Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla. Reunir los datos en una base que permita un proceso fácil de la información. (Apaza, 1999)

- **Área contable**

Procesar la información financiera para consolidar los estados financieros en el momento en que se requieran y dar a conocer la situación contable de la Institución. (Apaza, 1999)

- **Enfoque al cliente**

Las distintas organizaciones tanto privadas como estatales dependen de sus clientes y por ende deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacerlos debe ser una de las prioridades y esforzarse en cumplir las expectativas del servicio que se les presta. (Apaza, 1999)

- **Liderazgo**

Son las cabezas de las organizaciones son ellos los que establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a mezclarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización y tomar las decisiones para las mejoras del servicio. (Ferrer, 2014)

- **Compromiso del personal**

El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la

organización.

- **Enfoque a procesos**

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- **Enfoque a la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. (Ferrer, 2014)

- **Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta. (Leturia, 2004)

- **Toma de decisiones**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. (Leturia, 2004)

- **Relaciones beneficiosas**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (Leturia, 2004)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación utilizaremos un método descriptivo con el cual podremos describir como está llevándose el sistema contable de FONDO MIVIVIENDA.

También nos permite describir determinados fenómenos poder especificar sus propiedades, características y rasgos.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó la investigación de un diseño no experimental, desarrollado bajo el diseño transaccional descriptivo, por lo que se diseña un modelo de mejora en el sistema contable del programa FONDO MIVIVIENDA.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población está conformada por los 80 trabajadores del área contable del Programa Fondo Mi Vivienda de Arequipa.

Para lo cual no se empleara muestreo por ser la cantidad menor de 100, se tomara la muestra al 100%.

3.3.2 Muestra

La muestra es 80 trabajadores del área contable del programa FONDO MIVIVIENDA.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica de recolección de datos

Las técnicas utilizados son la observación esta técnica con frecuencia es usada para ahondar en el conocimiento y comportamiento de exploración. Y la encuesta que es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada en el trabajo de investigación es el cuestionario. Es una dimensión redactada en perfil de interrogatorio para lograr información acerca de las variables que se están investigando, debe ser aplicado personalmente y de forma individual o colectiva este debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores.

3.5 TECNICA DE ANALISIS DE DATOS


Para la técnica de análisis de datos utilizamos el programa Excel la cual nos ayudó a dar resultados de las encuestas, aplicadas a los trabajadores del Programa Fondo Mi vivienda para poder ver si están conformes con el sistema contable que utilizan.

Como apoyo para poder detectar las falencias en las que se encuentra el área contable, analizamos su sistema contable (Plan Contable Gubernamental Versión 2015).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DEL SISTEMA POR MEJORAR


4.1.1 Manual de procedimientos de deficiencias del sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°1

Registro de revisiones y mejoras

Fecha	Descripción de la revisión o mejora	Versión	Encargado
28.10.2018	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	1.0	Javier Toribio Reyes

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°2

1. Objetivos

Formular el manual dando a conocer las deficiencias del sistema contable del área de contabilidad

2. Bases legales

- Ley N°28759 – Ley de Conversión del Fondo Hipotecario de la Vivienda - Fondo MIVIVIENDA a Fondo MIVIVIENDA S.A.
- Estatuto Social del Fondo MIVIVIENDA S.A.
- Reglamento de Organización y Funciones del Fondo MIVIVIENDA S.A., aprobado por Acuerdo de Directorio N° 01-05D-2013, de fecha 22.02.2013, y sus modificatorias.
- Reglamento de Funcionamiento del Directorio del FMV S.A., aprobado por Acuerdo del Directorio N° 08-13D-2012 de fecha 18.06.2012, y sus modificatorias. Manual de Organización y Funciones del Fondo MIVIVIENDA S.A., aprobado por Resolución de Gerencia General N° 30-2013-FMV/GG, de fecha 04.06.2013, y sus modificatorias.
- Manual de Gestión de Normas Internas del Fondo MIVIVIENDA S.A., aprobado por la Gerencia General con fecha 12.05.2014.


3. Alcances

El presente manual es de observancia a todo el personal del área contable y el sistema contable.

4. Definiciones


- Actividad:** Son las acciones en conjunto que admiten realizar un procedimiento.
- Codificación:** Son palabras que se usan para poder identificar los diferentes procedimientos para cada proceso.

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°3

- c) **Identificación del problema:** Es la terminología usada para encontrar el problema mediante procesos.
- d) **Diagrama de Flujo:** Es la gráfica en detalle de un procedimiento desde el principio al final.
- e) **Encargado del Proceso:** Es la persona que garantiza la adecuada ejecución del proceso que se le encarga.
- f) **Estado As Is :** Es el estado que entiende como se realizaron los procesos.
- g) **Plan contable gubernamental:** Es la última versión mejorada del sistema contable que tiene el Programa Fondo Mi vivienda.
- h) **Inventario de procedimientos:** Es la identificación de procedimientos que se encuentran en cada sub proceso
- i) **Inventario de proceso:** Son los procesos que se identificaron en el Macro proceso
- j) **Indicadores:** Son elementos que se utilizan para señalar algo, normal mente son usados para el control total de una actividad.
- k) **Líder del proceso:** Es el responsable directo del proceso a realizar. Dentro de estos se encuentra los RACI es el encargado de la asignación de roles y responsabilidades. R= es el ejecutor responsable, A= Responsable decisor, C= Funcionarios
- l) **Manual del Proceso:** Son la documentación detallada, secuencial y ordenada de un proceso.
- m) **Manual de proceso:** Es un documento donde se describe todas las actividades a realizar.

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°4


- n) **Manual de procedimientos:** es el documento donde se detalla con un mayor detalle el manual de proceso.
- o) **Oficina de planeamiento:** Es donde se desarrolla toda la actividad.
- p) **Procedimiento:** Es la manera como se realizan las operaciones para cumplir los objetivos trazados.
- q) **Proceso:** Es la sucesión de actividades que encadenan los resultado obtenidos en el proceso.
- r) **Rediseño de procesos:** Es el mejoramiento que se propone para un mejor resultado.

Normativa general

El presente manual de procedimiento debe tener las siguientes características:

- El presente documento debe mostrar de forma íntegra el sistema contable que se usa en el área de contabilidad del Programa Fondo Mi vivienda.
- Tiene que contener la información completa de cómo se desarrollan las actividades con el actual sistema contable.
- La estructura documentaria permitirá un fácil manejo de información de cómo se encuentra el área en mención.
- Cada uno de los procedimientos debe ser parte de cada una de las deficiencias identificadas, estas deben tener una descripción detallada de todas las deficiencias que tenga el sistema contable y por ende el área de contabilidad hacia los usuarios.

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°5

Sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda


El Plan Contable Gubernamental 2015 como dispositivo de la contabilidad estatal facultara perfeccionar de modo esencial la relación y encausamiento de la referencia contable, del mismo modo con el planteamiento de los reportes requeridos en las sustentaciones de cuentas para la confección de la Cuenta General de la República, las Cuentas Fiscales, las Cuentas Nacionales, el planeamiento, la fiscalización y el control, del mismo modo con los reportes de dirección que tendrá mayores niveles de desagregación y posibilitaran extender los niveles y la calidad de la investigación contable como cimiento de la ejecución de medidas, en las Unidades Ejecutoras y Pliegos de la jurisdicción del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF), que concierne al Gobierno Nacional, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales.

La distribución del Plan Contable Gubernamental 2015 cuenta con tres elementos del Estado de Posición Financiera: 1.Activo, 2. Pasivo y 3. Patrimonio; tres elementos de Gestión: 4. Ingresos, 5. Egresos y 6.Resultados; elemento 8. Cuentas de Presupuesto y elemento 9. Cuentas de Orden; a raíz de los cuales se confeccionan los catálogos, la dinámica, la perspectiva de reconocimiento y medición y las remisiones de las NICSP vinculadas para cada cuenta, con la finalidad a viabilizar su ejecución en las transacciones contables de las instituciones públicas.

Actividades del sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda


- Introduce los archivos del Departamento Contable y Financiero una gráfica que se encargue de orientar la estructura de la empresa.
- El sistema contable deberá ser auditado debidamente cada cierto tiempo para su buen funcionamiento.

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°6

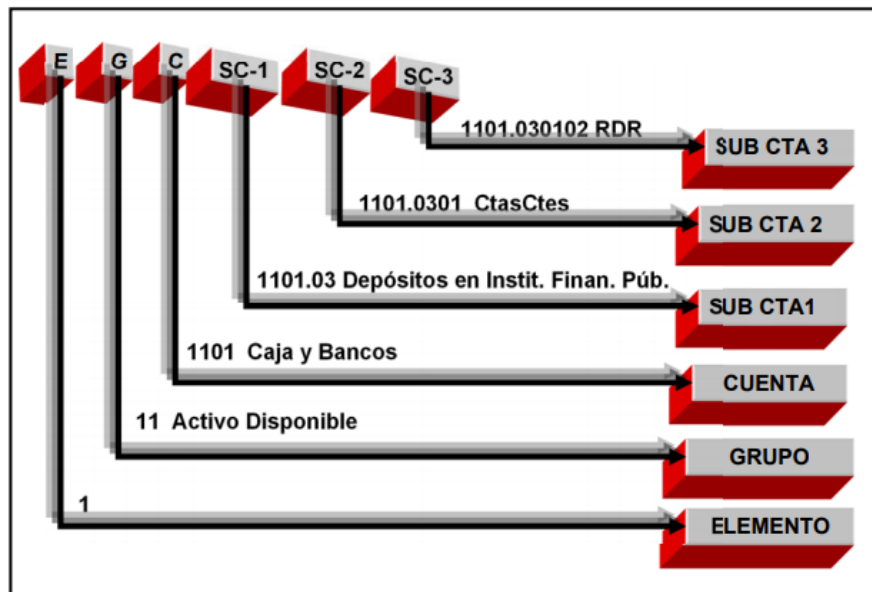
- Se encarga de organizar y maniobrar las políticas, sistemas y procedimientos útiles para certificar la seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras.
- Presupuestar y conseguir las metas financieras que se propone la entidad.
- Otorgar información fundamental a los jefes superiores con la finalidad de que tomen mejores decisiones.
- Promover eficientemente y eficazmente el control de gestión que se realiza.
- Evalúa las actividades y facilita la fiscalización de las distintas operaciones.
- Cuida que la contabilidad se realice con documentación comprobada y justificada y que sea original.
- Vigila y observa que las leyes, las normas y los reglamentos que se apliquen.

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	


	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	Página N°7
		Javier Toribio Reyes

Estructura documentaria

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		ESTADO DE GESTIÓN	
Elemento		Elemento	
1	ACTIVO	4	INGRESOS
2	PASIVO	5	GASTOS
3	PATRIMONIO	6	RESULTADOS
PRESUPUESTO			
Elemento			
8		CUENTAS DE PRESUPUESTO	
ORDEN			
Elemento			
9		CUENTAS DE ORDEN	



Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°8
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli	

Deficiencias del sistema contable

Plan Contable Gubernamental Versión 2015 este es el sistema contable que utiliza el estado siendo un sistema retrograda que no hace más que formar retraso en los trabajadores, ocasionando constantes pérdidas de tiempo y largas colas por parte de los usuarios, esto ha sido un incentivo para poder hacer una implementación mucho más adecuada que vaya acorde a las exigencias de dicho programa del estado ya que los usuarios están cansado de seguir viviendo estos problemas que tanto aquejan a las personas que día a día acuden a sus oficinas.


Este sistema no es el más adecuada para los requerimientos y exigencias del programa Fondo Mi vivienda:

- a) Falencias para manejar grandes cantidades de información.
- b) Demora en generar reportes.
- d) No hay interfaz con otros programas.
- e) La integración muchas veces es lenta con las otras áreas de la empresa.
- f) No hay soporte oportuno por parte del sistema.

Control Interno contable defectuoso

Puntos Críticos:

- No tiene un organigrama estructurado.
- Hay riesgos que evidencian la información que otorga la administradora, para poder validar su labor y la transparencia con la que trabajan

	Manual de procedimiento en el sistema contable del Programa Fondo Mi vivienda	
		Página N°9
Jefe de contabilidad	Gerente legal	
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general		
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli	

- Inexistencia de funciones específicas por el paupérrimo sistema contable que existe en el centro de labor
- Carencia de: una política definida para la realización de las actividades por parte del sistema contable
- El efectivo que es recaudado en el transcurso del día no se guarda en lugares seguros como cajas fuertes o en lugares seguros.

Jefe de contabilidad	Gerente legal
En el presente documento original se consignaran las firmas de los encargados del área específica y general	
Javier Toribio Reyes	Pedro Alberto Elias Zanelli

4.1.2 Encuestas realizadas a los trabajadores del área de contabilidad del Programa Fondo Mi vivienda

Tabla N° 1

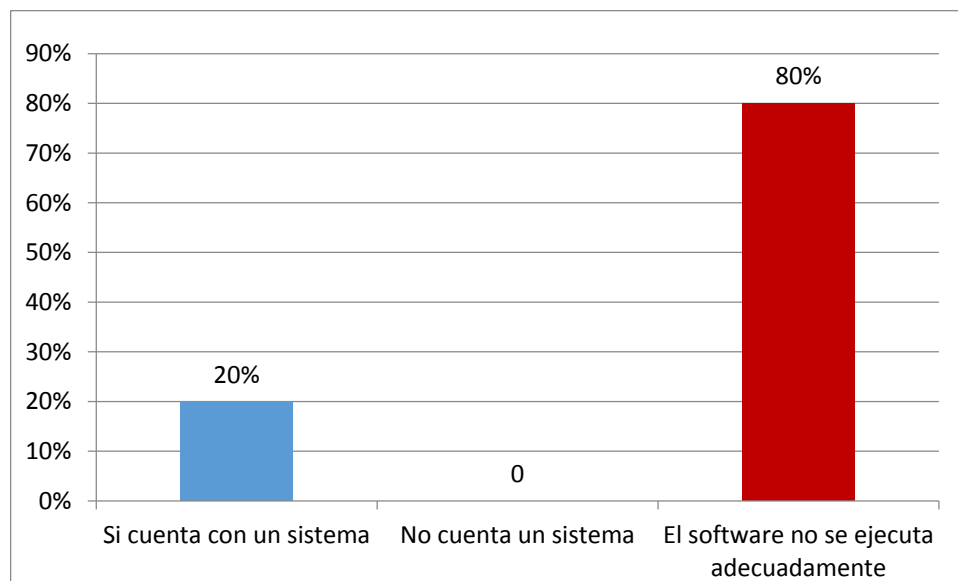
¿Fondo mi vivienda cuenta con algún sistema contable?

Ítems	Nº	%
Si cuenta con un sistema	16	20%
No cuenta un sistema	0	0
El software no se ejecuta adecuadamente	64	80%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 4

¿Fondo mi vivienda cuenta con algún sistema contable?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según lo que se ve en el cuadro y la gráfica se observa que el 80% de los encuestados admite que el software no se ejecuta como debe ser mientras que el 20% de los encuestados solo sabe q si existe un sistema contable, con esto se demuestra que las deficiencias que tiene el actual sistema contable es obsoleto y esto ocasiona demoras y problemas a la hora de la atención al público

Tabla N° 2

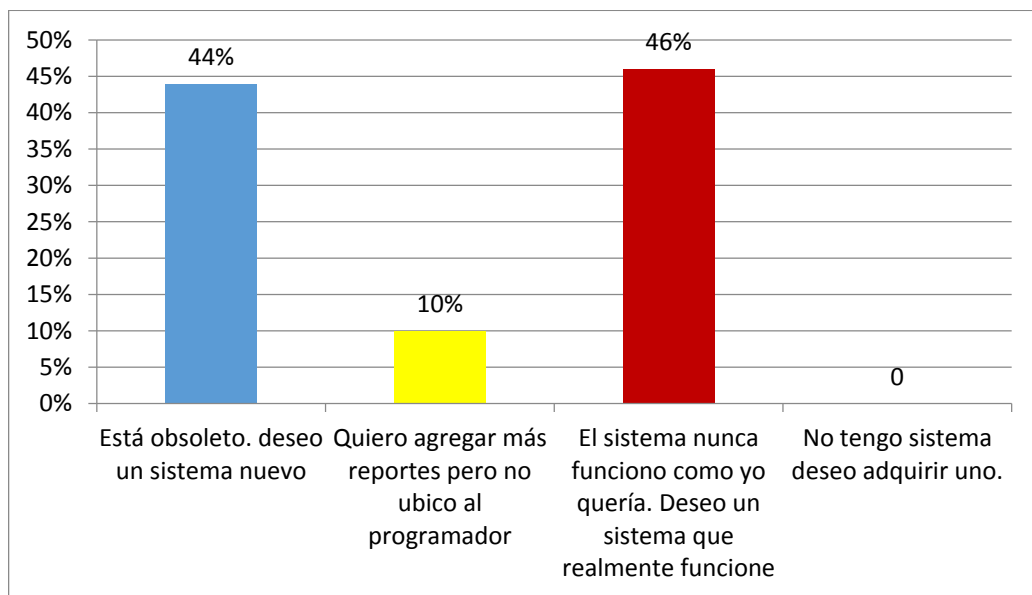
Si ya cuenta con un sistema. ¿Cuáles son las deficiencias que usted encuentra actualmente en su sistema?

Ítems	Nº	%
Está obsoleto. deseo un sistema nuevo	35	44%
Quiero agregar más reportes pero no ubico al programador	8	10%
El sistema nunca funciono como yo quería. Deseo un sistema que realmente funcione	37	46%
No tengo sistema deseo adquirir uno.	0	0
Total	80	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 5

Si ya cuenta con un sistema. ¿Cuáles son las deficiencias que usted encuentra actualmente en su sistema?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Según lo observado en el cuadro N° 2 apreciamos que el 44% de los encuestados desea un nuevo sistema ya que el que se encuentra es obsoleto mientras que el 10% menciona que es un sistema al cual no le pueden agregar algún reporte más y finalmente el 46% menciona el sistema no funciona y desea uno nuevo, demostrando que el sistema no es el más adecuado y no apoya en su trabajo diario.

Tabla N° 3

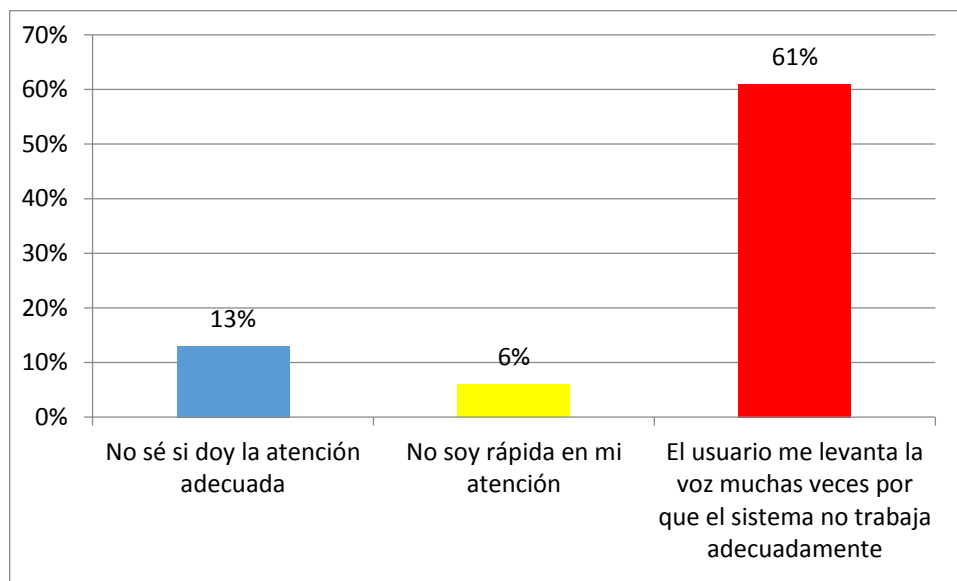
¿Cuáles son sus mayores preocupaciones que tiene usted acerca de su área de trabajo? En este caso el área contable.

Ítems	Nº	%
No sé si doy la atención adecuada	10	13%
No soy rápida en mi atención	5	6%
El usuario me levanta la voz muchas veces por que el sistema no trabaja adecuadamente	65	61%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 6

¿Cuáles son sus mayores preocupaciones que tiene usted acerca de su área de trabajo? En este caso el área contable



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En el cuadro N° se aprecia que el 13% siente que no brinda la atención adecuada a los usuarios, mientras que el 6% no aprecia que su atención sea rápida por el mal funcionamiento del software y finalmente el 61% observa la desesperación de los usuarios llegando a los gritos todo por el software no trabaja adecuadamente.

Tabla N° 4

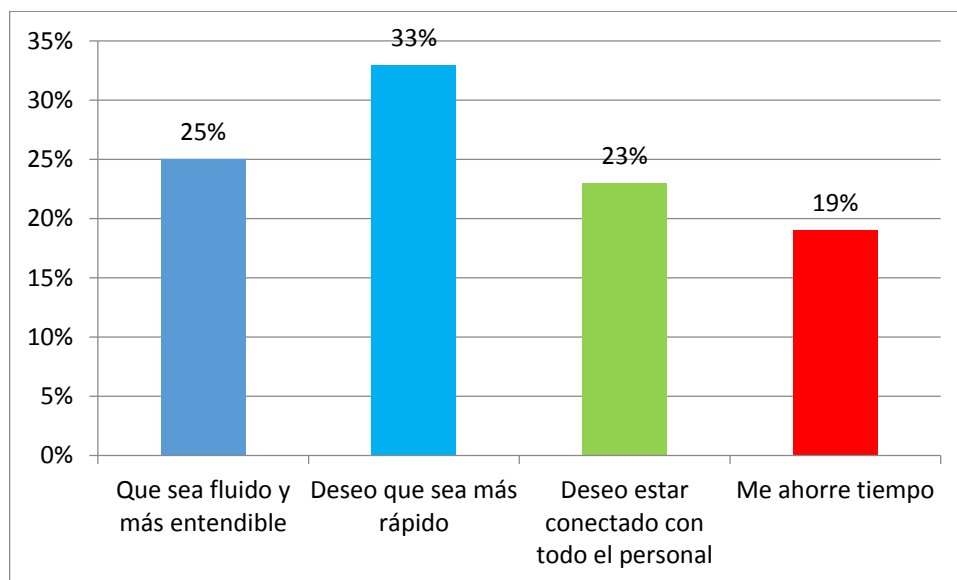
¿Qué impacto desea que tenga el software contable en su área de trabajo?

Ítems	Nº	%
Que sea fluido y más entendible	20	25%
Deseo que sea más rápido	26	33%
Deseo estar conectado con todo el personal	18	23%
Me ahorre tiempo	17	19%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 7

¿Qué impacto desea que tenga el software contable en su área de trabajo?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Es posible observar en el cuadro N° 4 arroja las siguientes cifras que el 25% de los encuestados quiere que el programa que se implementara se fluido y entendible, mientras que el 33% desea que sea rápido en velocidad, por lo que el 23% desea estar conectado para una, mejor comunicación entre los miembros de su área de trabajo y le ahorre de estarse parando y el 19% de los encuestados ahorre tiempos en las tareas que se les encomienda.

Tabla N° 5

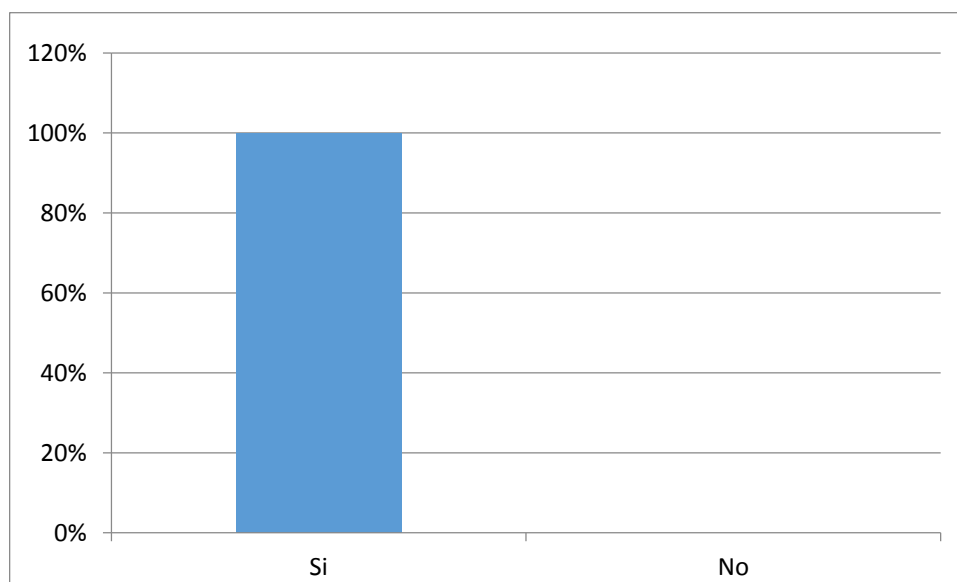
¿El área contable es necesario que se implemente mejor con un software?

Ítems	Nº	%
Si	80	100%
No	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 8

¿El área contable es necesario que se implemente mejor con un software?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En el cuadro número 5 es elocuente la necesidad de un nuevo sistema software en el área de contable del Fondo Mi vivienda ya que el 100% está de acuerdo en que se implemente un nuevo sistema

Tabla N° 6

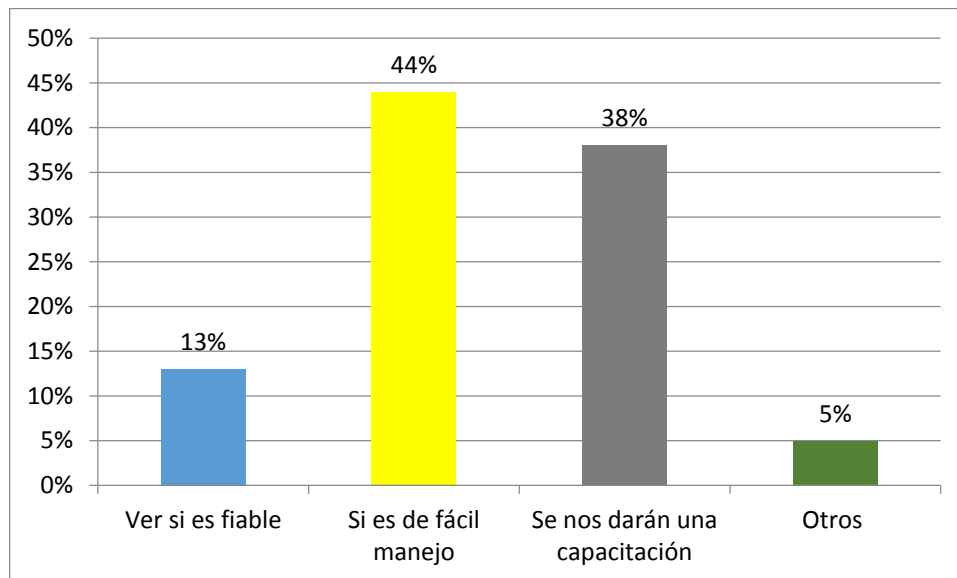
¿Cuáles son las preocupaciones tendrías al momento de adquirir un software?

Ítems	Nº	%
Ver si es fiable	10	13%
Si es de fácil manejo	35	44%
Se nos darán una capacitación	30	38%
Otros	5	5%
Total	80	100%

Fuente: Elaboración Propia

Figura N° 9

¿Cuáles son las preocupaciones tendrías al momento de adquirir un software?



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

Por lo observado en el cuadro N° 6 decimos que el 13% pide fiabilidad en el producto que se le implementaría, mientras que el 44% pide que sea de fácil manejo, a lo que el 38% pide que se les dé una capacitación adecuada para el manejo de dicho software y el 5% ve otro tipo de opciones.

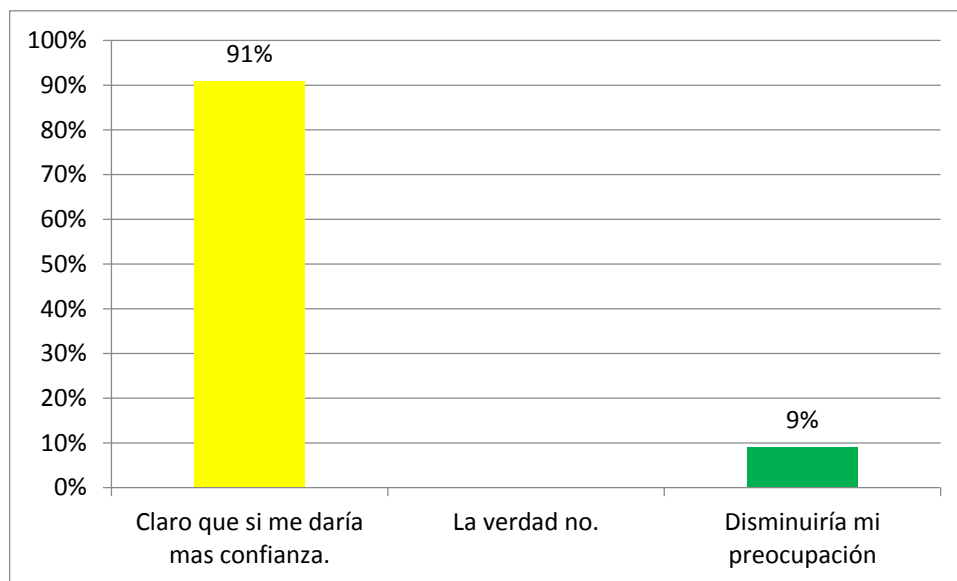
Tabla N° 7

¿Tener la garantía del software y una capacitación constante crees que sería optimo al momento de adquirir un software?

Ítems	Nº	%
Claro que si me daría más confianza.	73	91%
La verdad no.	0	0
Disminuiría mi preocupación	7	9%
Total	80	100%

Figura N° 10

¿Tener la garantía del software y una capacitación constante crees que sería optimo al momento de adquirirlo?

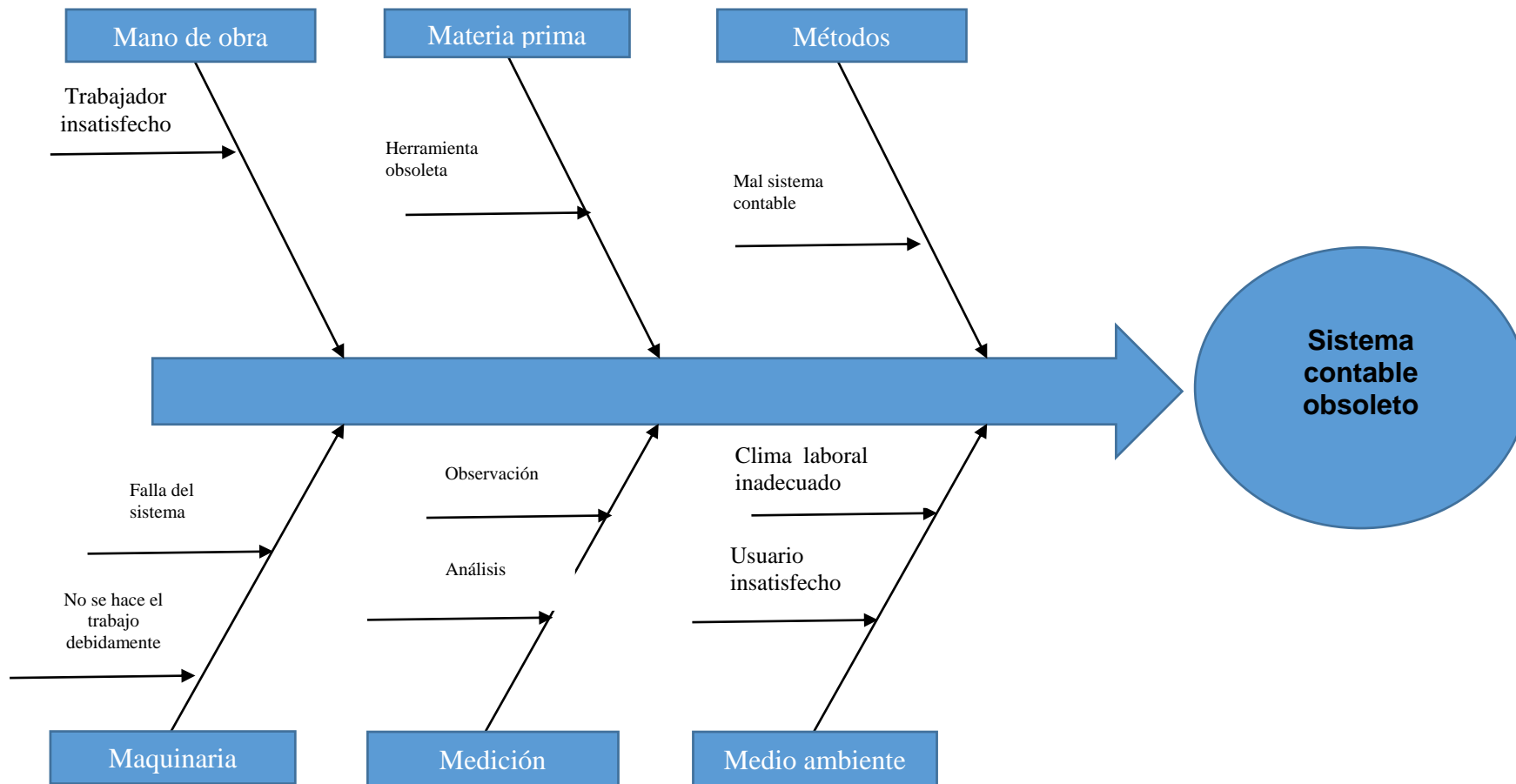


Interpretación

En el cuadro N°7 observamos que el 91% de los encuestados el tener una capacitación adecuada les daría más confianza para poder aprender adecuadamente el software a implementar mientras que el 9% de los encuestados disminuiría su preocupación por el producto.

4.2 IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS ENCONTRADOS MEDIANTE EL DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Luego de realizar los varios análisis previos, análisis de logística de mantenimiento, análisis de proceso actual, análisis del personal, se presenta a continuación un diagrama donde se presentan las posibles causas de la mala gestión que se viene llevando en el mantenimiento de los bienes de la empresa.



4.3 DETERMINACIÓN DE PRINCIPALES PROBLEMAS EN EL DIAGRAMA DE PARETO

Al identificar las causas fundamentales con el diagrama de Ishikawa se procede hacer el cruce con sub indicadores dando un valor de uno si es que hay 7 si hay relación y 0 si no lo hubiese.

Tabla N° 8: Determinación de los principales problemas en el Diagrama Pareto

			Falta de herramientas	Capacitación de trabajadores	No se cumple los procesos de calidad	Producto deficiente	Trabajadores insatisfechos	Ausencia de Repuestos	Ausencia de análisis varios	Ausencia de herramienta	Continuo cambio de sistema
VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES									
Variable independiente propuesta de Mejora en el sistema contable	RRHH	Trabajadores calificados	1	1		1	1	1	1	1	
		Cantidad de personal	1	1		1	1	1			
	Recursos Materiales	Calidad visual			1	1	1		1	1	1
	Analizar fallas	Registro de calidad interno	1	1		1	1	1		1	
		Registro de calidad interno	1	1		1	1	1	1		1
		Almacén	1			1	1		1	1	
		Histórico de fallas	1		1		1		1	1	
Monitoreo de condición	Análisis de observación	1		1		1			1		
Monitoreo de producto	Análisis visual								1		
			7 0.158 15.2%	4 0.123 8.6%	3 0.105 6.5%	6 0.140 13.0%	8 0.035 17.4%	4 0.105 8.6%	5 0.018 10.9%	7 0.053 15.2%	2 0.053 4.3%

Fuente: Propia

4.4 PROPUESTA DE DISEÑO

Esta investigación tuvo como propósito Optimizar el Sistema de Soporte del Programa Fondo Mi Vivienda utilizando el Modelo de Gestión por Proceso del Área de Contabilidad en la cual se aplicó una encuesta para identificar la problemática en la que se encuentra en la actualidad dicha Institución del estado por la falta de un sistema de contabilidad adecuado que cumpla las expectativas no solo de los trabajadores sino también del público usuario que concurre a diario a sus instalaciones. Sobre todo con esto pretendemos mejorar la atención al público en general ya que por la falta de un software adecuado es que se forman las largas colas y los apretados tiempos de demora que se ven a diario.

Por este motivo es que al realizar las encuestas hemos podido observar que la gran mayoría de los trabajadores pugna por un nuevo sistema contable que les ayude no solo con su trabajo sino también a dar una atención de calidad en cortos periodos de tiempo y que los usuarios salgan satisfechos con la atención que se les brinde.

Para tal fin un porcentaje grande de encuestados pide que al ser implementado el software se les dé una capacitación adecuada del producto y así poder dominar de la mejor manera.

Por esa razón analizamos que el software CONCAR 2019 es los más modernos y adecuados para tales fines y su costo también es asequible habiendo propuesto tal fin buscamos en mi referido proyecto:

- Confiabilidad
- Ahorro de tiempo
- Mejorar la atención
- Calidad de atención

Ser una de las instituciones del estado más rápidas en el manejo contable financiero.

Lo que deseamos para que la mejora sea optima es hacer análisis acerca del sistema contable que en la actualidad el programa FONDO MIVIVIENDA maneja este como ya hemos visto anteriormente nos muestra que es lento, ocasionando muchos retrasos a los trabajadores y usuarios que acuden a sus oficinas.

la compra de dicho programa traerá muchos beneficios para toda el área contable en general la cual ayudara a mejorar el modelo de gestión por proceso del área de contabilidad, trayendo consigo una calidad de atención hacia el cliente, ahorro de tiempo por parte de .los trabajadores que realizan la gestión contable en toda la institución.

Los enfoques a los que deseo llegar es el mejoramiento del sistema contable para una mejor gestión contable por parte de los trabajadores y esto se reflejara en la calidad de atención que se le dé a los usuarios que asisten a esta entidad.

Las operaciones se realizaran de manera rápida y ágil la información es una herramienta de apoyo para el área de contabilidad y para la gestión de la empresa sea mucho más eficiente ayudando a tomar decisiones dentro de la entidad.



Figura N° 11 Propuesta del sistema CONCAR

Fuente: Real systems SA <https://www.youtube.com/watch?v=fZ0UwtK1KZ0>

4.4.1. El planeamiento financiero con CONCAR

Según los objetivos planteados por el Programa Fondo Mi vivienda se asemejan a los propósitos que requiere el sistema contable CONCAR, este sistema tiene una clara visión delos negocios, poniendo como punto de partida la definición de los objetivos, estrategias y metas. Con el sistema

CONCAR el Programa Fondo Mi vivienda podrá definir los escenarios que se desean y con bases fundamentales, esto permitirá también cuantificar las variables financieras de la entidad del estado, mejorando su creación de valor, operación y financiamiento.

4.4.2. Los aportes profesionales con CONCAR

- Minimizará los riesgos en la planificación financiera
- Aprovechará las oportunidades y los recursos financieros, anticipando la necesidad de dinero y el correcto uso que debiera tener, teniendo como objetivos máximo rendimiento y una mejor seguridad financiera.
- Las herramientas con las que cuenta son la administración moderna y como son planteados sus objetivos.
- Se enfoca a hacer proyecciones en base a los resultados que desean alcanzar el Programa Fondo Mi vivienda, asociando los costos, las ventas, la inversión, financiamiento y los activos fijos.
- Las bases que se toman son alternativas de producción estratégicas con la finalidad de satisfacer los seguimientos que desea llegar la entidad con la que se trabaja en este caso Fondo Mi vivienda.

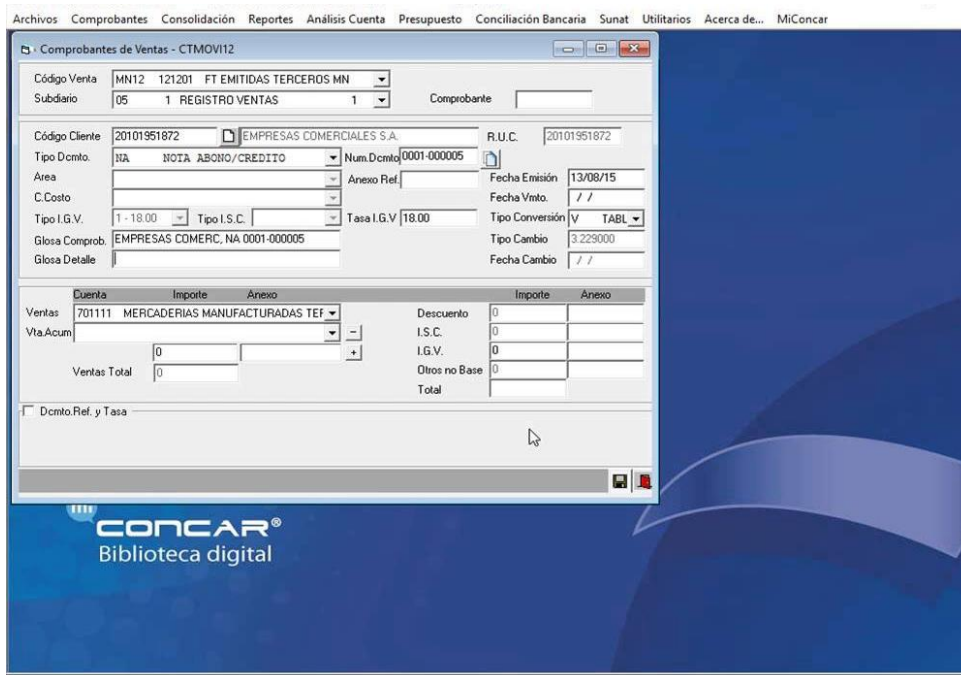


Figura N° 12 aportes profesionales

Fuente: Real systems SA <https://www.youtube.com/watch?v=fZ0UwtK1KZ0>

4.4.3. Servicios especializados del CONCAR

Valoración del Programa Fondo Mi vivienda con el CONCAR

El sistema contable CONCAR le permitirá al Programa Fondo Mi vivienda tomar el valor adecuado que tiene como empresa, con la finalidad de determinar los aportes como entidad del estado. Las decisiones que tomara no solo serán empresariales ya que también podrá crear sus propias situaciones individualmente frenando los impactos económicos. Esto demuestra su eficiencia como sistema contable y lo preparados que están para cualquier inconveniente que se tenga, ya que tiene un plan de contingencia para cualquier cosa que suceda. Aplicando las técnicas más apropiadas y modernas que hay en el mercado.

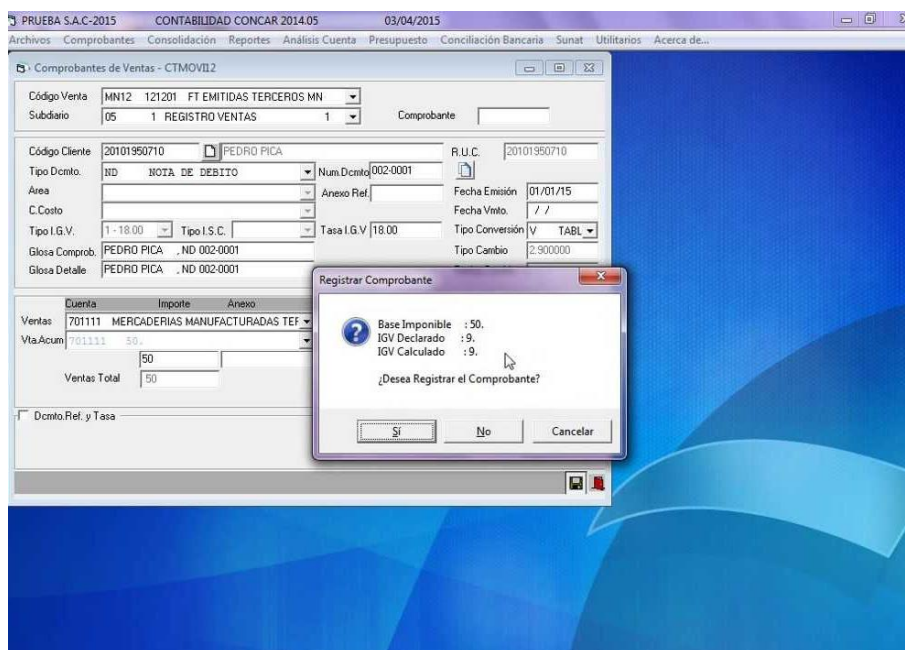


Figura N° 13 aportes profesionales

Fuente: *Real systems SA* <https://www.youtube.com/watch?v=fZ0UwtK1KZ0>

4.4.4. Las ventajas que tendrá el Programa Fondo Mi vivienda con el sistema contable CONCAR

Velocidad

La rapidez con la que hace sus funciones el sistema contable CONCAR es uno de los puntos más fuertes a su favor, ya que proporciona la información de una manera rápida que quizá ningún otro sistema contable tenga, por lo que

puede realizar sus acciones de forma instantánea y realizar sus tareas con mucho menos tiempo del que normalmente utilizan con el sistema actual. Esto también ocurre cuando las operaciones se hacen de forma manual.

Volumen de producción

El sistema contable CONCAR puede manejar abundantes volúmenes de transacción usando su sistema contable, ya que gracias a su rapidez el procesamiento de datos hace mucho más sencillo su funcionamiento.

Reduce los errores

El número de errores disminuye considerablemente ya que sus componentes internos hacen los cálculos con una mayor exactitud, ya que su base de datos está diseñada con características específicas para la reducción de los errores.

Pases automáticos al mayor

El sistema contable CONCAR la producción de los informes son automáticos como puede ser estados financieros, informes especiales y diarios. Esto apoyara a tomar decisiones mucho más certeras y rápidas.

Información contable oportuna

Los informes son generados en el instante que se necesita, esto mas bien ocurrirá cuando la contabilidad este al día.

Ahorro de costos

- La reducción de personal será uno de los puntos para fundamentar en ahorro económico.
- Los trámites pueden ser hechos por las mismas personas.

Ahorro de tiempo

En el mundo de hoy en día el tiempo es el factor más importante en nuestras vidas

- Documentación rápida
- Se imprimen solos los documentos
- Casi nunca se va el sistema
- Los usuarios hacen sus trámites rápidos

- El trabajador hace sus funciones en el tiempo previsto



Figura N° 14 aportes profesionales

Fuente: *Real systems SA* <https://www.youtube.com/watch?v=fZ0UwtK1KZ0>

4.4.5. Beneficios con la instalación del sistema contable en el Programa Fondo Mi vivienda

Para poder observar los beneficios que se obtendrá con este nuevo sistema contable aremos un análisis FODA.

Fortalezas

- Contará con un sistema de facturación electrónica mucho más rápido y versátil.
- Agilizara los procesos contables tan solo con el uso adecuado y eficiente del registro de información.
- Distribuye automáticamente los costos de la contabilidad más importante.
- Generará kardex individuales de cada uno de los inventarios por si solos
- Generará reportes comparativos.
- Permite automáticamente el cálculo de beneficios sociales a la nómina.

- Entregará la información adecuada para la parte tributaria.
- La información de los saldos financieros la entregara en las fechas previstas y con orden adecuado.
- El Programa Fondo Mi vivienda tendrá a su disposición automática de los estados financieros básicos.

Oportunidades

- Actualizara los programas contables, los cuales se ajustaran a las necesidades de información a los entes de control.
- Mostrará información contable hacia los usuarios.
- Tendrán a su disposición a estrategias de gestión para poder interconectarse con facilidad a otras entidades que tengan el mismo rubro.

Debilidades

El sistema CONCAR 2019 no cuenta con deficiencias significativas, es por esta razón que nuestra preferencia ha sido adecuada para su instalación.

Amenazas

Debido a que el sistema contable CONCAR no tiene debilidades significativas es que se ve como necesidad de contar con dicho sistema contable.

4.4.6. Beneficiarios con el sistema contable a implementar

Los beneficiados con el sistema contable son:

- a) Los trabajadores del área de contabilidad** Son los primeros beneficiarios ya que podrán realizar sus actividades de forma rápida y eficiente, ya que su trabajo de oficina es raudo y requiere de rapidez en sus labores.
- b) El Programa Fondo Mi vivienda:** Serán los segundos beneficiarios ya que el área de contabilidad es una de las más importantes ya que de acá salen los pagos, costos y demás para toda la entidad.
- c) Los usuarios:** la deficiencia en la atención al cliente a ocasionado la desconfianza de los usuarios, con la instalación del sistema contable habrá una mejor atención a los usuarios y las colas se erradicaran.

Tabla N° 9: Cuadro comparativo el antes y después del mejoramiento e implementación del sistema contable

Antes de la implementación	Después de la instalación del CONCAR
1. Contabilidad lenta y con dificultad se realiza en un periodo de 15 a 20 minutos.	1. Ingreso Rápido y sencillo de Operaciones se realizara en un tiempo de 8 a 15 minutos.
2. El enlace es lento y el internet también.	2. Verificación on line interconectada automáticamente.
3. Retraso en la contabilidad no entregando a tiempo los reportes.	3. Conexión con otros sistema CONCAR automáticamente.
4. El Excel es una herramienta de apoyo	4 Imputación automática a Contabilidad Analítica, teniendo su propio programa.
5. No cuenta con ninguna información general.	5 Cuenta con la información general a la cual se tienen acceso de inmediato.
6. Reportes lentos	6 Los reportes son rápidos y entregados a tiempo
7. Atención en los cobros lentos ocasionando largas colas y el descontento del usuario.	7 Los cobros son más rápidos reduciendo las colas y dando una atención amable y rápida.
8. El constantemente el sistema se cuelga generando retrasos hasta la reiniciación del mismo.	8 El sistema CONCAR no tiene dificultades de quedarse colgado, esto, permite que su uso sea eficaz y eficiente.

Fuente: Propia

CONCLUSIONES

1. Al concluir la investigación damos como conclusión que el manual que elaboramos para observar las deficiencias que tiene el sistema contable del área de contabilidad, obtuvimos los siguientes resultados: que el sistema actual que se utiliza no es el más apropiado para poder llevar una adecuada contabilidad y por ende afecta a todo el Programa Fondo Mi vivienda, a los trabajadores del área contable y consecuentemente a los usuarios esto nos demuestra que se requiere un mejoramiento en el sistema contable en la brevedad posible.
2. Los beneficios de trabajar con dicho sistema contable son numerosos pero al mencionar alguno de ellos como son los más significativos sería la reducción de los tiempos en su contabilidad que reducirían de 20 minutos a 15 en la realización de la documentación.
3. Los beneficios que traerá a los trabajadores el sistema tiempos de atención a los usuarios y una reducción significativa de trabajo a los contadores de área, mayor productividad para la empresa.
4. El nuevo sistema de soporte instalado en el área de contabilidad del Programa Fondo Mi vivienda será más fácil de comprender y utilizar ya que todas las funciones de dicho sistema son más claras de manejar. Esta facilidad hará que el trabajador cumpla con sus funciones más rápido que con el anterior sistema contable.

RECOMENDACIONES

Por lo expuesto en la investigación doy las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la gerencia del Programa Fondo Mi vivienda hacer la mejora de su sistema contable en la brevedad posible ya que esta ocasionado un problema en toda la entidad, ya que el área contable es una parte fundamental ya que otras áreas dependen de ella y al fallar esta área las otras sufren retrasos en sus labores.
2. Es recomendable realizar la mejora ya que la reducción de los tiempos de trabajo en el área de contabilidad son necesarios para llevar a esta entidad del estado a otro nivel, los tiempos de reducción son favorables para toda la empresa tanto como productividad como mejor trabajo.
3. Se recomienda instalar en la brevedad posible el sistema CONCAR, por motivos de reducción de trabajo, mejor producción, dar una atención de calidad y tener usuarios contentos y que confíen en las capacidades del trabajador del área contable del Programa Fondo Mi vivienda.
4. Es recomendable actualizar los sistemas contables periódicamente con la finalidad de estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías que se implementan el mundo a través de los sistemas computacionales.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, I. (2013). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros, Presupuesto de Caja y Gerencia Financiera en el Sector Público. Lima: Pacífico Editores.
- APAZA, M. (1999). Análisis e Interpretación de los Estados Financieros y Gestión Financiera. Lima: Pacífico Editores.
- COAGUILA, G. (2018). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O & C Metals S.A.C. .
Disponibile en:
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf.
- COLLAZOS, C. (2000). Inversión y Financiamiento de Proyectos. Lima: Editorial San Marcos.
- FERNANDES, C. (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión de procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B.
Disponibile en:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4068/TESIS%20FINAL%2002-08-2017.pdf;jsessionid=405D3EC27FEF46F72F427B9C006C8D1C?sequence=1>.
- FERRER, Q. (2014). Análisis y aplicación del Plan Contable General Revisado. Talleres Gráficos de ITAL PERU. Lima.
- FLORES, S. (2014). Administración Financiera. CECOF Asesores. lima.
- GROSS, D. &. (2018). Fundamentals of Queueing Theory. Wiley. ISBN 0-471-32812-X.
Online.
- LETURIA, P. (2004). Contabilidad de la Sociedad Anónima. Lima: Impreso en los Talleres de la Imprenta Lujan.
- MIVIVIENDA, F. (2018). características generales de Fondo Mivivienda (Lima).
Disponibile en:
<https://www.mivivienda.com.pe/PortalWEB/>.

PEREZ, J. (1999). El amor. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa. edición Unsa
p.p. 22

PLAN Contable Gubernamental. (2018). Plan Contable Gubernamental. Lima.

PONCE, H. (2018). Propuesta de implementación de gestión por procesos para
incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. (Lima).

Disponible en:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/620981/Tesis%20Textil%20S.A.C.%20-%20Katherine%20Ponce%20Herrera.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

SUAREZ, P. (2015). estructura de gobierno organizacional. Madrid.

WONG, R. (2014). , Diseño de un modelo de gestión operativo administrativo-contable para
la unidad educativa salesiana Fisco misional Margarita Bosco. (Guayaquil).

Disponible en:

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6622/1/UPS-GT000612.pdf>.

ANEXOS

Anexo Nº 1: Encuesta para los Trabajadores

Encuestas para los trabajadores administrativos de Fondo Mi vivienda

- 1. ¿Fondo mi vivienda cuenta con algún sistema contable?**
 - a) Si cuenta con un sistema
 - b) No. Deseo tener un sistema
 - c) Si tengo un sistema pero no funciona

- 2. Si ya cuenta con un sistema. ¿Cuáles son las deficiencias que usted encuentra actualmente en su sistema?**
 - a) Está obsoleto. deseo un sistema nuevo
 - b) Quiero agregar más reportes pero no ubico al programador
 - c) El sistema nunca funciono como yo quería. Deseo un sistema que realmente funcione
 - d) No tengo sistema deseo adquirir uno.

- 3. ¿Cuáles son sus mayores preocupaciones que tiene usted acerca de su área de trabajo? En este caso el área contable**
 - a) No sé si doy la atención adecuada
 - b) Soy rápida en mi atención
 - c) El usuario me levanta la voz muchas veces por que el sistema se va

- 4. ¿Qué impacto desea que tenga el software contable en su área de trabajo?**
 - a) Que sea fluido y más entendible
 - b) Deseo que sea más rápido
 - c) Deseo estar conectado con todo el personal
 - d) Me ahorre tiempo

- 5. ¿El área contable es necesario que se implemente mejor?**
 - a) Si
 - b) No

6. ¿Cuáles son las preocupaciones tendrías al momento de adquirir un software?

- a) Ver si es fiable
- b) Si es de fácil manejo
- c) Si nos darán una capacitación
- d) Otros

7. ¿Tener la garantía del software y una capacitación constante crees que sería óptimo al momento de adquirir un software?

- a) Claro que si me daría más confianza.
- b) La verdad no.
- c) Disminuiría mi preocupación.

Anexo Nº 2: Formulario de Plan Anual de Auditoria Interna

Plan Anual de Auditoría Interna

(LOGO DE LA EMPRESA)	PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA	(CODIGO) VERSIÓN (XX)
-----------------------------	--	----------------------------------

Objetivo:

Año:

Nº	Proceso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Alcance	Criterios	Observación

Elaborado por: _____

Aprobado por: _____

Anexo Nº 3: Programa de Auditoria

**(LOGO DE
LA
EMPRESA)**

PROGRAMA DE AUDITORIA

**(CÓDIGO)
VERSIÓN XX**

Proceso Auditado:		Código de Auditoria:	
Objetivo:		Fecha:	
Equipo Auditor:	Auditor Líder:	Firma:	
	Equipo: 1.- 2.- 3.-	Firma:	

Alcance

--

Fecha	Hora de Inicio	Hora de Término	Área/Proceso/Lugar	Audidores	Norma/Requisito

Dueño de Proceso y/o Área Notificado		
1.-	Firma:	
2.-	Firma:	
3.-	Firma:	

Anexo N° 4: Cuadro de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas

Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas

(LOGO DE LA EMPRESA)	REPORTE DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	(CÓDIGO) VERSIÓN (XX)
-----------------------------	--	----------------------------------

N° de SAC	Tipo de Auditoría Interna o Externa	Código de Auditoría	Código SACP	Fecha de creación de la SACP	Criterio de Auditoría	Auditor del Hallazgo	Tipo de Hallazgo (NC Mayor, NC Menor, Observación)	Requisito	Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Area	Responsable	Causa Raíz	Acción a tomar	% de Avance	Estatus	Efectividad	Responsable del Seguimiento	Registro de los avances y Cumplimiento	
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				