

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

*PROGRAMA ACÁDEMICO DE*  
*CONTABILIDAD Y FINANZAS*



TESIS

**“LA ORGANIZACIÓN CONTABLE Y EL CLIMA LABORAL EN EL  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA  
CONECTA RETAIL S.A. 2016”**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

BACHILLER SONIA BRENDA PICARDO MEDINA

DOCENTE ASESOR:

CPC NILTON JARA Y CLAUDIO

Huánuco-Perú

2017

## PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 09:00 am del día 16 del mes de Diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Mg. Luis Tarazona Cervantes (Presidente); C.P.C Julián Faustino Huatuco Galarza (Secretario); y el C.P.C Juan Daniel Toledo Martínez (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1364-2017-D-FCEMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA ORGANIZACIÓN CONTABLE Y EL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA RETAIL S.A,2016**", presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas; **PICARDO MEDINA, Sonia Brenda** para optar el título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera APROBADA Con la nota de Trece (...13.), correspondiente al calificativo SUFICIENTE

En consecuencia queda en condición de ser considerada: APROBADA para recibir el Título Profesional de **CONTADOR PUBLICO**.



PRESIDENTE

Mg. Luis Tarazona Cervantes



SECRETARIO

C.P.C Julián Faustino Huatuco Galarza



MIEMBRO

C.P.C Juan Daniel Toledo Martínez

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se lo dedico a Dios por darme fuerzas para seguir adelante y persistir en los problemas que se presentaban.

A mis padres y familia por su apoyo en todo momento de mi vida, por los consejos, amor, comprensión, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia por haberme apoyado en este tiempo de aprendizaje y de desarrollo profesional.

A la Universidad de Huánuco por haberme abierto sus puertas para ser parte de ella y poder estudiar mi carrera.

Al CPC Nilton Alejandro Jara y Claudio por su orientación y apoyo para elaborar esta investigación.

A la empresa Conecta Retail S.A. al gerente del departamento de contabilidad el Mg. Jorge Huamán y los trabajadores por haberme brindado las facilidades y su apoyo para realizar la presente tesis.

# ÍNDICE

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>ÍNDICE</b> .....	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
CAPÍTULO I	
<b>PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	10
1.1. Descripción del problema.....	10
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivo general.....	14
1.4. Objetivo específico.....	14
1.5. Justificación de la investigación.....	14
1.6. Limitaciones de la investigación.....	14
1.7. Viabilidad de la investigación.....	15
CAPITULO II	
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Definiciones conceptuales.....	31
2.4. Hipótesis.....	33
2.5. Variables.....	33
2.6. Operacionalización de variables.....	34
CAPITULO III	
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	36
3.1. Tipo de investigación.....	36
3.2. Población y muestra.....	36
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	38

CAPITULO IV	
<b>RESULTADOS</b> .....	39
4.1. Procesamiento de datos.....	39
4.2. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis .....	55
CAPITULO V	
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b> .....	60
5.1. Contrastación de los resultados del trabajo de investigación.....	60
<b>CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	66
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	67
<b>ANEXOS</b> .....	70

## INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro país y fuera del mismo hay mucho desarrollo empresarial, grandes y pequeñas empresas privadas o públicas e industrias. Todas ellas constan de un núcleo muy importante para su desarrollo, el cual es el departamento contable.

Sin un departamento contable bien establecido y ordenado surgen severos problemas en el mismo, problemas que en ocasiones no son tomados en cuenta por los gerentes generales ni por quien maneja el área o departamento contable.

La falta de organización contable como, por ejemplo: no estar correctamente establecidas las funciones del personal, la falta de análisis de las operaciones contables, no hay reconocimiento hacia algún trabajador que destaque en su labor y entre otros, todo lo mencionado anteriormente conlleva a un mal clima laboral entre los colaboradores y jefes de cada área que pertenecen al departamento de contabilidad. Un clima laboral que debe cambiarse con urgencia para el beneficio de los trabajadores, para el departamento de contabilidad y para la empresa misma.

Por tales motivos en esta investigación se propone optimizar el departamento de contabilidad con la ayuda de bases teóricas, encuestas, fuentes de información que puedan resolver y demostrar la gran importancia del departamento, y también crear un lugar estable con profesionales de primera, con mayor progreso, con capacitación constante y con desarrollo empresarial.

Organización y clima laboral palabras claves que toda empresa o industria debe valorar o considerar para mejorar el resultado de un negocio, dado que la cooperación y la innovación dependen directamente de ella.

Esta tesis consta de cuatro capítulos que se describen a continuación:

En el Capítulo I, los Problemas de la Investigación, entre ellas: descripción del problema, formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación, limitaciones de la investigación y viabilidad de la investigación.

En el Capítulo II, se trata el Marco Teórico donde se exponen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, definiciones conceptuales, la hipótesis, las variables y la Operacionalización de las variables.

En el Capítulo III, se verá la Metodología de la Investigación en el cual de detallan tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

En el Capítulo IV, en los Resultados se verificará el procesamiento de datos y la contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.

En el Capítulo V, Discusión de los Resultados se presentará la contrastación de los resultados del trabajo de investigación.

Por último, se detalla las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.



## **RESUMEN**

La presente tesis titulada “LA ORGANIZACIÓN CONTABLE Y EL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA RETAIL S.A.” fue realizada en el departamento de Lima.

La empresa Conecta Retail S.A. se dedica a la venta de electrodomésticos a nivel nacional. La problemática nace a raíz de la falta de la organización contable y el mal clima laboral en el departamento de contabilidad, de manera precisa la desorganización contable que abarca el desconocimiento de las funciones del personal de apoyo, la falta de capacitación al personal, las tiendas que llevan cada trabajador no están repartidas equitativamente, no se trata correctamente las operaciones contables, entre otros problemas que alteran el clima laboral en el departamento de contabilidad.

Para la obtención de información sobre organización contable y clima laboral se utilizó bibliografía, para entrar más a detalle sobre los problemas que presenta en el departamento de contabilidad se aplicó un cuestionario hacia los trabajadores del área con 16 preguntas cerradas, con las alternativas SI y NO.

Los resultados permitieron deducir que la organización contable influye en el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A.

## **ABSTRACT**

The present thesis entitled "THE ACCOUNTING ORGANIZATION AND THE LABOR CLIMATE IN THE DEPARTMENT OF ACCOUNTING OF THE COMPANY CONECTA RETAIL S.A." was carried out in the department of Lima. The company Conecta Retail S.A. is dedicated to the sale of domestic appliances nationwide.

The problem arises as a result of the lack of accounting organization and the bad work climate in the accounting department, precisely the accounting disorganization that includes the ignorance of the functions of the support staff, the lack of staff training, the stores that carry each worker are not evenly distributed, accounting operations are not treated correctly, among other problems that alter the work climate in the accounting department.

In order to obtain information on accounting organization and work climate, bibliography was used, to enter more in detail about the problems presented in the accounting department, a questionnaire was applied to the workers of the area with 16 closed questions, with the alternatives YES and NO.

The results allowed to deduce that the accounting organization influences the work climate in the accounting department of Conecta Retail S.A.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de una empresa, con el fin de interpretar sus resultados, para que los usuarios, entre ellos los gerentes y propietarios puedan orientarse sobre el curso que siguen sus negocios; permitiendo así conocer la estabilidad, la solvencia y la capacidad financiera de la empresa.

N/a. (2012). La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, cuando el hombre se ve obligado a llevar registros y controles de sus propiedades, base sobre la cual se fundamentan las decisiones gerenciales y, por tanto, las decisiones financieras, no existe actividad económica ajena al registro y afectación de las técnicas de la ciencia contable.

Por lo señalado, el departamento, el área u oficina de contabilidad tiene un rol preponderante dentro de toda empresa y su objetivo principal es presentar la información organizada en los estados financieros con la finalidad de cumplir con el estado y los propietarios.

Según López, D. (2013), docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Javeriana de Bogotá - Colombia, en su artículo “El costo de la desorganización en las empresas” publicado el 13 de noviembre del 2013 concluye en que “Uno de los costos más subestimados dentro de una compañía son aquellos que se incurren por el desorden; para nadie es un secreto que la desorganización representa uno de los costos más significativos en una organización y uno de los pocos visibles dentro de esta. A pesar de que pueden representar tiempos ociosos, reprocesos e inclusive desperdicios, pasan desapercibidos dentro de los estados financieros de propósito específico y general, a no ser que se entre a realizar un análisis más detallado, identificando los costos y gastos en que se incurren.

El orden abarca diversos campos; se puede interpretar desde el campo visual como un puesto de trabajo limpio y aseado, hasta un conjunto de actividades con tareas definidas y secuenciales que buscan cumplir con un propósito u objetivo. Independiente de la aplicación de la palabra, el desorden es un indicador de ineficiencia, ya sea que se manifiesta en salida de recursos o falta de motivación laboral; estos factores que representan costos adicionales en una compañía no se contabilizan en una factura.

El identificar cuanto nos cuesta el desorden no es fácil, ya que no se refleja directamente en una cuenta o un registro, tenemos que ir más allá de los temas contables, la realidad de una compañía no son solo cifras, son resultados que pueden representar ahorros notables de dinero, porque si hay desorden hay desperdicio”.

A nivel macro, Según Justo, M. (2014). en su artículo online “Por qué Walmart fracasó en China”, un ejemplo a mencionar es el caso del gigante de los supermercados Walmart, que es número uno en el máximo mercado del planeta, Estados Unidos, y tiene sucursales en 26 países con más de 800.000 empleados y 6.000 tiendas. Bloomberg (agencia de noticias económicas), reveló en diciembre del 2014 lo que describe como cuestionables prácticas contables en que la compañía habría incurrido en años recientes para cumplir con las metas de venta, provocando el fracaso de este exitoso supermercado en el país de gran potencial mundial de China.

En el Perú, muchas son las empresas que ante la SUNAT se encuentran registradas como malos contribuyentes por el incumplimiento con sus obligaciones tributarias siendo esta responsabilidad directa del contador y por ende del área contable. Un ejemplo para considerar es la empresa de aerolíneas Lan Perú quien debe miles de millones de soles a SUNAT, el ex-congresista Roberto Angulo aseguró que a Lan se le ha registrado “falsedad de documentos” y los representantes de dicha empresa niegan lo declarado por el parlamentario.

De lo investigado se puede agregar que la desorganización en los negocios es bastante cara, ya que representa tiempo perdido, desperdicio, ineficiencia, falta de calidad y de motivación laboral, aspectos que no necesariamente se reflejan en una factura, pero que afectan directamente a la salud financiera de la empresa, y algunos de estos factores se resumen en la falta de un buen clima laboral.

Según Jaume (2012). Hace décadas que el clima o ambiente de trabajo es considerado uno de los conceptos de mayor importancia en la vida de las organizaciones. Las razones son evidentes: un mal clima laboral constituye un gran obstáculo para la consecución de los objetivos empresariales, siendo además un indicador clave para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que integran la empresa: ¿falta motivación?, ¿no podemos retener a los mejores?, ¿la desconfianza o el temor se convierten en protagonistas de las relaciones empresariales...?. Por el contrario, un buen clima laboral favorece los logros y el éxito de la gestión empresarial: las emociones positivas, la continuidad en los planes y programas, la confianza y la cercanía de personas y equipos, la forma positiva de resolver la conflictividad...son algunos de los ingredientes que facilitan la consecución de estrategias y objetivos.

La empresa cuya razón social es Conecta Retail S.A., que tiene más de 100 establecimientos con nombre comercial como Tiendas EFE y LA CURACAO dedicada a la venta de artefactos eléctricos de uso doméstico a nivel nacional, cuenta con un departamento de contabilidad central ubicado en la ciudad de Lima, donde concentra información de todas las sedes.

En el departamento de contabilidad se ha producido una serie de problemas que surgen por la falta de una eficiente organización contable y un mal clima laboral. A continuación, se detalla los problemas: No está bien definidas las funciones del personal porque los jefes de las áreas que conforman el departamento contable les mandan tareas que no les indicaron en su entrevista de trabajo, esto suscita malestar entre los trabajadores y altera el clima laboral en el departamento contable. Además,

agregar que a nadie se les informó sobre algún manual de organización y funciones (MOF) ni el reglamento de organización y funciones (ROF).

Otro problema es que no se registra a tiempo la documentación contable que ha provocado retraso en el pago a proveedores y retraso en la restitución de fondo fijo de las sedes regionales. También hay errores en el registro de comprobantes de pago creando una imagen negativa ante terceros.

Los asistentes contables no tienen distribuidas equitativamente las tiendas a su cargo por lo que produce indiferencias entre ellos y otra vez alterando el clima laboral en el departamento de contabilidad.

Y otros problemas que se detallarán en el desarrollo de la presente investigación.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:**

### 1.2.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la organización del departamento contable con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?

### 1.2.2. Problemas específicos

- A.** ¿De qué manera se relaciona la importancia de los recursos humanos con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?
- B.** ¿De qué manera se relaciona el registro de las operaciones contables con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?
- C.** ¿De qué manera se relaciona el archivo de los documentos contables con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?

### **1.3 OBJETIVO GENERAL:**

Determinar de qué manera se relaciona la organización contable con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.

### **1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- a) Determinar de qué manera se relaciona la importancia de los recursos humanos con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016
- b) Determinar de qué manera se relaciona el registro de las operaciones contables con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016
- c) Determinar de qué manera se relaciona el archivo de los documentos contables con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016

### **1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

El motivo para desarrollar esta investigación es dar a conocer la importancia de tener bien organizado un departamento de contabilidad y a su vez obtener un buen clima laboral, ambos factores van de la mano porque al tener una buena organización contable no genera problemas entre sus colaboradores y por ende no crea un mal clima laboral.

El presente trabajo va aportar nuevos conocimientos para futuros trabajos de investigación y de utilidad importante porque va generar una mirada más profunda al núcleo de toda empresa privada y pública de hoy en día.

### **1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:**

Entre algunas limitaciones para el desarrollo del presente trabajo de investigación, podemos mencionar algunos que escapan de nuestro control, tales como:

- La falta de veracidad en las respuestas de los encuestados.

- Escasa información bibliográfica.
- Desarrollar la presente tesis en corto tiempo.

### **1.7 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN:**

El presente proyecto tesis es viable porque se cuenta con el permiso del gerente de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A., para poder indagar toda la información necesaria, además de contar con el recurso humano y económico.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

2.1.1. En el contexto internacional:

**TÍTULO:** “La Organización contable y aplicación de indicadores financieros en el almacén Multicenter electrodomésticos de la ciudad de Yanzatza periodo de Octubre a Diciembre del 2010”

**AUTOR:** Macas Tenesaca, Fanny María

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2013

**UNIVERSIDAD:** Universidad Nacional de Loja

**PAIS:** Ecuador

El autor llegó a las siguientes conclusiones:

- La empresa no cuenta con un plan de cuentas que le permite registrar de manera ordenada y cronológica en un sistema automatizado y llevar un orden y control eficientes de las operaciones desarrollados por ende de apertura a un registro contable deficiente.
- No se ha realizado inventarios periódicos de bienes, valores y obligaciones que posee la empresa por lo que no se ha podido determinar las existencias reales en cada periodo contable.
- Así mismo no se han estructurado Estados Financieros que le refleje a la empresa la situación real y económica de cada periodo impidiendo al propietario fijar metas de desempeño para el siguiente periodo contable.

**TÍTULO:** “Organización y Sistematización contable en una empresa distribuidora de productos ferreteros”

**AUTOR:** Reyes Hernández, Daniel Ricardo

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2012

**UNIVERSIDAD:** Universidad de San Carlos

**PAÍS:** Guatemala

El autor llegó a la siguiente conclusión:

- La falta de una adecuada organización y sistematización contable en la empresa distribuidora de productos ferreteros, ocasiona que presente debilidades en el entorno administrativo-contable que conllevan a una inadecuada segregación de funciones específicas a desarrollar por cada miembro de la empresa, incidiendo en las operaciones y registros contables reflejándose en la toma de decisiones

2.1.2. En el contexto nacional:

**TÍTULO:** “Aplicación de estímulos para mejorar el clima organizacional en las empresas farmacéuticas ubicadas en el distrito de Piura, 2015”

**AUTOR:** Rentería Becerra. Jhonnatan E.

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2015

**UNIVERSIDAD:** Universidad Nacional de Piura

**PAÍS:** Perú

El autor llegó a la siguiente conclusión:

- Existe limitado nivel de responsabilidad por parte de los trabajadores porque la empresa no ha tomado en cuenta que el contar con trabajadores que asuman sus deberes, favorecería a la buena marcha de la empresa.

**TÍTULO:** “Diseño de un sistema de organización contable para mejorar la estructura económica y financiera de la empresa médica Santa Lucía S.A.C”

**AUTOR:** Pereda Obesso, Romell Daniel

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2012

**UNIVERSIDAD:** Universidad Nacional de Trujillo

**PAÍS:** Perú

El autor llegó a la siguiente conclusión:

- La falta de una adecuada estructura organizacional donde se muestre las diferentes áreas funcionales, encargadas de realizar las múltiples tareas propias del servicio, ha generado la confusión de responsabilidades, duplicidad en el trabajo y al derroche de los recursos de la empresa.

2.1.3. En el contexto local:

**TÍTULO:** “El clima organizacional y el desempeño laboral en el organismo de formalización de la propiedad informal (COFOPRI), Oficina zonal Lima-Callao”

**AUTORES:** Chávez Picón, Sila Judith; De La Cruz Paquiyaury. Charlot y Salcedo Quispe, Julio Cesar

**FECHA DE PUBLICACIÓN:** 2016

**UNIVERSIDAD:** Universidad Inca Garcilazo De La Vega

**PAÍS:** Perú

Los autores llegaron a la siguiente conclusión:

- Con la tesis en mención se pudo comprobar que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción porque los factores liderazgo, la motivación y la comunicación influyen positivamente en el desempeño laboral.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. La Organización Contable:

Andrade, S. (2007). La acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de factores o elementos para la consecución de un fin concreto. En toda organización, siempre destaca el grupo humano que lo compone, que configura su carácter.

#### ✓ Fines de la Organización Contable:

Rodríguez, J. (2002). Las actividades o los acontecimientos que se efectúan diariamente en una empresa se conocen como transacciones. Estas incluyen la venta de un bien o servicio, o la comparación de recursos materiales o servicios de un proveedor. Cada operación de una empresa puede afectar los activos o las participaciones (pasivos o capital).

Por tanto, es necesario comprender la importancia que tiene la acción de organizar el proceso de registro y clasificación de información contable en las organizaciones.

En consecuencia, la organización contable, considerada como un proceso dirigido a lograr la eficiencia operativa de un sistema contable, se apoya en los siguientes principios:

- Delimitar responsabilidades. Asignar de manera clara las funciones a desarrollar por el personal de área funcional (contabilidad y finanzas).
- Simplificación del registro de operaciones. Definición y clasificación cuentas, elaboración del catálogo de cuentas.
- Normas. Con el establecimiento de las regulaciones correctas y normas se obtienen los medios suficientes para evaluar logros y desaciertos en la empresa.
- Coordinación de las operaciones. Debe existir entre los recursos humanos y materiales de la empresa.

- Control de las operaciones. Sirve para detectar las desviaciones de las normas en relación con los resultados obtenidos.

Los principios anteriores se logran por medio de distintos componentes como la claridad en los documentos contabilizadores, número de identificación para cada documento, manuales administrativos para el registro contable y un catálogo de cuentas completo y sencillo.

✓ Elementos de la Organización Contable:

Rodríguez, J. (2002). La organización contable comprende elementos que son concebidos con base en reglas generales sobre la materia. Deben adaptarse al organismo, al sistema, al material contable elegido y al personal con que se disponga. Estos elementos, en términos generales y de acuerdo con Anzures (Escritor Mexicano), son los siguientes:

- ~ Catálogo de Cuentas: es una relación ordenada y pormenorizada que contiene el número y nombre de las cuentas que deberán utilizarse para el registro contable de las operaciones de una empresa. A través del catálogo se establece la coordinación de hechos financieros y económicos. Incluso el sistema contable más pequeño debe contar con catálogo de cuentas.
- ~ Documentos comprobatorios: Son los escritos que sirven para aceptar y comprobar las operaciones, y sirven de apoyo y fuente para los siguientes.
- ~ Libros auxiliares: Son los que, por decisión de la empresa, se utilizan para registrar a fondo las operaciones que se registran en los libros principales.

- ~ Libros principales: Estos libros son legalmente obligatorios y se deben usar: el libro diario, mayor y de inventarios y balances.
  - ~ Libros intermedios: Son los diarios en que las operaciones de una empresa deben registrarse, especificando el orden en que acontecen.
- ✓ Objetivo de la Organización Contable:

Rodríguez, J. (2002). La organización contable tiene por finalidad establecer los procedimientos que aseguran el registro y control metódico de los hechos financieros y económicos para analizar el pasado, investigar el presente y plantear el futuro financiero de una empresa, con el propósito de que su funcionamiento garantice la máxima productividad con el mínimo esfuerzo humano.

- ✓ Visión y Misión de la organización:

Lusthaus, C. al Plinio, G. (2002). La visión y misión de una organización surgen de valores sociales, económicos, espirituales y políticos importantes. Tienen el propósito de inspirar y promover la lealtad en la organización. La visión y la misión son las partes de una organización que apelan al corazón, es decir que representan el atractivo emocional de la organización. Motivan a las personas y recurren a las esperanzas y aspiraciones del personal y de los interesados directos. En este sentido, la visión y la misión de una organización brindan una motivación inspiradora.

- ✓ Características de las organizaciones según Rodríguez, D. (2006):
- a) Estar definidas y diseñadas en términos de una racionalidad de adecuación de medios afines, esto es, en ella hay una división del trabajo que ha sido hecha en forma consciente

como resultado del intento de buscar fines en la forma más racional posible.

- b) El poder también queda dividido entre los distintos puestos, de tal manera de facilitar la coordinación y el control del cumplimiento de las distintas obligaciones laborales que se desprenden de la división del trabajo.
- c) También la comunicación queda canalizada en forma subordinada a la mejor y más eficiente manera de conseguir una adecuada coordinación de las actividades pendiente al logro de los fines.
- d) Las organizaciones existen en un entorno que es todo lo exterior a la organización: otras organizaciones, clientes, la sociedad global, la economía, el sistema legal, etc. La organización se encuentra adaptada permanentemente a su entorno, de tal manera que se suponen mutuamente: no hay organización sin entorno, ni entorno sin organización.
- e) También los miembros de la organización constituyen parte del entorno de ésta, su entorno interno. Esto quiere llamar la atención sobre el hecho que las personas que aportan su trabajo a la organización deben hacerlo desde la perspectiva parcial que les permita su rol dentro de ésta. Todo su comportamiento adicional, es decir, todo aquello que recuerde los otros ámbitos del que hacer de la persona constituye el entorno interno del sistema organizacional.

Este punto nos remite al hecho de la doble contingencia organizacional. En toda organización han de armonizarse dos contingencias: la de las reglas que regulan el comportamiento humano y la de la conducta de las personas.

- ✓ Dimensiones de la Organización Contable:

## **A. Importancia de los Recursos Humanos:**

Hodgetts y Altman (1985) en su libro de comportamiento en las organizaciones mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención en los recursos humanos de la organización. Es decir, las empresas enfocan sus esfuerzos para entender la conducta de sus empleados. Una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

## **B. Registro de las operaciones contables:**

Ramos, M. (1999). Son registros internos indispensables que debemos llevar para conocer el movimiento de dinero de nuestro negocio o empresa, así como para realizar los balances, el estado de pérdidas y ganancias, costos de producción, informes para la SUNAT, e incluso nos permite tener datos claros para solicitar un crédito.

- La necesidad de los Registros Contables:

A. Chaves, O. al Viega, J. (2001). Los registros contables son aquellos medios físicos que permiten que quede una evidencia de las anotaciones contables realizadas.

La temática de este punto ofrece aristas cuya explicación debe ser dada en un contexto en el que es previsible que se produzcan cambios significativos en los próximos años. Hasta la aparición y uso explosivo de la informática en la mayor parte de las actividades, la cuestión de los libros contables respondió esencialmente a una pauta histórica y tradicional,



originada en los inicios de la contabilidad y en las normas que rigen el derecho mercantil. Así, todo lo referente a las anotaciones que debían realizar los comerciantes, se vinculaba a sus necesidades de conocer el estado de las cuentas con aquellos que operaban y, al mismo tiempo, que esas anotaciones pudieran servir como elemento de prueba en caso de que surgieran conflictos.

### **C. Archivo de documentos contables:**

Según Ruiz, A. (s.f.). En las labores tributarias y contables, cobra importancia el archivo de la documentación puesto que constituye a una base de datos del ejercicio contable y de la historia de la empresa o de un empresario autónomo, por lo que esta información debe estar ordenada para facilitar su consulta para cualquier incidencia.

#### 2.2.2. Clima Laboral:

##### ✓ Definición:

Dessler, G. (1979). El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.

Según Bordas, M. (2016) en su libro Gestión Estratégica del Clima Laboral, menciona lo siguiente:

La percepción de las personas, con respecto al contexto laboral en que desarrollan su trabajo, en su momento temporal dado, esto es, el clima laboral de dicha empresa u organización es algo que se puede gestionar en el tiempo conociendo y activando las palancas de mejora de aquellos aspectos de la vida laboral que más influyan sobre las actitudes de satisfacción y compromiso en el trabajo.

Uno de los factores fundamentales para generar un contexto adecuado, un clima laboral que genere satisfacción y compromiso entre los empleados es el líder o jefe inmediato, con su capacidad de influir, para bien o para mal, en dicho clima laboral, se compone de una serie de competencias y esas competencias se aprenden, por eso la importancia de conocerlas y fomentarlas entre los líderes empresariales.

Los empresarios desean empleados comprometidos con la empresa y con su misión empresarial y social, pero a su vez los empleados también reclaman el compromiso con ellos y con su desarrollo profesional, por parte de sus líderes inmediatos y por parte de la dirección de la empresa en la que trabajan. Sin embargo, el compromiso sólo se obtiene a través de la confianza, un factor que es para las relaciones humanas como el crédito lo es para las relaciones económicas.

El estudio del clima en las organizaciones, tal y como se concibe en la actualidad, surge desde la perspectiva sistémica del pensamiento organizativo siendo una de las primeras aportaciones significativas del enfoque de Litwin y Stringer en el año 1968.

Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. Además, intentan explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Desde este enfoque global y dinámico, se considera a las organizaciones como contextos ambientales y culturales,

psicológicamente significativos, grupales y organizacionales están en interacción y se influyen entre sí. En este sentido, el contexto organizacional condiciona el desempeño de las tareas, la consecución de objetivos y el grado de bienestar psicológico de sus miembros.

Existen diversas definiciones del clima en las organizaciones en función de los aspectos principales en lo que se ponga especial énfasis.

Las orientaciones teóricas de mayor uso en el estudio del clima organizacional distinguen entre tres perspectivas: la perspectiva realista u objetiva, la fenomenológica o subjetiva y la perspectiva interaccionista.

- Desde la perspectiva realista, se tiende a considerar el clima como un atributo de la organización de carácter objetivo y relativamente independiente de las percepciones de sus miembros.
- Desde la perspectiva fenomenológica, se considera al clima más como un atributo de las personas poniendo el acento de los aspectos individuales y subjetivos.
- Desde la perspectiva interaccionista se pretende integrar los dos enfoques anteriores al considerar al clima como el resultado de la interacción de las características objetivas de la organización y de las percepciones de sus miembros, reflejando pues, la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos.

Por nuestra parte, después de analizar la literatura existente al respecto, desde un enfoque integrador, proponemos el siguiente concepto de clima laboral (término que preferimos al de clima organizacional por considerarlo más específico al objeto de nuestro libro):

Bordas, M. (2016). El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización. Puede ser percibido y descrito por los integrantes de la organización y, por tanto, medido desde un punto de vista operativo a través del estudio de sus percepciones y descripciones, o mediante la observación y otras medidas objetivas. Aun reflejando el estado de la organización en un momento determinado, el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

En este sentido, consideramos que el clima laboral se refiere a la forma en que los miembros de una organización describen su entorno o ambiente de trabajo, a partir de un conjunto de dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización.

Es importante recalcar la naturaleza descriptiva del clima, al tener en cuenta que se trata de una descripción del mundo laboral según la percepción del empleado y no tanto de una evaluación, pues en esta naturaleza descriptiva y no evaluativa es donde reside fundamentalmente la distinción entre clima laboral (descripción) y satisfacción en el trabajo (que es una actitud, una evaluación, más que una descripción). En cualquier caso, aunque la descripción no puede ser completamente separada de la evaluación, la distinción entre percepciones descriptivas y evaluaciones personales de las experiencias organizacionales diferencian el clima de la satisfacción en el trabajo.

Así mismo, consideramos que el clima laboral es un concepto multidimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupo y relativos a la organización. En el siguiente epígrafe profundizamos en la naturaleza multidimensional del clima laboral.

Pero lo más importante es destacar que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y de ahí la relevancia de su estudio, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial.

✓ Dimensiones del clima laboral:

Bordas, M. (2016). Numerosos autores como Likert, Litwing y Stringer han propuesto distintas dimensiones para analizar o diagnosticar el clima laboral. Por nuestra parte, hemos realizado una revisión de los principales autores y las dimensiones de clima que proponen, con el objetivo de encontrar aquellas que son más empleadas y sobre las que existe un mayor consenso.

Tras el análisis realizado proponemos ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral; llamadas dimensiones principales en cuanto a que son en buena medida compartidas por los principales autores. Si además consideramos que dichos autores realizaron sus propuestas tras aplicar distintos tipos de análisis estadísticos en su estudio (fundamentalmente, análisis factoriales) y después de revisar el trabajo de otros muchos autores, llegamos a obtener un conjunto de dimensiones relativamente sólidas en cuanto a consenso dentro de la literatura existente sobre este tema.

Así pues, como dimensiones principales del clima laboral proponemos las siguientes:

- A. Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- B. Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- C. Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- D. Organización y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formulismos burocráticos.
- E. Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que supone.
- F. Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.
- G. Motivación:** Grado en que los miembros perciben que en la organización se pone énfasis y se motiva el buen

desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

**H. Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

Bordas, M. (2016). Nuestro enfoque propone considerar estas dimensiones como dimensiones relevantes en la mayoría de los estudios de clima laboral, pero sin dejar de incluir o añadir aquellas otras dimensiones que sean pertinentes y específicas para cada organización, en función de su estrategia y su campo de acción. De este modo, proponemos transcender la polémica una visión universalista o de aplicación global de las dimensiones del clima laboral para cualquier tipo de organización, y una visión particularista con dimensiones totalmente a medida para cada organización.

### 2.2.3. Departamento de Contabilidad:

Rodríguez, J. (2002). Es una unidad indispensable dentro de cualquier empresa, sea cual sea su tamaño. Se encarga de informar a la dirección acerca de los ingresos y egresos efectuados por las operaciones, dando así oportunidad a efectuar los pagos y cobros correspondientes a su debido tiempo.

✓ **Objetivo del Departamento de Contabilidad:**

Rodríguez, J. (2002). El objetivo del departamento de contabilidad es presentar la información de sus registros en los estados financieros con la finalidad de dar a conocer a la administración los resultados obtenidos en un periodo de operaciones.

Para lograr una adecuada organización de la contabilidad, una vez que se han definido los objetivos de ésta, se enumeran las funciones principales y se subdividen en

unidades de trabajo compatibles, para así asignar los puestos y cargos necesarios.

✓ Funciones del Departamento de Contabilidad:

Rodríguez, J. (2002). No puede negarse la necesidad de la organización en las diversas manifestaciones de la actividad humana. Se ha confirmado que la función de las organizaciones es uno de los principales factores del éxito organizacional. La contabilidad no puede liberarse de la acción de organizar, está probado que la adecuada organización de la función de contabilidad es parte esencial del éxito de una empresa.

## **2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES:**

### 2.3.1. Capacitación del personal:

Castillo, P. (1998). Una forma eficaz de brindar apoyo a la gestión de abastecimiento es mediante la capacitación de su personal. Cuando se habla de capacitación, se implica actualización de los hombres experimentados que han ofrecido ya una parte importante de sus vidas al servicio público.

### 2.3.2. Comprobantes de pago

Alva, C. (2010). Es todo documento que acredita la transferencia de bienes, entrega en uso o prestación de servicios.

### 2.3.3. Conflicto laboral:

Gonzales, M. (2006). La existencia del conflicto del trabajo se puede considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, de una parte, los empresarios y de otra los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos.

### 2.3.4. Contador General



Lara, E. (1999). Profesional responsable de establecer los procedimientos que permita controlar, registrar, verificar y explicar cada una de las operaciones realizadas por una empresa.

#### 2.3.5. Control Interno:

Giraldo, D. (2006). Es el análisis de los sistemas de control de las Entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.

#### 2.3.6. Estados Financieros:

Calderón, J. (2008). Son cuadros sistemáticos que se presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de la gestión de una empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

#### 2.3.7 Manual de organización y funciones (MOF):

Rodríguez, J. (2012). Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.

#### 2.3.8. Reglamento de organización y funciones (ROF):

Vargas, R. (s.f.). Es un documento técnico normativo de gestión institucional que contiene la organización formal de una entidad pública, es decir, contiene su estructura orgánica, así como las funciones generales y específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas.

#### 2.3.9 Toma de decisiones:

Amaya, J. (2004). La toma de decisiones es fundamental para cualquier actividad humana. Es este sentido, somos todos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una “buena” decisión empieza con

un proceso de razonamiento, constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas.

## **2.4 HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis general:**

La organización contable se relaciona directamente con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A.

### **2.4.2. Hipótesis específicas:**

- La importancia de los recursos humanos se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.
- El registro de las operaciones contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.
- El archivo de los documentos contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. Variable independiente**

- La organización contable

### **2.5.2. Variable dependiente**

- El Clima Laboral en el departamento de contabilidad

## 2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p style="text-align: center;"><b>V.I.</b> La Organización Contable</p>	Importancia de los recursos humanos	Grado de responsabilidad	1. ¿Está bien definidas las funciones del personal del departamento contable?
		Nivel de calidad (trabajo)	2. ¿Se evalúa profesionalmente al personal para su ingreso?
			3. ¿Se capacita periódicamente al personal del departamento contable?
	Registro de las operaciones contables	Oportunidad	4. ¿Se registran las operaciones contables en su oportunidad?
		Grado de relación con los recursos humanos	5. ¿Las operaciones contables se tratan correctamente por parte del personal?
	Archivo de documentos contables	Calidad de archivos	6. ¿Los archivos de contabilidad están debidamente identificados para su rápida ubicación?

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>V.D.</b> El Clima laboral en el departamento de contabilidad	Autonomía	Grado de decisión	7. ¿Si de usted dependiera, haría cambios en el departamento contable?
	Cooperación y apoyo	Ambiente de compañerismo. Relaciones humanas	8. ¿Existen buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?
		Nivel de trato entre pares	9. ¿Cree usted que es importante trabajar en equipo?
	Reconocimiento	Identificación de méritos a los trabajadores	10. ¿Hay igualdad de trato entre trabajadores del mismo rango?
	Organización y estructura	Grado de coordinación	11. ¿Existe reconocimiento al buen trabajador? Por ejemplo: “premiación al trabajador del mes o del año”
	Innovación	Grado de receptividad de ideas nuevas	12. ¿Estaría de acuerdo en que todos los asistentes contables tengan las mismas cantidades de tiendas a su cargo?
	Transparencia y equidad	Valoración por igual	13. ¿Estaría de acuerdo que los asistentes y auxiliares contables tengan el mismo rango?
	Motivación	Calidad de incentivos	14. ¿El jefe del área es atento y cordial con todos sus trabajadores ante una consulta?
	Liderazgo	Comportamiento del jefe del área	15. ¿Cree usted que el jefe de su área contable tiene liderazgo?
		Estilo de relación: jefe - trabajadores	16. Ante un conflicto entre sus colaboradores, ¿se preocupa el jefe del área ante una discusión laboral?

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. Enfoque

Cuantitativo, porque se buscará cuantificar o medir lo que sucede a través de información bibliográfica y también con la ayuda de encuestas para probar la hipótesis implantada.

##### 3.1.2. Alcance o nivel

Descriptivo, como su mismo nombre indica, se describirá con la ayuda de encuestas la problemática de la presente tesis y además de la recolección de datos para la comprobación del tema planteado.

##### 3.1.3. Diseño

No Experimental, porque no se tiene control directo sobre las variables, solo se observará y se opinará al respecto sin manipular deliberadamente las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2010). Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

#### 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.2.1. Población (N):

Tamayo y Tamayo. (2004) Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por construir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación.

En esta investigación la población es el departamento de contabilidad, el cual está conformado por veintinueve (29) colaboradores.

$$N = 29$$

### 3.2.2. Muestra (n):

No Probabilístico, porque la población es pequeña, si manejamos una proporción de la población como muestra, esta sería muy pequeña y no representativa.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra.

En la presente tesis, la muestra será igual a la población, entonces  $N = n$ , debido a que la población es pequeña, si manejamos una proporción de la población como muestra, esta sería muy pequeña y no representativa.

$$n = 29$$

### CUADRO N° 1

#### DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

ÁREA	CANTIDAD DEL PERSONAL	
	PARCIAL	TOTAL
<b>Gastos</b>		18
Jefe	1	
Analistas	2	
Asistentes	8	
Auxiliares	7	
<b>Tesorería</b>		6
Jefe	1	
Analistas	1	
Asistentes	4	
<b>Impuestos</b>		5
Jefe	1	
Analistas	1	
Asistentes	3	
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>29</b>

### **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### 3.3.1. Técnica:

- Encuesta:

Trespalacios, Vásquez y Bello. (2005). Son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

#### 3.3.2. Instrumento:

- Cuestionario de preguntas cerradas.

Se encuestará a los 29 trabajadores del Departamento de Contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A.

### **3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

Para procesar la información recolectada se usará tablas y gráficos del programa Excel, luego serán interpretados, analizados y discutidos comparando con las teorías de la fuente bibliográfica citados en la base teóricas.

## CAPÍTULO IV

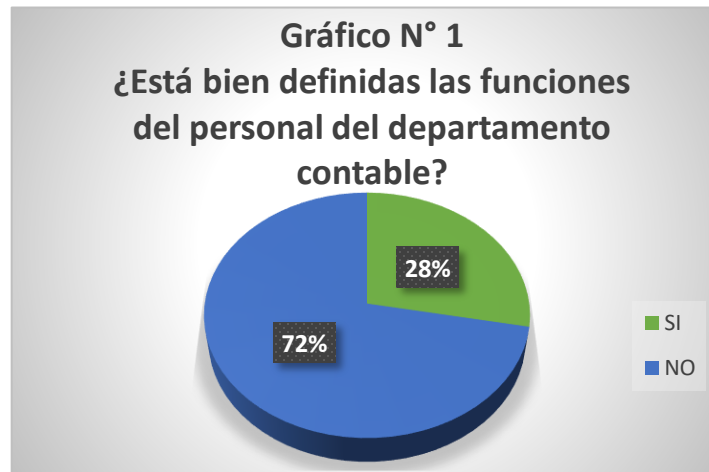
### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

1. ¿Está bien definidas las funciones del personal del departamento contable?

Cuadro N° 1

	PERSONAS	%
SI	8	28%
NO	21	72%
TOTAL	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 1 se observa que el 28% de los trabajadores indican que, si está bien definidas las funciones del personal, y el 72% restante consideran que no están bien definidas las funciones.

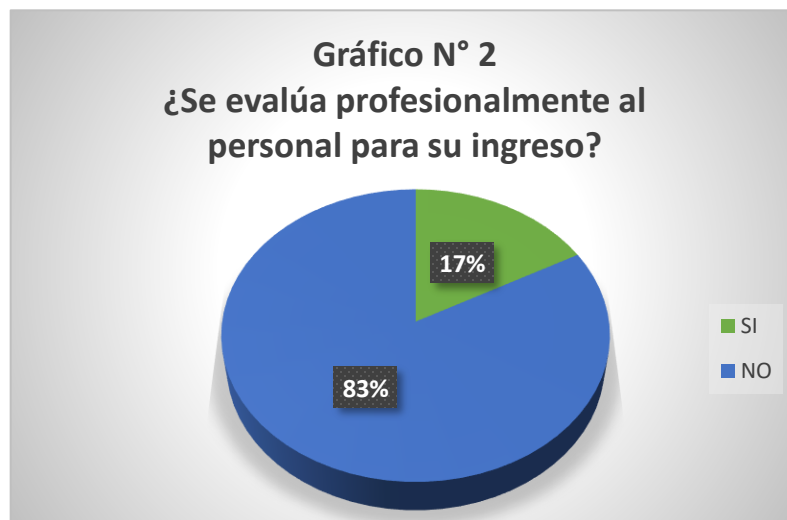
La razón fundamental es que cuando fueron entrevistados los trabajadores, solo les mencionaron ciertas funciones y al pasar unos meses se le asignaron más funciones, por lo que genera malestar en ellos hacía sus jefes o superiores.



2. ¿Se evalúa profesionalmente al personal para su ingreso?

**Cuadro N° 2**

	PERSONAS	%
SI	5	17%
NO	24	83%
TOTAL	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

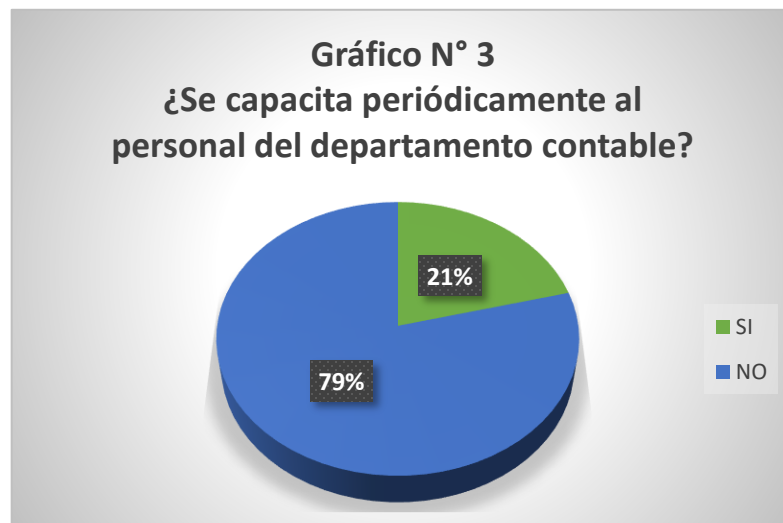
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 2 se puede observar que el 17% de los trabajadores coinciden en que si se les evalúa al ingresar a laborar y el 83% de los colaboradores opinan que no fueron evaluados.

Se puede deducir que la empresa no evalúa a los profesionales que ingresan a laborar al departamento de contabilidad, debido a esto algunos trabajadores cometen errores y a su vez genera malestar a los analistas contables quienes tienen la responsabilidad de verificar que toda la información contable esté correcta.

3. ¿Se capacita periódicamente al personal del departamento contable?

**Cuadro N° 3**

	PERSONAS	%
SI	6	21%
NO	23	79%
TOTAL	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

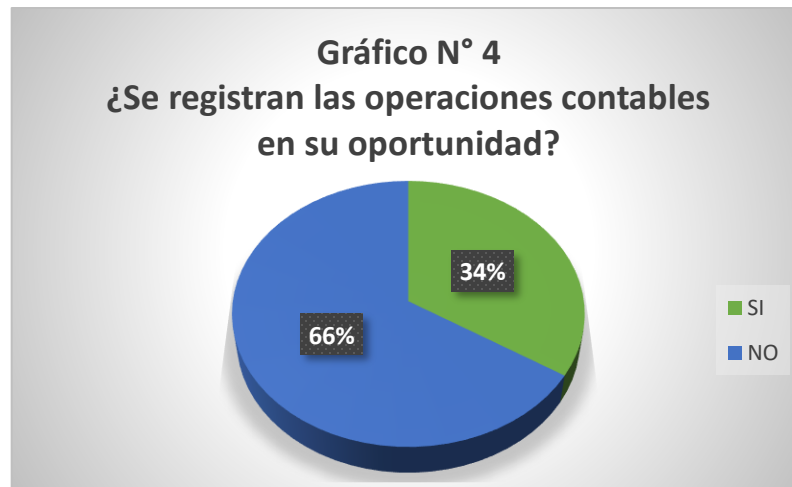
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 3 se puede observar que el 21% de los colaboradores respondieron que si se les capacita constantemente y el 79% manifiestan que no son capacitados constantemente.

Esto demuestra que los jefes de cada área contable no consideran la importancia de la capacitación para el desarrollo de la empresa. En algunos casos, se ha encontrado que los jefes de las áreas difícilmente atienden las dudas de los colaboradores debido a que estos no cuentan con tiempo disponible.

4. ¿Se registran las operaciones contables en su oportunidad?

**Cuadro N° 4**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	10	34%
<b>NO</b>	19	66%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

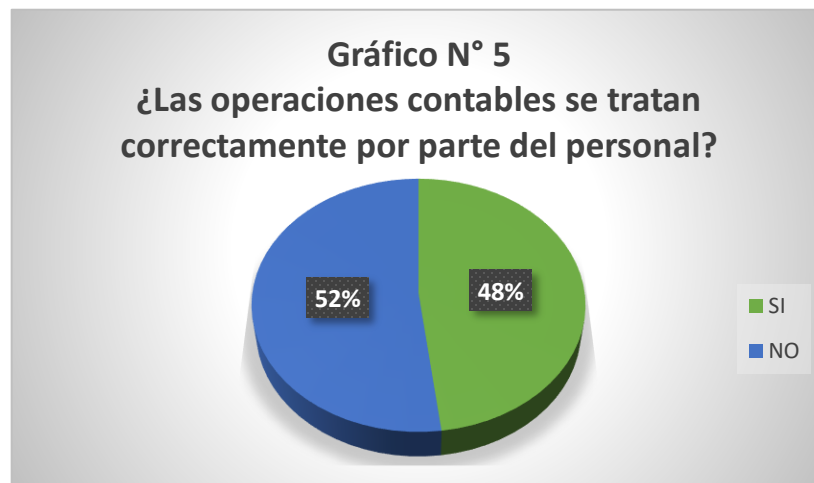
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 4 se puede observar que el 34% de los trabajadores opinan que las operaciones contables si se registran en su oportunidad, en cambio el 66% restante indica que las operaciones contables no se registran en su oportunidad.

Esta situación se presenta debido a que casi a diario llega mucha documentación contable, además algunos de los asistentes contables tienen más tiendas a su cargo y por ende más documentación por registrar, todo esto demora el pago a los proveedores, también la restitución del fondo de fijo a las sedes regionales y la presión de los jefes hacia sus colaboradores para avanzar con rapidez.

5. ¿Las operaciones contables se tratan correctamente por parte del personal?

**Cuadro N° 5**

	PERSONAS	%
<b>SI</b>	14	48%
<b>NO</b>	15	52%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

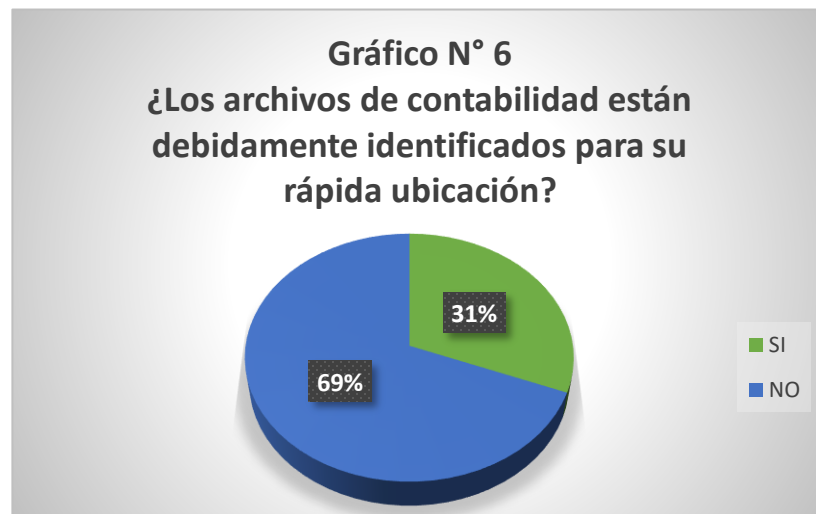
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 5 se observa que el 48% de personas responden que las operaciones contables si se tratan correctamente por parte del personal, sin embargo, el 52% restante manifiesta que las operaciones contables no se tratan correctamente por parte del personal.

Esta situación es el resultado de la falta de evaluación y de capacitación constante al personal porque al desarrollar sus labores cometen muchos errores, generando incomodidades en el entorno laboral, por ejemplo, que los analistas contables se molesten cuando encuentran errores contables.

6. ¿Los archivos de contabilidad están debidamente identificados para su rápida ubicación?

**Cuadro N° 6**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	9	31%
<b>NO</b>	20	69%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

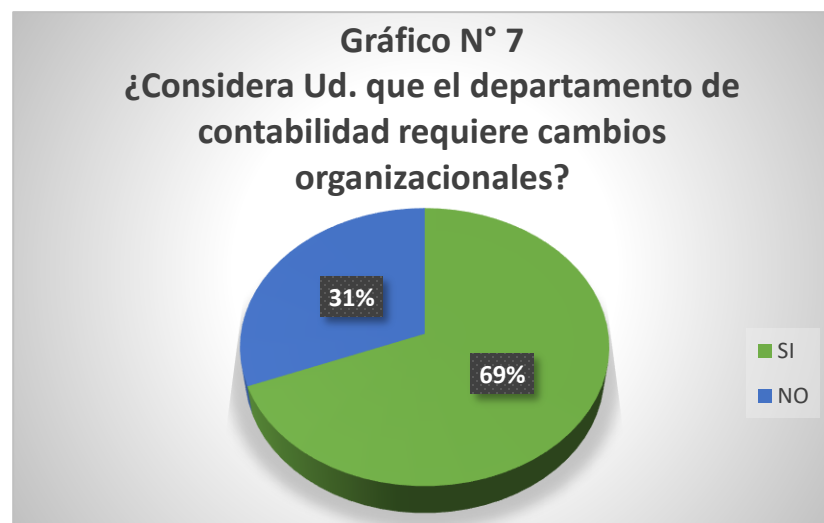
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 6 se observa que el 31% de las personas encuestadas, opinan que los archivos de contabilidad si están debidamente identificados para su rápida ubicación y el 69% respondió que los archivos de contabilidad no están debidamente identificados para su rápida ubicación.

Esto refleja la falta de organización contable en el departamento de contabilidad en su totalidad por la gran cantidad de comprobantes que llegan a diario para su registro y no se pueden archivar, generando la incomodidad hacia los colaboradores al ver su lugar de trabajado desordenado.

7. ¿Considera Ud. que el departamento de contabilidad requiere cambios organizacionales?

**Cuadro N° 7**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	20	69%
<b>NO</b>	9	31%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

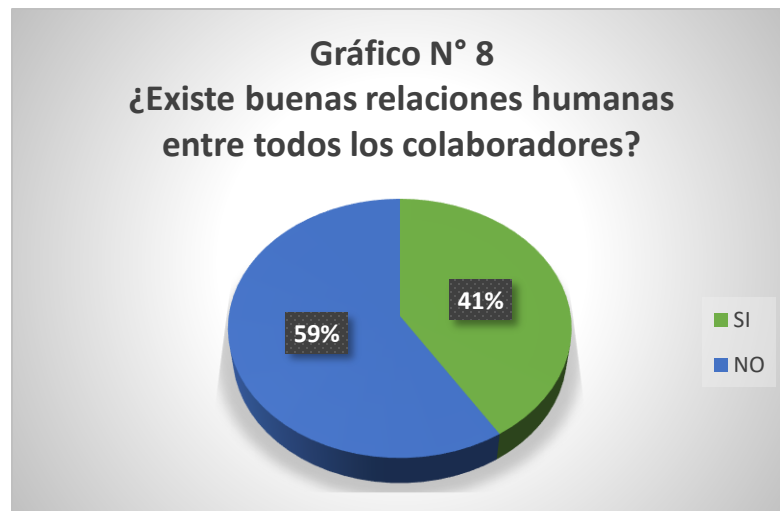
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 7 se observa que el 69% de los participantes opinan que el departamento contable si requiere cambios organizacionales y el 31 % restante considera que no requiere cambios.

La mayoría de los encuestados consideran que una modificación al departamento de contabilidad mejoraría la organización contable para el buen desempeño de la misma, por ejemplo: igualdad en la distribución de tiendas, líderes que se preocupen por sus colaboradores y orden en el archivo contable.

8. ¿Existe buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?

**Cuadro N° 8**

	PERSONAS	%
SI	12	41%
NO	17	59%
TOTAL	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

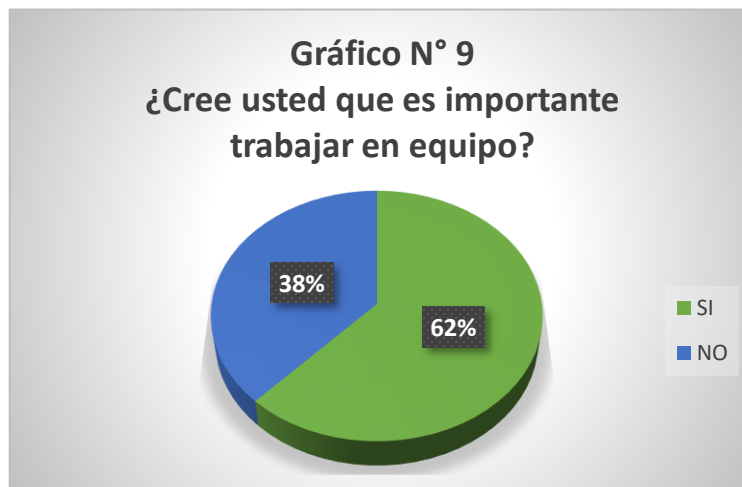
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 8 se observa que el 41% de personas opinan que, si existe buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores, en cambio el 59% de personas respondieron que no hay buenas relaciones entre todos los colaboradores.

Esto refleja la ausencia de un buen clima laboral en el departamento contable, además algunos de los encuestados manifiestan la existencia de grupos que dividen a los colaboradores del departamento contable.

9. ¿Cree usted que es importante trabajar en equipo?

**Cuadro N° 9**

	PERSONAS	%
SI	18	62%
NO	11	38%
TOTAL	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 9 podemos observar que el 62% de los trabajadores si creen importante trabajar en equipo, pero el 38% opinan que no es importante trabajar en equipo.

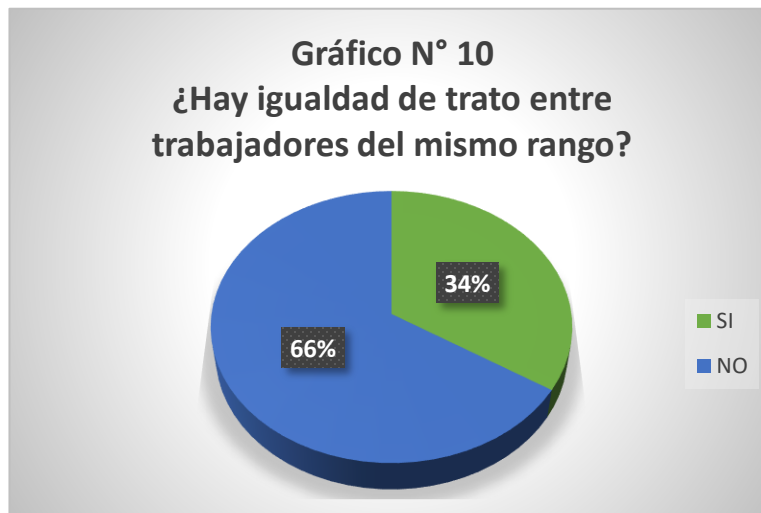
Se puede interpretar que algunos de los trabajadores encuestados conocen sobre la importancia de trabajar en equipo, sin embargo, la mayoría de los colaboradores reflejan individualismo al momento de querer sobresalir como excelente trabajador ante su superior o jefe.



10. ¿Hay igualdad de trato entre trabajadores del mismo rango?

**Cuadro N° 10**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	10	34%
<b>NO</b>	19	66%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

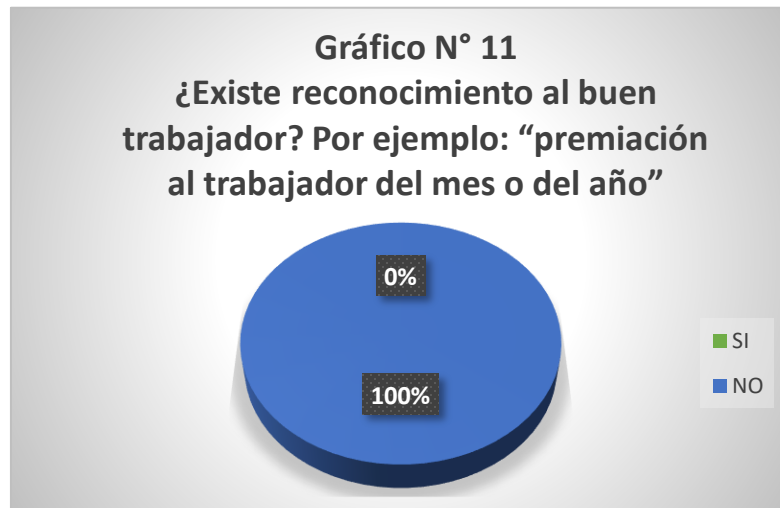
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 10 se observa que el 34% de los participantes opinan que si hay igualdad de trato entre trabajadores del mismo rango y el 66% opina que no hay igualdad de trato entre colaboradores del mismo rango.

Esto quiere decir que debido a la falta de relación de amistad entre trabajadores se pierde la igualdad de trato, una situación que deberían tomar en cuenta los jefes de cada área o el gerente del departamento de contabilidad.

11. ¿Existe reconocimiento al buen trabajador? Por ejemplo: “premiación al trabajador del mes o del año”

**Cuadro N° 11**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	0	0%
<b>NO</b>	29	100%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

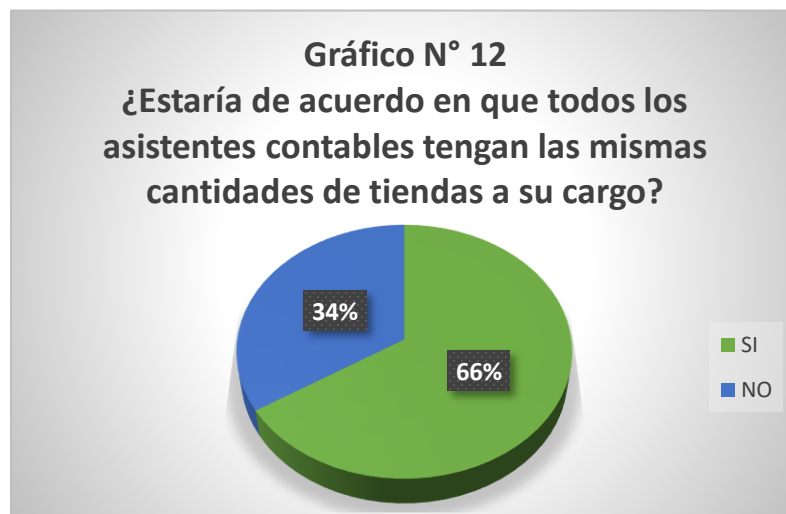
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 11 observamos que todos los colaboradores del departamento contable, es decir el 100% de los encuestados respondieron que no existe reconocimiento y/o premiación al buen trabajador.

Esto demuestra que no hay interés por parte de la empresa ni por el gerente de contabilidad en premiar o reconocer al trabajador sobresaliente.

12. ¿Estaría de acuerdo en que todos los asistentes contables tengan las mismas cantidades de tiendas a su cargo?

**Cuadro N° 12**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	19	66%
<b>NO</b>	10	34%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

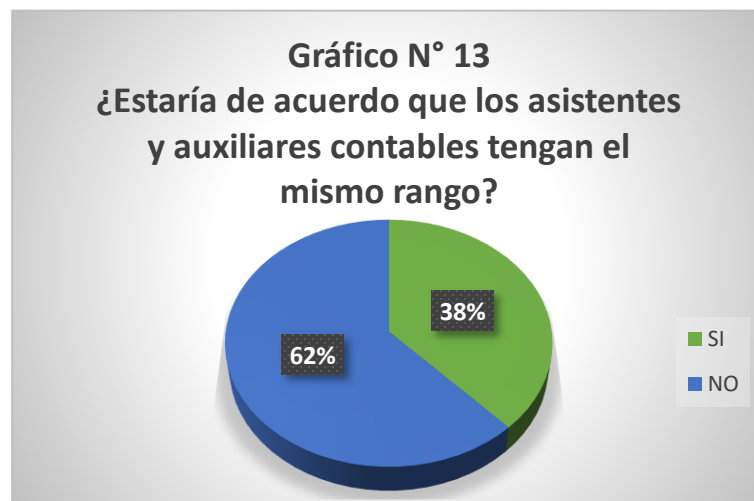
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 12 podemos observar que el 66% de las personas encuestadas si desean que todos los asistentes contables tengan la misma cantidad de tiendas a su cargo, pero el 34% no estaría de acuerdo en que todos los asistentes contables tengan la misma cantidad de tiendas a su cargo.

Esto nos indica que no se podría llegar a un acuerdo para distribuir la cantidad de tiendas en forma equitativa, y a su vez demuestra las indiferencias entre los colaboradores (celos de que a otro asistente contable no le otorguen más tiendas, tener más trabajo por hacer que su compañero).

13. ¿Estaría de acuerdo que los asistentes y auxiliares contables tengan el mismo rango?

**Cuadro N° 13**

	PERSONAS	%
<b>SI</b>	11	38%
<b>NO</b>	18	62%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

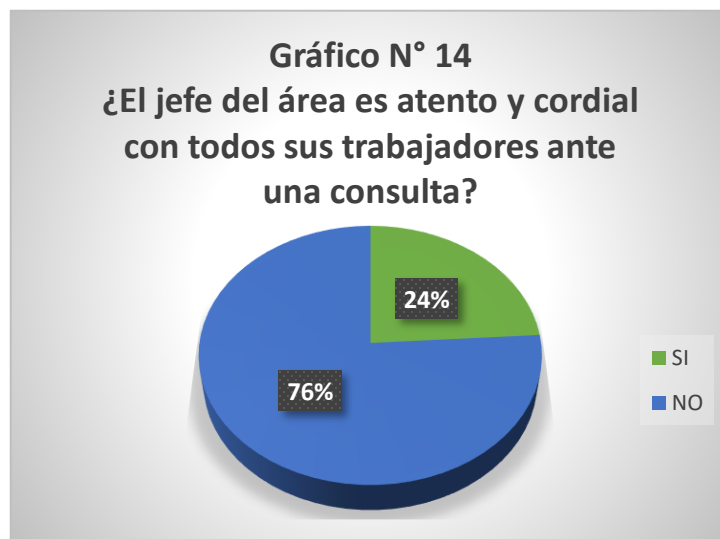
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 13 observamos que el 38% de los trabajadores encuestados opina que, si estaría de acuerdo que los asistentes y auxiliares contables tengan el mismo rango, en cambio el 62% respondió que no estarían de acuerdo que los asistentes y auxiliares contables tengan el mismo rango.

Esto nos indica que no se podría llegar a un acuerdo para que los auxiliares sean asistentes contables, tal vez por la desconfianza de que los auxiliares contables no estén preparados para asumir más funciones.

14. ¿El jefe del área es atento y cordial con todos sus trabajadores ante una consulta?

**Cuadro N° 14**

	PERSONAS	%
<b>SI</b>	7	24%
<b>NO</b>	22	76%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

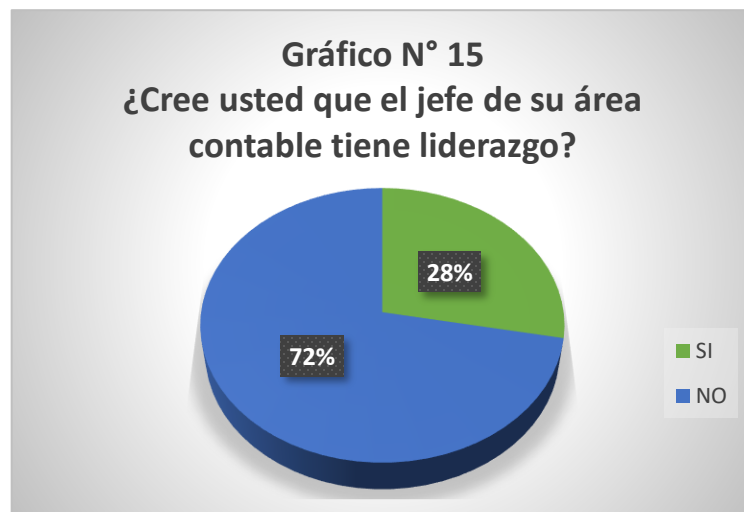
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 14 se visualiza que el 24% de los trabajadores encuestados manifiestan que el jefe del área si es atento y cordial ante una consulta, sin embargo, el 76% respondieron que el jefe del área no es atento ni cordial antes una consulta.

Se deduce que el o los jefes de cada área que conforman el departamento contable no mantienen un buen trato con sus subordinados, tal vez por la recarga laboral que estos tienen y por ende la falta de tiempo.

15. ¿Cree usted que el jefe de su área contable tiene liderazgo?

**Cuadro N° 15**

	<b>PERSONAS</b>	<b>%</b>
<b>SI</b>	8	28%
<b>NO</b>	21	72%
<b>TOTAL</b>	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

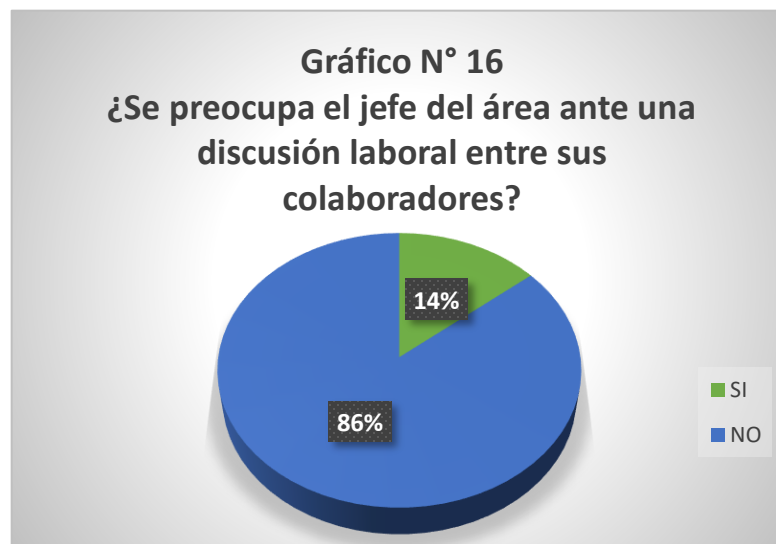
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 15 se puede ver que el 28% de los colaboradores si creen que el jefe del departamento contable tiene liderazgo y el 72% no cree que el jefe del departamento contable tiene liderazgo.

Por lo visto muchos de los colaboradores opinan que algunos o todos los jefes de las áreas carecen de la habilidad para influenciar en las personas y de motivarlas para puedan ejercer sus tareas con eficiencia.

16. ¿Ante un conflicto entre sus colaboradores, se preocupa el jefe del área ante una discusión laboral?

**Cuadro N° 16**

	PERSONAS	%
SI	4	14%
NO	25	86%
TOTAL	29	100%



Fuente: Encuesta realizada en la empresa Conecta Retail S.A.

Elaboración: Propia

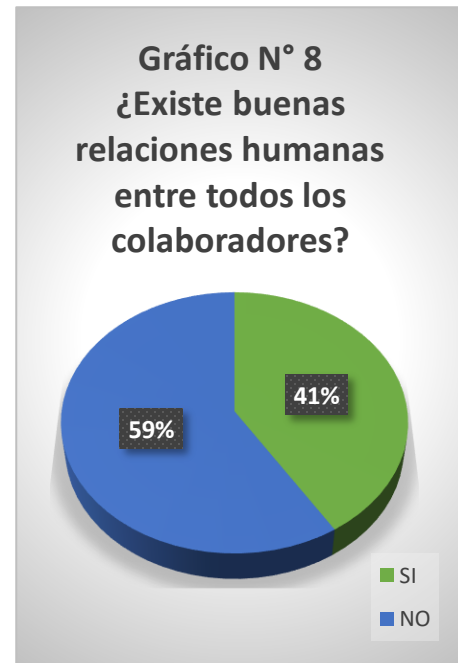
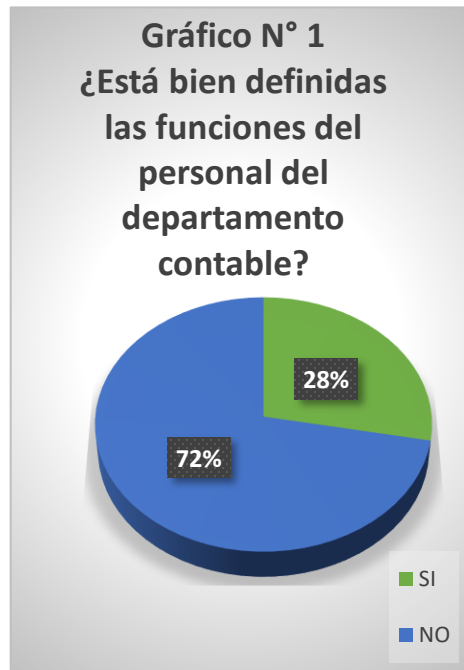
**Análisis e Interpretación:** En el gráfico 16 podemos observar que el 14% de las personas encuestadas indican que el jefe del área si se preocupa ante un conflicto entre sus colaboradores, y el 86% manifiestan que el jefe del área no se preocupa ante un conflicto entre sus colaboradores.

El jefe o los jefes de las áreas no toman interés ante una discusión laboral que puedan tener sus trabajadores, pero si esto afecta al buen desarrollo de las áreas que conforman el departamento de contabilidad, deberían preocuparse al respecto.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. Contrastación de Hipótesis General:

La Hipótesis planteada es la siguiente: LA ORGANIZACIÓN CONTABLE SE RELACIONA DIRECTAMENTE CON EL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA RETAIL S.A.



En la encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. En el gráfico N° 1 se observa que el 72% respondieron NO, el 28% respondieron SI. En términos generales la organización contable dentro del departamento de contabilidad no está bien establecida, porque al no tener detallada correctamente cada responsabilidad crea confusión y molestia en los colaboradores. Las funciones solo fueron mencionadas por palabra en la entrevista de trabajo por lo que el MOF y el ROF no existen o no fueron comunicadas.

Al respecto un caso para mencionar es de los auxiliares contables, desde un comienzo se les informó que su función es solo



registrar comprobantes de pagos al sistema contable, y al pasar unos meses se les informa que también deben archivar los documentos, generando incomodidades por parte de ellos, incomodidad que genera mal clima laboral.

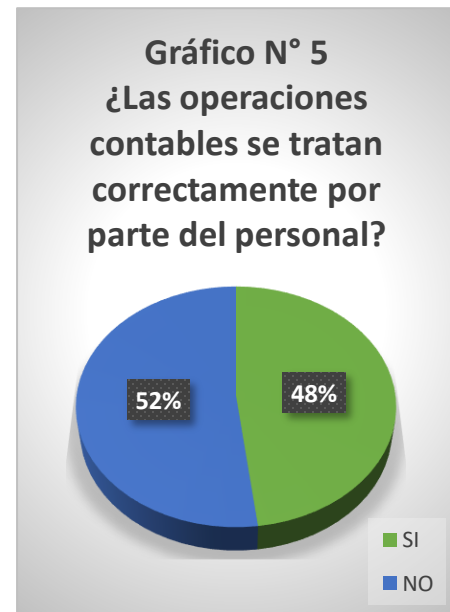
Otro caso son los asistentes contables, que desde un comienzo les dijeron que verifiquen los registros generados por los auxiliares contables y dar su visto bueno para que tesorería proceda con los pagos correspondientes mediante el sistema contable, luego con el pasar de los meses les dijeron que deben recepcionar, verificar y registrar los pagos de alquiler o arrendamiento de las tiendas, además que algunos de ellos asumieran más tiendas recientemente inauguradas y otros asistentes no. Otra vez esto conlleva a un mal clima laboral en el departamento de contabilidad.

En el gráfico N° 8 se observa que el 59% respondieron No y el 41% respondieron SI. Esto se debe porque la falta de una organización contable genera un mal clima laboral y el gráfico en mención confirma y demuestra que no todos los colaboradores se llevan bien.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos del gráfico N° 1 y del gráfico N° 8, se prueba que la organización contable se relaciona directamente con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A.

#### 4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas:

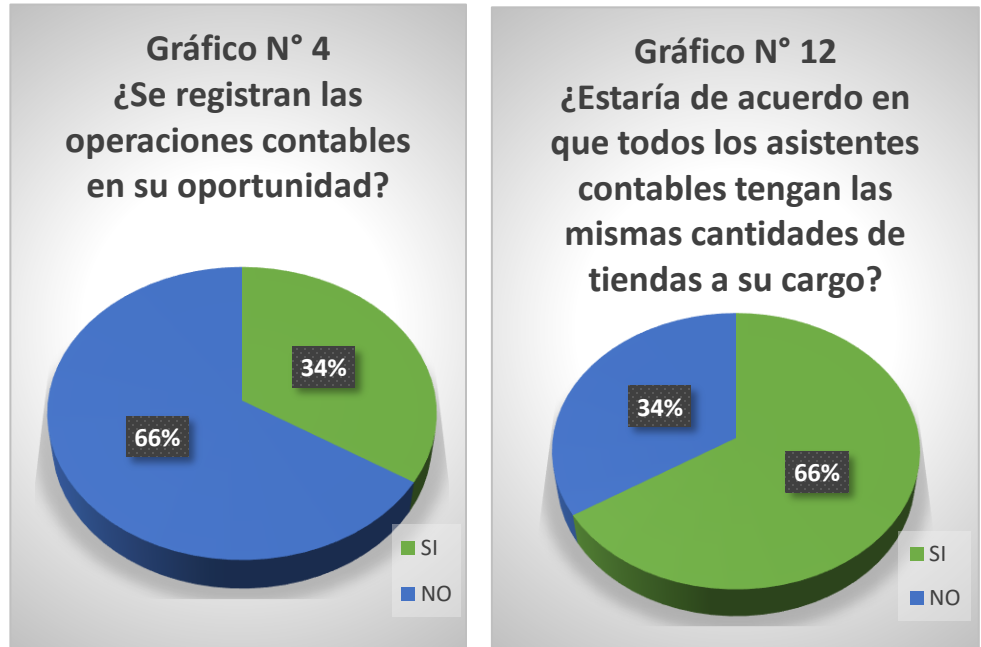
A. La importancia de los recursos humanos se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.



En el gráfico N° 2, el 83% respondieron que no fueron evaluados profesionalmente ante de su ingreso y en el gráfico N° 5 donde el 52% respondieron que las operaciones contables no se tratan correctamente por parte del personal. Es decir que ambos gráficos nos demuestran que tanto como la empresa y el departamento contable se ven perjudicados al no cerciorarse si el personal que ingresa desempeñará bien sus funciones o no, esto conlleva a constantes errores en las operaciones contables y la molestia de los analistas contables hacia los asistentes y auxiliares contables.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos del gráfico N° 2 y del gráfico N° 5, se prueba que la importancia de los recursos humanos se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.

B. El registro de las operaciones contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.

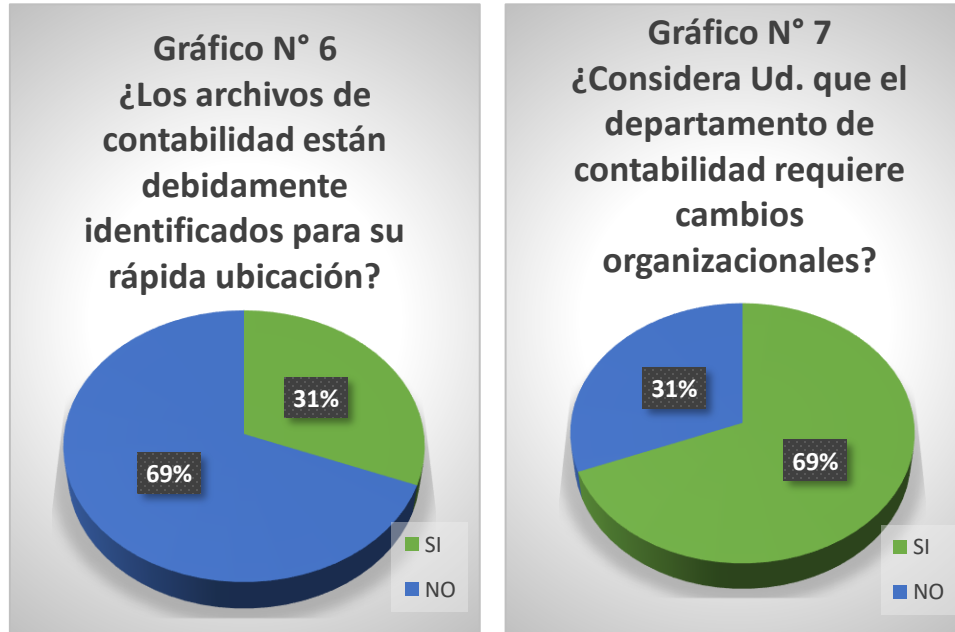


En el gráfico N° 4, el 66% respondieron que no se registran las operaciones contables en su oportunidad y en el gráfico N° 12 el 66% indicaron que si estarían de acuerdo en que todos los asistentes contables tengan las mismas cantidades de tiendas a su cargo.

Es decir que al tener más tiendas a su cargo genera más carga laboral para el trabajador afectado y no puede terminar a tiempo con sus tareas. Además, un preocupante 34% respondieron que no estarían de acuerdo en repartir las tiendas por igual, reflejando el egoísmo de esos colaboradores hacia los demás y por ende el mal clima laboral entre ellos.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos del gráfico N° 4 y del gráfico N° 12, se prueba que el registro de las operaciones contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.

C. El archivo de los documentos contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.



En el gráfico N° 6, el 69% respondieron que los archivos de contabilidad no están debidamente identificados para su rápida ubicación y en el gráfico N° 7 el 69% consideran que el departamento de contabilidad si requiere cambios organizacionales.

Es decir, al tener los archivos contables desordenados en el departamento de contabilidad, ver su sitio o lugar de trabajo con bultos de documentos por ordenar y que el o los jefes de las áreas no hagan nada al respecto, genera incomodidad para la mayoría de los trabajadores, estos factores desarrollan el mal clima laboral.

Por lo tanto, con los resultados obtenidos del gráfico N° 6 y del gráfico N° 7, se prueba que el archivo de los documentos contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

##### 5.5.1. Contrastación de los Resultados con el Marco Teórico:

En la encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. En el gráfico N° 1 se observó que el 72% respondieron que No están bien definidas las funciones del personal del departamento contable y en el gráfico N° 8 se observó que el 59% respondieron que No existen buenas relaciones humanas entre los trabajadores. Esto se debe porque a la falta de una buena organización contable genera un mal clima laboral y los gráficos mencionados confirman que no todos los colaboradores se llevan bien.

Por lo tanto, la organización contable se relaciona directamente con el clima laboral porque al no estar bien organizado el departamento de contabilidad procrea el mal clima laboral entre trabajadores. Tal como nos indica Dessler, G. (1979) donde menciona que el clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.

Con respecto a las demás encuestas realizadas, mencionaré a continuación a dos de ellas que también guardan relación. En el cuadro y gráfico N° 2, el 83% respondieron que no fueron evaluados profesionalmente antes de su ingreso y en el cuadro y gráfico N° 5 donde el 52% respondieron que las operaciones contables no se tratan correctamente por parte del personal. Es decir que ambos gráficos nos demuestran que tanto como la empresa y el departamento contable se ven perjudicados al no cerciorarse si el personal que ingresa desempeñará bien sus funciones o no y esto

conlleva a constantes errores en las operaciones contables. Lo cual es comprobado por Hodgetts y Altman (1985) donde mencionan que si una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

A continuación una comparación entre dos gráficos que guardan relación, en el cuadro y gráfico N° 3 el 79% de los encuestados respondieron que no se capacita periódicamente al personal del departamento contable y en el cuadro y gráfico N° 14, el 76% respondieron que el jefe de su área no es atento y cordial con todos sus trabajadores ante una consulta, Ambos gráficos reflejan que los jefes que pertenecen al departamento de contabilidad carecen de amabilidad, por lo que genera un mal clima laboral por parte de los colaboradores que tienen a su cargo. Confirmando lo que expresa Bordas, M. (2016) el clima laboral puede cambiar, siendo los propios miembros, pero muy especialmente, los líderes de la organización, los principales agentes en la generación de cambios.

En el cuadro y gráfico N° 6 el 69% respondió que los archivos de contabilidad no están debidamente identificados para su rápida ubicación por lo cual es un gran descuido por parte de la empresa porque si se pierde algún comprobante de pago no hay forma de recuperarlo. Lo cual es confirmado por Ruiz, A. (s.f.) que menciona que, en las labores tributarias y contables, cobra importancia el archivo de la documentación puesto que constituye a una base de datos del ejercicio contable y de la historia de la empresa o de un empresario autónomo, por lo que esta información debe estar ordenada para facilitar su consulta para cualquier incidencia.

### 5.5.2. **Contrastación de los Resultados con los Antecedentes de la Investigación:**

De la encuesta realizada a los trabajadores del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A.

Los gráficos importantes para mencionar son los gráficos N° 1, donde el 72% respondieron que no están bien definidas las funciones, el gráfico N° 5 donde, el 52% respondieron que las operaciones contables no se tratan correctamente por parte del personal y el gráfico N° 7, donde el 69% de los participantes opinan que el departamento contable si requiere cambios organizacionales.

El no tener bien detalladas las funciones, el cometer constantes errores contables y la falta de una mejor estructuración conllevan a una inadecuada organización en el departamento de contabilidad. Lo cual es confirmado por la conclusión de la tesis de Reyes, D. (2012) que menciona que la falta de una adecuada organización y sistematización contable en la empresa distribuidora de productos ferreteros, ocasiona que presente debilidades en el entorno administrativo-contable que conllevan a una inadecuada segregación de funciones específicas a desarrollar por cada miembro de la empresa, incidiendo en las operaciones y registros contables reflejándose en la toma de decisiones.

Es importante también mencionar los siguientes gráficos: el gráfico N° 14, donde el 76% respondieron que el jefe del área no es atento ni cordial antes una consulta, el gráfico N° 15 donde el 72% respondieron que el jefe del departamento contable no tiene liderazgo y el gráfico N° 16 donde el 86% respondieron que el jefe del área no se preocupa ante un conflicto entre sus colaboradores.

La falta de cordialidad, de liderazgo y despreocupación por parte de él o los jefes de las áreas contables hacia sus subordinados, crean un mal clima laboral porque los mismos jefes no dan el ejemplo de sobresalir en grupo y no muestran interés para mejorar el entorno

laboral. Lo cual es confirmado por la conclusión de la tesis de Chávez, De La Cruz y Salcedo. (2016) quienes comprobaron que existe relación entre el clima organización y la satisfacción porque los factores liderazgo, la motivación y la comunicación influyen positivamente en el desempeño laboral.



## CONCLUSIONES

1. Se determina que la organización contable se relaciona directamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. y lo podemos ver en el cuadro y gráfico N° 1, porque al no estar bien definidas las funciones genera malestar a los colaboradores, ya que les mandan tareas que no les indicaron cuando empezaron a trabajar para la empresa. Además, en el cuadro y gráfico N° 13 se observó que las tiendas no están distribuidas equitativamente entre los trabajadores, otro factor que conlleva al mal clima laboral.
2. Se determina que la importancia de los recursos humanos se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. La empresa no toma en cuenta premiar a sus trabajadores por su buen desempeño mensual o anual.  
Por tal razón los colaboradores no tienen motivación para desempeñar bien sus funciones y así generar en ellos una gratitud. Podemos ver en el cuadro y gráfico N° 12 donde el 100% de los encuestados respondieron que no existe reconocimiento y/o premiación al buen trabajador.
3. Se determina que el registro de las operaciones contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. El no evaluar profesionalmente a los trabajadores ocasiona que las operaciones contables no se traten correctamente y esto conlleva a las indiferencias entre los profesionales por los errores contables.  
Y lo podemos ver en el cuadro y gráfico N° 2 donde el 83% respondieron que no fueron evaluados profesionalmente para su ingreso, también en el cuadro y gráfico N° 3 donde 79% respondieron que no son capacitados y además el cuadro y gráfico N° 5 donde 52% respondieron que las operaciones contables no se tratan correctamente por parte del personal.
4. Se determina que el archivo de los documentos contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la

empresa Conecta Retail S.A. Al no estar debidamente ubicados en el departamento de contabilidad genera incomodidad a los trabajadores, una de las incomodidades es la pérdida de tiempo al querer buscar algún comprobante, esto retrasa la labor diaria que tienen que cumplir y lo podemos ver en el cuadro y gráfico N° 6 donde el 69% respondió que los archivos de contabilidad no están debidamente identificados para su rápida ubicación.

## RECOMENDACIONES

- 1) De la conclusión 1, se recomienda para una adecuada organización contable, establecer bien las funciones de los trabajadores y hablar con los jefes de cada área para que distribuyan de manera equitativa las tiendas de la empresa a los asistentes contables del departamento de contabilidad. Esta sincronización de labores y funciones conllevará a obtener un logro profesional.
- 2) De la conclusión 2, sería bueno considerar al menos una premiación anual para el mejor trabajador y así motivar a los demás a mejorar y rendir profesionalmente.
- 3) De la conclusión 3, se recomienda al gerente de contabilidad converse con el jefe de Recursos Humanos sobre evaluaciones profesionales a todos los nuevos postulantes y así tener trabajadores eficaces y eficientes. Además, tener en cuenta que es importante la capacitación y evaluación permanente del personal, para ver si cumple las políticas diseñadas por la alta dirección bajo una medición de su desempeño.
- 4) De la conclusión 4, se recomienda el contrato temporal de una persona que se dedique al orden de los archivos y así facilitar a los trabajadores la rápida ubicación de algún comprobante de pago que esté en consulta.

## CAPÍTULO V

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### **LIBROS:**

1. A. Chaves, O. et al Viega, J.C. (2001). Sistemas Contables. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
2. Alva, C. (2010). Contabilidad Básica. Huánuco: Talleres gráficos de la Universidad de Huánuco.
3. Andrade, S. (2007), Diccionario de Contabilidad. Lima: El Progreso
4. Bordas, M. (2016) Gestión Estratégica del Clima Laboral. Madrid: Editorial UNED
5. Calderón, J. (2008). Estados Financieros. (2° ed.). Lima: JCM Editores.
6. Castillo M., P. H. (1998). Abastecimiento, tarea de todos. Lima: Adecsa
7. Dessler, G. (1979). Organización y Administración, enfoque situacional. Bogotá: Prentice Hall International.
8. Giraldo, D. (2006). Diccionario para contadores. Lima: IFOCCOM S.A.C.
9. Hernández, Fernández y Baptista. (2010). (Quinta Edición). Metodología de la Investigación. México D.F.: Mc Graw Hill.
10. Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). Comportamiento en las organizaciones. México: Interamericana S.A. de CV.
11. Jaume, F. G. (2012). Clima Laboral. Madrid: Ediciones Díaz Santos.
12. Lara, E. (1999). Primer Curso de Contabilidad. México D.F.: Editorial Trillas S.A.
13. Lusthaus, C. al Plinio, G. (2002). Evaluación Organizacional. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
14. Ramos, M. (1999). Registros Contables. Lima: Movimiento Manuela Ramos.
15. Rodríguez, D. (2006) Gestión Organizacional. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
16. Rodríguez, J. (2002). Organización Contable y Administración de las empresas. México D.F.: International Thomson Editores S.A.
17. Rodríguez, J. (2012). (Cuarta Edición). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México D.F.: Cengage Learning Editores S.A.
18. Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. México D.F.: LIMUSA

19. Trespalacios, Vásquez y Bello. (2005). Investigación de mercado. Madrid: International Thomson Editores.

### **WEBGRAFÍA:**

20. Amaya, J. (2004). Toma de decisiones gerenciales. Universidad de Santo Tomas. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9589730574>
21. Gonzales, M. (2006). Gestión de conflictos laborales. Málaga: Antakira Grafic. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=5QSPtILhJ0C&printsec>
22. Justo, M. (2014). Por qué Walmart fracasó en China. BBC Mundo. Recuperado de: [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/12/141216\\_walmart\\_china\\_fracaso\\_mercado\\_fp\\_finde](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2014/12/141216_walmart_china_fracaso_mercado_fp_finde)
23. López, D. (2013). El costo de la desorganización en las empresas. Recuperado de: [http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida\\_814/contrapartida\\_814.asp](http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/contrapartida_814/contrapartida_814.asp)
24. N/a. (2012). Organización contable de la empresa. Recuperado de <https://es.slideshare.net/marianelapitty/organizacin-contable-de-la-empresa>.
25. Ruiz, A. (2015). Archivo de documentación fiscal y contable. Recuperado de: <https://econotuario.wordpress.com/2015/01/24/archivo-de-documentacion-fiscal-y-contable>
26. Vargas, R. (s.f.). Conceptos básicos del reglamento de organización de funciones y manual de organización y funciones. Recuperado de: <http://www.monografias.com/docs114/conceptos-basicos-del-reglamento-organizacion-funciones-y-manual-organizacion-y-funciones/.shtml>

### **ANTECEDENTES:**

27. Chávez S., De La Cruz C. y Salcedo J. (2016). “El clima organizacional y el desempeño laboral en el organismo de formalización de la propiedad informal (COFOPRI), Oficina zonal Lima-Callao” (Tesis de Pregrado). Universidad Inca Garcilazo De La Vega, Perú.
28. Macas, F. (2013). Organización contable y aplicación de indicadores financieros en el almacén Multicenter electrodomésticos de la ciudad de Yanzatza periodo de

- octubre a diciembre del 2010 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
29. Pereda, R. (2012). Diseño de un sistema de organización contable para mejorar la estructura económica y financiera de la empresa medica Santa Lucía S.A.C. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
  30. Rentería, J. (2015). Aplicación de estímulos para mejorar el clima organizacional en las empresas farmacéuticas ubicadas en el distrito de Piura, 2015 (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Piura, Perú.
  31. Reyes, D. (2012). Organización y Sistematización contable en una empresa distribuidora de productos ferreteros (Tesis de Pregrado). Universidad de San Carlos, Guatemala.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO “LA ORGANIZACIÓN CONTABLE Y EL CLIMA LABORAL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA  
RETAIL S.A. 2016”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización contable con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>A. ¿De qué manera se relaciona la importancia de los recursos humanos con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?</p> <p>B. ¿De qué manera se relaciona el registro de las operaciones contables con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?</p> <p>C. ¿De qué manera se relaciona el archivo de los documentos contables con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar de qué manera se relaciona la organización contable con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>A. Determinar de qué manera se relaciona la importancia de los recursos humanos con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p> <p>B. Determinar de qué manera se relaciona el registro de las operaciones contables con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p> <p>C. Determinar de qué manera se relaciona el archivo de los documentos contables con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La organización contable se relaciona directamente con el clima laboral en el departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>A. La importancia de los recursos humanos se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p> <p>B. El registro de las operaciones contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p> <p>C. El archivo de los documentos contables se relaciona significativamente con el clima laboral del departamento de contabilidad de la empresa Conecta Retail S.A. 2016.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>X. La Organización Contable</p> <p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de responsabilidad</li> <li>2. Nivel de calidad (trabajo)</li> <li>3. Oportunidad</li> <li>4. Grado de relación con los recursos humanos</li> <li>5. Calidad de archivos</li> </ol> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Y. El Clima Laboral</p> <p>Indicadores</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grado de decisión</li> <li>2. Ambiente de compañerismo. Relaciones humanas</li> <li>3. Nivel de trato entre pares</li> <li>4. Identificación de méritos a los trabajadores</li> <li>5. Grado de coordinación</li> <li>6. Grado de receptividad de ideas nuevas</li> <li>7. Valoración por igual</li> <li>8. Calidad de incentivos</li> <li>9. Comportamiento del jefe del área</li> <li>10. Estilo de relación: jefe - trabajadores</li> </ol>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No Experimental</p> <p><b>Población</b></p> <p>La población es el departamento de contabilidad, el cual está conformado por veintinueve (29) colaboradores.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>No probabilística.</p> <p>La muestra será igual a la población, entonces <math>N = n</math>, debido a que la población es pequeña, si manejamos una proporción de la población como muestra, esta sería muy pequeña y no representativa.</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Cuestionario</p>



ANEXO N° 02

**ENCUESTA**

Estimado (a)

La encuesta de a continuación está dirigida a todos los trabajadores del departamento contable para el desarrollo de la tesis titulada: "LA ORGANIZACIÓN CONTABLE Y EL CLIMA LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA RETAIL S.A. 2016" de la escuela de ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco.

Se les pide marcar con una "x" dentro de los recuadros la respuesta que considere conveniente y sincera.

1. ¿Está bien definidas las funciones del personal del departamento contable?  
SI  NO
2. ¿Existe una jerarquía en el área contable con funciones definidas?  
SI  NO
3. ¿Se evalúa profesionalmente al personal para su ingreso?  
SI  NO
4. ¿Se capacita periódicamente al personal del departamento contable?  
SI  NO
5. ¿Se registran las operaciones contables en su oportunidad?  
SI  NO
6. ¿Las operaciones contables se tratan correctamente por parte del personal?  
SI  NO
7. ¿Considera usted que el departamento de contabilidad requiere cambios organizacionales?  
SI  NO
8. ¿Existen buenas relaciones humanas entre todos los colaboradores?  
SI  NO
9. ¿Cree usted que es importante trabajar en equipo?  
SI  NO
10. ¿Hay igualdad de trato entre trabajadores del mismo rango?

SI

NO

11. ¿Existe reconocimiento al buen trabajador? Por ejemplo: “premiación al trabajador del mes o del año”

SI

NO

12. ¿Estaría de acuerdo en que todos los asistentes contables tengan las mismas cantidades de tiendas a su cargo?

SI

NO

13. ¿Estaría de acuerdo que los asistentes y auxiliares contables tengan el mismo rango?

SI

NO

14. ¿El jefe del área es atento y cordial con todos sus trabajadores ante una consulta?

SI

NO

15. ¿Cree usted que el jefe de su área contable tiene liderazgo?

SI

NO

16. Ante un conflicto entre sus colaboradores, ¿se preocupa el jefe del área ante una discusión laboral?

SI