



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA
MEJORA DE LOS PROCESOS DE LOS
REGISTROS CONTABLES DE LA
EMPRESA AIR GÓMEZ C.A.**

Autora: Johana Yanez

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS
PROCESOS DE LOS REGISTROS CONTABLES
DE LA EMPRESA AIR GÓMEZ C.A**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autora: Johana Yánez

Tutor: Abog. Nohelia Durán

San Diego Abril del 2018



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

San Diego, Abril del 2018

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Nohelia Durán de Cedula de Identidad No. V-7.135.386, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Johana Yáñez, titular de la cedula de identidad N° V-17.032.579, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LOS REGISTROS CONTABLES DE LA EMPRESA AIR GÓMEZ C.A”** presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, nueve (09) de Abril del año dos mil dieciocho (2018).

Abog. Nohelia Durán

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	Pp.
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	viii
1	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.2. Formulación del Problema.	5
1.3. Objetivos de la Investigación.	6
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	6
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	8
2.2. Bases Teóricas.	12
2.3. Bases Legales.	18
2.4. Definición de Términos Básicos.	20
2.5 Cuadro Operacional	22
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	24
3.2. Fases Metodológicas.	25
3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual.	26
3.2.2 Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables.	27
3.2.3 Fase III. Elaboración del plan estratégico.	28
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de resultados	29
CAPITULO	
V LA PROPUESTA	
5.1 Presentación de la Propuesta.	44
5.2 Objetivos de la Propuesta.	45
5.3 Justificación de la Propuesta.	46
5.4 Factibilidad de la Propuesta.	47
5.5 Desarrollo de la Propuesta	48

CONCLUSIONES	pp. 56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	62

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO

	pp.
1. Personal capacitado	30
2. Registro contable fiable	31
3. Sistema administrativo adecuado	32
4. Metas alcanzadas oportunas	33
5. Desempeño de trabajadores adecuado	34
6. Método que permite pago oportuno	35
7. Suministro de información público externo	36
8. Utiliza normas vigentes	37
9. Manual de compra y procedimiento	38
10. Realización de curso y adiestramiento	39

DEDICATORIA

El presente estudio se lo dedico, en primer lugar a Dios, quien al darme la oportunidad de venir al mundo, guió mis pasos al logro de metas y objetivos. En esta nueva de etapa de mi vida, en el que he logrado avanzar a través de mi carrera universitaria y presentar este trabajo de grado, es mi guía, mi apoyo espiritual y quien me da fuerzas cuando quiero desistir, porque en la vida existen momentos difíciles que sirven para probar nuestras fuerzas pero con la ayuda de Dios nunca nada me ha faltado.

A mi mami Chiquinquirá Cordero, por lo afortunada que soy de tener la dicha de ser su hija y por ser la persona más especial en mi vida, de ella he recibido cariño, amor, comprensión sabios consejos, hemos compartido momentos de alegrías y tristezas, su dedicación y confianza al creer en mi fueron motivos de inspiración para el logro de esta meta. Te amo mami.

Efraín Yanez , mi hermoso Padre, hombre ejemplar, cabeza de nuestro hogar, que con mucho esfuerzo y dedicación me ayudó a crecer y afrontar la vida.

A mis hermanos Efraín, Carmen, Karina y Franklin Yanez, que están dispuestos a darme su ayuda siempre que la necesito. Les regalo mis sueños y les sirva de ejemplo para alcanzar los suyos.

José Gregorio García, que siempre vas a tener un lugar especial en mi vida, te recuerdo siempre, te llevo en mi corazón.

A Sthefanie Urbina, compañera de estudio y de viaje hacia el logro de esta nueva meta, quien más que una amiga la quiero como una hermana más, pues con su apoyo incondicional, paciencia siempre está ahí dándome fuerza para no desistir en momentos difíciles, tanto en mi vida personal, como en mi carrera. Te quiero gigante amiii.

A Diana Jaime, Mónica Guette amigas y compañeras de camino para el logro de esta gran meta agradecida infinitamente por su apoyo moral e incondicional. Las Quiero!

Johana Yánez.

AGRADECIMIENTO

Quisiera agradecer primeramente a Dios, por brindarme la oportunidad de vivir esta experiencia tan fascinante e inolvidable lo cual es el logro de una meta más.

A mis padres, por lo afortunada que soy de tener la dicha de ser su hija, y por la oportunidad que me ofrecieron para ser una profesional.

A la Universidad José Antonio Páez, por ser nuestra casa de estudio y a todos los profesores quienes a lo largo de la carrera dejaron su granito de arena para nuestra formación académica y profesional.

A mi Tutora: Abog. Nohelia Durán, profesora pero sobre todo amiga siempre dispuesta a brindarme su asesoría, orientación, paciencia, compartir sus conocimientos además por su invaluable aporte y por dedicarme parte de su tiempo para sacar adelante la realización de este proyecto.

A mis compañeros de estudio y amigos Dimas Polanco, Norkys Alcalá por su apoyo incondicional siempre.

A las personas que conforman la familia de la Empresa AIR GOMEZ, C.A. en Especial al Ing. Roberto Gómez y Licda. Flor Valenzuela por su colaboración, ayuda, para hacer posible la elaboración de este proyecto, por permitirme aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera, y sobretodo por haberme regalado un voto de confianza en mi deseo de superación.

A TODOS MIL GRACIAS!!!

Johana Yánez



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE LOS
REGISTROS CONTABLES DE LA EMPRESA AIR GÓMEZ C.A**

Autora: Johana Yanez

Tutora: Abog. Nohelia Duran
San Diego, de Abril 2018

RESUMEN INFORMATIVO

Le presente trabajo de investigación tuvo como finalidad proponer plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., la cual no tiene establecidos procedimientos ni políticas contables, para la elaboración de los registros de las operaciones efectuadas por la empresa, debido a que su contabilidad ha sido llevada mediante un contador externo, donde requiere de un plan estratégico, orientado al registro oportuno de las operaciones, para poder emitir reportes necesarios para la gerencia para la toma de decisiones. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo proyecto factible, con diseño de campo y documental a nivel descriptivo, no experimental, cuya población estuvo conformada por cuatro (04) personas involucradas en el proceso administrativo y contable de la empresa, la muestra fue de tipo censal, ya que estuvo conformada por la misma población debido a que éstas es pequeña y finita. Por otro lado, las técnicas aplicadas fueron la encuesta a apoyada de un cuestionario como instrumento, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas cerradas de alternativas si-no, y la observación directas, mediante un cuadro de observación. Con los resultados obtenidos se graficaron en diagramas circulares, analizaron e interpretaron, para realizar un diagnóstico, evaluar las debilidades de los procesos de registros contables expuestos en una Matriz DOFA, donde al cruzar los factores internos y externos surgieron las estrategias necesarias para darle solución a la problemática existente pudiendo a través de ellos cubrir con los objetivos propuestos.

Descriptor: Plan Estratégico, Procesos de registros Contables.

INTRODUCCIÓN

Las empresas, requieren de un adecuado sistema contable, que le permita obtener información financiera oportuna, veraz y confiable para la toma de decisiones, para ello requiere implementar estrategias que le permitan optimizar sus procesos de forma continua, con la finalidad de lograr los objetivos y metas propuestos. Por lo tanto, la contabilidad es uno de los principales sistemas de información que reflejan el fruto las decisiones acertadas que tome la gerencia, por lo tanto se requiere de la mejora de los procesos contables relacionados registro oportuno, emisión de reportes, y confiabilidad de la información.

De acuerdo a lo antes expuesto, la presente investigación está dirigida a proponer una solución viable a la problemática existente en la empresa AIR GÓMEZ C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos en registro contable de sus operaciones, por la falta de normas, políticas y procedimientos formalmente establecidos, que permitan el cumplimiento de las actividades realizadas por los trabajadores de manera eficiente y efectiva para generar información financiera confiable y oportuna para la gerencia. Para mejorar sus procesos de los registros contables, requiere de un plan estratégico adecuado a sus necesidades, donde los procedimientos, políticas y normativas estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos, y alineados a la misión y visión de la organización.

La presente investigación se fundamentará en un proyecto factible, ya que se busca dar solución a la problemática existente, apoyada en un diseño de campo a nivel descriptivo, ya que se observará la situación existente en las instalaciones de la empresa objeto de estudio, en la cual se aplicarán las técnicas de recolección de información la encuesta y la observación directa, para el desarrollo y logro de los objetivos planteados, a tales efectos, quedará estructurada en cinco (5) capítulos presentados de la siguiente forma:

Capítulo I, El Problema: Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: Está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se describe el tipo, diseño y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio.

Finalmente, las Reflexiones Finales a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las organizaciones hacen uso constante de información financiera y necesitan que esta sea veraz, oportuna y confiable, para realizar la toma de decisiones acertadas, para ello se requiere de procesos contables claramente definidos, apoyados de procedimientos, políticas y normas establecidas, direccionadas al logro de los objetivos organizacionales, y alineados a la misión, visión y valores de la empresa. Por lo tanto, para enfrentar los cambios tecnológicos, la globalización y las exigencias del mercado, para asegurar su operatividad en el tiempo, es necesario implementar herramientas organizacionales que garanticen la eficacia de los mismos.

En Venezuela, las empresas se ven enfrentadas en un reto mayor, ya que deben enfrentar además los efectos de una economía inflacionaria, la toma de decisiones gubernamentales no planificadas que afectan los procesos en todos los niveles organizacionales, por lo tanto deben implementar un plan estratégico que permita alinear sus objetivos con su misión y visión, así como establecer los procedimientos, normativas y políticas que debe cumplir el personal que labora en la organización para alcanzar tales objetivos, para ser efectivas y asegurar su permanencia en el tiempo, y en el posicionamiento buscado en el mercado en el cual se desarrolla.

Por lo tanto, es necesario que la empresa, emplee un sistema de información adecuado a los requerimientos de la misma, que permita emitir reportes con cifras reales y confiables, para que la gerencia pueda ejecutar de manera efectiva el proceso de toma de decisiones. Es por ello, que se necesita un registro oportuno y constante de las operaciones que son efectuadas dentro de la organización, ya que mediante los reportes generados se podrá tomar decisiones y elaborar los estados financieros que reflejen la situación financiera real de la organización, así como ha sido la evolución

de la misma en un periodo contable, demostrar como los administradores han utilizado los recursos de la empresa, y cuan rentable ha sido su inversión, y si se han logrado los planes y metas establecidos.

En este sentido, la contabilidad es un sistema de información que permite registrar, clasificar, resumir e interpretar de forma significativa los resultados de las operaciones. En este contexto, la contabilidad debe ser expresada en orden cronológico como se desarrollan las actividades contables, donde se debe llevar sus registros como primera actividad, que inicia este proceso para obtener al final los reportes necesarios para el análisis de la situación financiera.

Para garantizar que la información financiera sea confiable, y exponga la situación real de la organización requiere que los registros contables se realicen oportunamente, de manera que en cualquier momento, se pueda obtener los resultados sin tener que generar mayores esfuerzos. Asimismo, mediante un registro continuo, se podrá detectar posibles áreas críticas en las cuentas contables que requieran especial atención por parte de la gerencia, y aplicar los correctivos necesarios a tiempo, para garantizar el logro de los objetivos y metas planteados. Para ello, es necesario que se cuenten con procedimientos claramente definidos para su adecuado registro. De acuerdo a Catacora (2009:71), los procedimientos contables son: “procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables”.

Los procedimientos contables, son todas aquellas actividades que debe realizar la persona encargada del departamento o área de contabilidad, con la finalidad de obtener una mayor eficiencia y control en la empresa, disminuyendo así todo aquel costo que sea necesario, al registrar adecuadamente y con el respectivo soporte de cada una de las transacciones generadas en la unidad de producción, de servicio o de comercialización.

El establecimiento de un sistema contable, permite a la organización llevar un control de todas sus transacciones, poder evaluar la rentabilidad que genera cada activo invertido en la organización, así como evaluar la eficiencia de la gerencia en

producir rentabilidad, generar ingresos y efectuar su recuperación, saber el nivel de endeudamiento de la empresa, y considerar las capacidades de pago, y en el caso que sea necesario, poder recurrir de la banca privada para poder solicitar ayuda financiera, y poder asegurar la operatividad de la organización.

Bajo estas premisas, la presente investigación tiene como propósito brindar una solución viable a la problemática expuesta por la empresa AIR GÓMEZ C.A., dedicada a la manufactura, fabricación, venta e instalación de aire acondicionado, la cual presenta debilidades en sus procesos contables, debido a que no existen normas, políticas y procedimientos, formalmente establecidos en manuales, que establezcan una unificación de criterios, así como servir de guía de acción, para que el personal realice su desempeño de manera eficaz y eficiente en el cargo que ocupan, lo que ha generado que se presenten errores u omisiones, en los registros contables, y por ende, en la información financiera que es presentada al Contador externo, para la realización de los estados financieros, generando retardos en la obtención de los mismos, que son necesarios para la solicitud de créditos a entidades bancarias.

A tales efectos, la gerencia ha expresado su requerimiento de un plan estratégico que permita mejorar los procesos de registro contable, para optimizar el desempeño del personal, y obtener la información con mayor rapidez y de manera veraz, confiable y oportuna, para la emisión de los estados financieros que serán entregados a las entidades bancarias para solicitud de nuevos créditos, renovación de créditos obtenidos o incremento de la línea de crédito. El no establecer un plan adecuado, podría genera que la empresa disminuya su liquidez financiera, y pueda afectar su capacidad de pago de sus obligaciones, afectando la operatividad de la misma, o perder oportunidades de inversión, por no contar con los recursos a tiempo.

1.2 Formulación del Problema:

Partiendo de lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado que para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables la empresa AIR GÓMEZ C.A.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.
- Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

1.4 Justificación del Investigación

El llevar adecuados registros contables en las organizaciones, permiten obtener información confiable, veraz y oportuna, para tomar decisiones, así como determinar la situación financiera de la misma, permitiendo evaluar cómo ha sido la efectividad de los gerentes en producir la rentabilidad esperada por parte de los accionistas, así como evaluar cómo han realizado la administración de los recursos que les han sido confiado.

Para la presente investigación se justifica, debido a la necesidad que presenta la empresa AIR GÓMEZ C.A., en mejorar sus procesos de registros contables, con la finalidad de poder entregar al Contador externo información confiable para la elaboración de los estados financieros, y solicitar nuevos créditos en las entidades bancarias, que le permiten mantener la operatividad de la empresa, poder enfrentar los grandes retos económicos que presentan las organizaciones venezolanas producto de las decisiones gubernamentales. Al mejorar los procesos en los registros contables mediante el plan estratégico a ser propuesto, el personal podrá optimizar su desempeño laboral, mediante el establecimiento de procedimientos claros orientados

al cumplimiento de objetivos y metas propuestos.

Su aporte social, es que la empresa, de esta manera podrá mantener su operatividad, para generar ingresos al Estado mediante el cumplimiento de sus deberes formales, aportando una ayuda a sostener el gasto público, en función de la colectividad, así como generar fuentes de empleo para el bienestar de sus trabajadores y generar la rentabilidad esperada a los accionistas. Por su parte, académicamente, el presente estudio será de ayuda a otros investigadores sirviendo de antecedente a trabajos que tengan problemática similar, y que estén desarrollados bajo las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de evaluación de procesos contables, administrativos y financieros, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. Finalmente servirá a la autora para aplicar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En este capítulo se exponen los antecedentes de la investigación, en los cuales se incluyen los trabajos realizados previamente por otros autores, relacionados con el tema o problemas abordados en la investigación. Al respecto, Tamayo (2014:103) señala, que: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación.”, en torno a esto se presentan seguidamente algunas investigaciones referenciales que tienen cierto grado de correspondencia y afinidad con la investigación:

Barrios y Fonseca (2017), presentaron una investigación titulada **“Plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.A.”**, para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con la finalidad de aplicar el control en los procesos administrativos y contables para orientar al personal cómo realizar adecuadas y progresivamente los registros contables. La metodología utilizada fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, en el cual se aplicaron las técnicas de recolección de datos la encuesta, apoyada de un cuestionario conformado de quince (15) preguntas de respuestas cerradas dicotómicas de alternativas si-no, aplicado a una población de cinco (05) personas involucradas en el proceso del departamento de contabilidad.

Las autoras concluyeron en su investigación, que mediante la matriz DOFA, al exponer los factores internos y externos presentes en la organización se pudieron obtener las estrategias adecuadas para diseñar la propuesta, de acuerdo a las necesidades de la organización. Su aporte es el uso de esta herramienta para poder

realizar el segundo objetivo específico que será desarrollado en la presente investigación.

Seguidamente, Arzurut y Arzurut (2016), presentaron un trabajo de grado titulado **“Estrategias para mejorar los procesos contables en la empresa Agencia de Festejos Julimar Álvarez C.A., Ubicada en San Joaquín - Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como objetivo principal poder efectuar desde la misma empresa los registros contables, generados por las actividades propias de la empresa, para disminuir su dependencia del contador externo, y poder tener información financiera en el menor tiempo posible, para emitir reportes necesarios para la toma de decisiones por parte de la gerencia con información confiable veraz y certera.

La investigación, en cuanto a la metodología estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo no experimental, a nivel descriptivo, en el cual se utilizó como técnicas de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario conformado por dieciséis (16) preguntas de respuesta cerrada tipo dicotómicas (si-no), aplicado a una población y muestra integrada por cuatro (04) personas involucrados en el proceso del área administrativa y un (01) Contador externo, cuyos resultados permitieron a las autoras concluir que el control interno es indispensable que sea integrado en los procesos administrativos y contables de la organización, el cual es efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos.

Su aporte a la presente investigación, es la necesidad de establecer controles internos a los procesos de registros contables, para garantizar el registro oportuno, emisión de reportes y detección de posibles desviaciones, permitiendo implementar correctivos a tiempo que garanticen el cumplimiento de los procedimientos contables establecidos, además metodológicamente se desarrollará la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible ya que brindará una solución viable a la problemática planteada.

Por su parte, Barreno, Farías y Soto (2014), presentaron una investigación titulada **“Lineamientos de control interno que permitan optimizar los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. El estudio tuvo como finalidad de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventarios. La metodología utilizada fue tipo proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptiva. La técnica de recolección de información empleada fue la encuesta apoyada en un cuestionario compuesto de veinte (20) preguntas dicotómicas de respuestas si-no. La población y muestra estuvo representada por diez (10) personas que laboran en la empresa en estudio. Mediante los datos recolectados las autoras concluyen que la empresa debe implementar lineamientos que le ayuden a mantener un control de sus actividades de inventario a fin de aumentar su eficiencia y seguridad.

Su aporte a la presente investigación son las bases teóricas que sustentan el estudio, que permitirán darle una solución viable a la investigación para poder diseñar el plan estratégico adecuado que permita al personal mejorar su desempeño al realizar los procesos contables, y brindar una información oportuna para cubrir las necesidades de la gerencia, y poder darle al contador la información necesaria para la emisión de los estos financieros a tiempo, de acuerdo a los requerimientos de las entidades bancarias.

Por otro lado, Franco y Pacheco (2013), presentaron una investigación titulada **“Análisis de los registros contables en la Asociación Cooperativa de Servicios Construcciones Los Hermanos R.L. Upata, Estado Bolívar: Primer Bimestre 2016”**, en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad, la metodología utilizada, fue bajo un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo, en la cual se utilizó como técnica de recolección de información la encuesta apoyada de un cuestionario, comprendido de preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a una población y muestra conformada por cinco (05) empleados de la

misma, cuyos datos permitieron concluir que poco se efectúa de forma diaria las entradas y salidas de efectivo, así como tampoco los pagos realizados en estricto orden cronológico.

Cabe señalar, que tampoco se registran las entradas provenientes de abonos de clientes se indican con los nombres de dichos clientes, lo que dificulta el registro de las operaciones contables. Por lo tanto, se logró el objetivo general propuesto ya que al establecer los métodos a utilizar para el registro oportuno y detallado de las operaciones realizadas por la empresa, se emplearán los asientos contables, las hojas de trabajo, así como la preparación de los informes de contabilidad (estados financieros). Su aporte, es el basamento teórico que sirve para sustentar el desarrollo de la presente investigación, en cuanto a los registros contables, y su oportuno y adecuado registro.

Finalmente, Rivadeneira (2013), presentó un estudio que lleva por título **“Implementación de un proceso contable para la empresa Distribuidora de Llantas AUTOLLANTAS en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio 2013”**, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría –CPA, en la Universidad Estatal de Milagro, en Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo como finalidad de implementar un proceso contable, para poder obtener información financiera sobre la situación económica de la empresa, y poder tomar decisiones necesarias y oportunas. Metodológicamente se desarrolló bajo el diseño de campo con apoyo documental, a nivel descriptivo y explicativo, en el cual utilizó como técnicas de recolección de información la observación y la encuesta a través de dos cuestionarios, compuesto de nueve (09) y seis (06) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicados a una población y muestra de seis (06) trabajadores de la empresa, y a los dueños de la misma.

La autora concluye en su investigación, que la carencia de un adecuado proceso contable, ha ocasionado la falta de organización en las actividades diarias; por lo tanto, no es posible obtener información efectiva al momento que se requiere. Además, no existe una información real y confiable, ya que los procesos contables

que realizan son de manera automática, sin tener los criterios contables suficientes. Su aporte a la presente investigación, es la utilización del cuestionario y el establecimiento de una población para poder recolectar la información necesaria para realizar el diagnóstico e identificar las debilidades existentes en los procesos contables de la empresa en estudio. Todas estas investigaciones previas, permitirán poder desarrollar la presente investigación, estableciendo las bases teóricas y términos básicos que permitan introducir al lector en la temática planteada.

2.2. Bases Teóricas.

A continuación se presentarán las bases teóricas que sustentan la presente investigación, la cual según Arias (2012:41), señala que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. Entre las teorías que fundamentan este estudio se mencionan:

3.2.1 Plan Estratégico

Es necesario establecer la herramienta organizacional que será utilizada para dar solución a la problemática expuesta en el presente estudio, el cual será el plan estratégico, el cual es definido por Estrada (2008), expresa que:

El plan estratégico es un documento formal en el que se intenta plasmar, por parte de los responsables de una compañía (directivos, gerentes, empresarios,) cuál será la estrategia que dirigirá el rumbo de la empresa durante un periodo de tiempo, generalmente de tres (03) a cinco (05) años. (p: 85).

El mismo autor, también indica que el plan estratégico es cuantitativo, ya que establece las cifras que debe alcanzar la compañía; a su vez es manifiesto, porque describe el modo de conseguirlas, perfilando la estrategia a seguir, y por último es temporal, ya que indica los plazos de los que dispone una compañía para alcanzar esas cifras. En cuanto al plan estratégico, Martínez y Milla (2013:68), indicaron que:

“se denomina estratégico porque implica un razonamiento del más alto nivel, de esta manera hacer un plan estratégico consiste en razonar que se estima llevará a tomar decisiones correctas dentro de una organización”, asimismo, un plan estratégico es un excelente ejercicio para aclarar los lineamientos que marcan el futuro de la misma. En este sentido, el propósito de este tipo de planes se realiza para descubrir lo mejor de la organización, a fin de hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacen mejor, ayudándolos a identificar los problemas y oportunidades.

Estrada (2008:86), indica que: “el plan estratégico recoge tres puntos principales: los objetivos, las políticas y las acciones”. En este sentido, un objetivo es un hecho que no depende directamente de la compañía, y que está formado por la ecuación: cantidad a alcanzar + plazo para conseguirlo. De igual manera, una política es una conducta que marca la compañía, y que sirve para describir su actitud, continuada en el tiempo, a la hora de enfrentarse a situaciones de diversa índole y las acciones son los hechos que dependen directamente de la compañía, y que generalmente se lleva a cabo para facilitar la consecución de los objetivos, fomentar el respeto a las políticas impuestas, o vertebrar la estrategia global de la empresa.

Componentes del plan estratégico

Por su parte, entre los componentes de un plan estratégico, se encuentra en primer lugar:

La Misión, el cual constituye el primer paso para realizar un plan estratégico, debido a que define al qué y para qué realizarlo. En tal sentido, Martínez y Milla (2013:65), expresan que: “la misión abarca el propósito de la compañía como la base de la competencia y la ventaja competitiva ante otras organizaciones”. De igual forma, durante la formulación de la misión se debe explicar cuál es la naturaleza esencial del emprendimiento y cuáles son sus valores. Además debe ser lo suficientemente general como para poder adaptarla a las necesidades y circunstancias cambiantes e inspirar compromiso, innovación y valentía.

En cuanto a las características de una misión, Martínez y Milla (2013:66), señalan que deben comprender: “el propósito de la empresa como base de la competencia y la ventaja competitiva, también debe definir la declaración específica y centrada de los medios a través de los cuales la empresa competirá”. Además, una buena misión debe indicar los aspectos que hacen que la empresa sea distinta a otras de su mismo ramo y responde a preguntas de ¿Por qué existimos? ¿Cómo desarrollamos los negocios?

La visión, es otro aspecto que debe contener un plan, la cual consiste en una imagen más concreta del futuro que se desea para las organizaciones, es decir, es una representación del futuro que se quiere crear en un plazo determinado y es descrita en tiempo presente. Así, la visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear un sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa. En este sentido, la importancia de la visión, de acuerdo a Martínez y Milla (2013), radica en que: “es una fuente de inspiración para el negocio, representa la esencia que guía la iniciativa, de ella se extraen fuerzas en los momentos difíciles y ayuda a trabajar por un motivo y en la misma dirección a todos los que se comprometen en el negocio”.

Otro de los aspectos del plan, es el análisis estratégico, el cual consiste en analizar la realidad actual que se quiere mejorar o transformar radicalmente a la luz de una misión-propósito y en particular de la visión. Este examen, se realiza en términos de análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización; por lo tanto, esta actividad es equivalente a un diagnóstico de los factores externos e internos que afectan a una organización.

De esta manera, el análisis estratégico, se realiza con el objetivo de establecer fehacientemente la posición en que se encuentra la organización, es decir, sus capacidades internas y los hechos o eventos que tendrá que enfrentar, lo cual facilita establecer la intensidad de los efectos de dichos impactos.

2.2.2 Contabilidad

Siendo las mejoras de los procesos en el área contable, es necesario en el presente trabajo de grado tener conocimiento de lo que es la contabilidad, según Brito (2012:1), define a la contabilidad como: "... la actividad mediante la cual se registran, clasifican y resumen en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones". En tal sentido, la contabilidad es como una parte de la economía, y que en el ámbito de la empresa su principal labor es ayudar al área de Administración, para llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, y para poder obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

Procesos Contables

De acuerdo a Catacora (2010:71), señala que: "el proceso contable registra y procesa todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionados unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica". Al respecto, el proceso contable se puede definir como un conjunto de fases a través de las cuales la contaduría obtiene y comprueba información financiera. Por lo tanto, la contabilidad es una necesidad para cada empresa, ya sea una pequeña organización o una corporación grande, ninguna va a operar de manera eficaz sin una contabilidad o contador, manejando las finanzas de la misma. Cada empresa requiere la gestión de cuentas a fin de recibir de manera efectiva y remitir el dinero. Las cuentas por pagar en función de cualquier negocio es función de la casa que paga las facturas.

Con el propósito de mantener un control sobre las actividades que se desarrollan dentro de la organización, es necesario documentar los procedimientos contables, de tal manera que se puedan disponer de herramientas de tipo gerencial adecuadas, que le suministren a la persona interesada la información necesaria para dar cumplimiento a su labor. Dentro de dichas herramientas se pueden destacar a los

manuales como los documentos organizativos empleados para dar a conocer los procedimientos contables dentro de la organización. Se hace necesario en el presente estudio, el conocimiento sobre lo correspondiente a procesos contables, ya que es el área que se quiere implantar mejora en la empresa en estudio.

Importancia de la Contabilidad en los Procesos Contables

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Según Catacora (2010:154): “estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros”. De manera que, se pueda conocer la capacidad de financiera de la empresa.

La necesidad de aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar un contabilidad veraz, ya que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional, que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y los resultados económicos del ente a que se refieren. Como herramienta empresarial, permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende existen innumerables procesos que concretan la actividad contable.

Etapas del Proceso Contable

El sistema contable de cualquier empresa, independientemente del sistema contable que utilice, se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo, el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones

comerciales. De acuerdo a Catacora (2010), los pasos que conforman un proceso contable son los siguientes:

Registro de la actividad financiera: En un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial en términos económicos. Por lo tanto, en una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Al respecto, una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro.

Clasificación de la información: Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones, por tanto la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se debe agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

Resumen de la información: Para que la información contable sea utilizada por quienes toman decisiones, ésta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de ventas de una empresa como Polar, sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla; los empleados responsables de comprar mercancías necesitan la información de las ventas resumidas por producto; los gerentes de almacén necesitarán la información de ventas resumidas por departamento; mientras que la alta gerencia de Polar necesitaría la información de ventas resumidas por almacén. (p: 72)

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen, constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable, para ayudar en la toma de decisiones comerciales. Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y

también a varios usuarios externos que tienen intereses en las actividades financieras de la empresa.

Es por ello, que debido a que en el presente trabajo de grado, se hace énfasis en registro contable, debido a que es necesario efectuar adecuadamente los registros para poder fundamentar las otras dos fases del sistema contable, de tal manera que la información obtenida pueda ser veraz, oportuna y razonable, y útil al momento de la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, de la empresa en estudio. Para concretar, el registro de las transacciones contables soportadas por los documentos respectivos, se debe dar consideración al tipo de cuenta contable y al efecto sobre la misma, con el fin de determinar si se le hará un cargo o débito, o un abono o crédito.

Se debe hacer énfasis, en que para llevar a cabo la presente investigación, debe conocerse con detalle todo lo relacionado con los procesos contables, debido que este conocimiento permitirá fortalecer el desarrollo de la misma, aportando grandes avances para el logro de uno de los objetivos específicos de esta investigación el cual consiste en el análisis de los procesos administrativos y contables aplicados a la empresa en estudio.

2.3 Bases Legales

A continuación se presentan los artículos de la Declaración de principios contables N° 0 que presentan relación con la investigación actual:

Artículo 39. Negocio en Marcha o Continuidad

La entidad normalmente es considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible. Se supone que la entidad no tiene intención ni necesidad de liquidarse o de reducir sustancialmente la escala de sus operaciones. Si existiesen fundados indicios que hagan presumir razonablemente dicha intención o necesidad, tal situación deberá ser revelada. (p: 8)

Artículo 41. Periodo Contable

La necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad considerada en marcha o de existencia continua, obliga a

dividir su vida en períodos convencionales. La contabilidad financiera presenta información acerca de la actividad económica de una entidad en esos períodos convencionales. Las 53 operaciones y eventos así como sus efectos derivados, susceptibles de ser cuantificados, se identifican con el período en que ocurren; por lo tanto, cualquier información contable debe indicar claramente el período al cual se refiere. Los artículos antes citados tienen relación con el presente trabajo, pues es importante para toda organización tener en cuenta el período contable y la situación de la empresa al momento de realizar la planificación estratégica. (p: 8)

Artículo 44. Comparabilidad

Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultados en operación de una entidad en períodos diferentes de su vida y con otras entidades, por consiguiente, es necesario que las políticas contables sean aplicadas consistente y uniformemente. La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la entidad debe cambiar la política usada y advertirlo claramente en la información que se presenta, indicando, debidamente cuantificado, el efecto que dicho cambio produce en la información financiera. Lo mismo se aplica a la agrupación y presentación de la información. (p: 9)

Artículo 45. Revelación Suficiente

La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad; por lo mismo, es importante que la información suministrada contenga suficientes elementos de juicio y material básico para que las decisiones de los interesados estén suficientemente fundadas. 54 Es importante para la ejecución de un plan estratégico evaluar como se ha ido comportando la organización consecutivamente durante varios periodos, si presenta estabilidad o no en su trayectoria teniendo bases para poder

diseñar y a su vez tener una idea de los resultados que se puedan obtener a mediano o largo plazo. (p: 9)

2.4 Definición de Términos Básicos

Según Tamayo (2014:78), la definición de términos básicos: “es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema”.

Amenazas: representan los peligros externos que afectan directamente al desarrollo de la empresa, organización, institución e inhiben el desarrollo armónico a los que se debe neutralizar.

Cierre Contable: proceso mediante el cual se realiza un corte en el registro de las operaciones dentro del sistema contable, ya sea de forma semanal, mensual y anual.

Confiabilidad: medidas de grado en el que una prueba ofrece resultados consistentes.

Debilidades: son los elementos internos negativos de la organización que afecta su desempeño. También representan los obstáculos que afectan el buen desempeño de la institución que hay que superarlos.

Eficacia: se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos. Capacidad para lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles, en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad de metas y objetivos establecidos.

Eficiencia: capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización, “hacer las cosas bien”. Uso racional de los recursos con que cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

Estados Financieros: son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma, a una fecha o periodo determinado.

Estrategias: es el conjunto de acciones organizadas para el logro de un objetivo. Es decir, involucra su propósito general y establece un marco conceptual básico por el

medio del cual, ésta se transforma y se adapta al dinámico medio en que se encuentra inserta.

Información Financiera: resumen de las actividades derivadas del uso y manejo de los recursos financieros de la institución, así como la relación de los derechos y obligaciones en un periodo determinado.

Oportunidades: son las características prevalecientes en el entorno que favorecen el desempeño de lo planificado. También son elementos positivos independientes o externos, eventos, hechos, comportamientos, tendencias que se procura desarrollar y que hay que aprovechar.

Registro Contable: es toda operación que afecte o pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio que se registra en contabilidad en su correspondiente cuenta.

2.5 Cuadro Técnico Operacional

Cuadro Nro. 01

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Diagnosticar la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.	La situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.	Registro contables Sistema de Contabilidad Documentos soportes -DOFA	<p>¿Considera usted si el personal está capacitado para el manejo del sistema contable?</p> <p>¿Considera usted que los registros contable que se lleva a cabo en la empresa permite conocer información fiable?</p> <p>¿Considera usted que el sistema administrativo es aplicado adecuadamente?</p> <p>¿Considera usted que las metas son alcanzadas oportunamente?</p> <p>¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores en el manejo de las funciones contables son las más adecuadas?</p> <p>¿Cree usted que los métodos utilizados actualmente, permite registrar de manera oportuna los pagos a los proveedores?</p>	Cuestionario (Personal del departamento Administración)	<p>-Normas vigentes</p> <p>-Personal del departamento de Administración</p>

Fuente: Yanez (2018)

Cuadro Nro. 2

Objetivo Específico	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.	Las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.	Registro contables Sistema de Contabilidad Documentos soportes -DOFA	¿Tiene usted conocimiento si la información si la información suministrada al contador público externo es fiable? ¿Cree usted que el sistema contable administrativo utilizado actualmente adopta las normas vigentes emitidas por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela?	Cuestionario (Personal del departamento Administración)	-Normas vigentes -Personal del departamento de Administración.
Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.	Plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.	Registro contables Sistema de Contabilidad Documentos soportes -DOFA	¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual de normas y procedimientos para los registros contables? ¿Tiene usted conocimiento si la empresa envía a sus trabajadores a realizar curso de actualización o adiestramiento?	Cuestionario (Personal del departamento Administración)	-Normas vigentes -Personal del departamento de Administración.

Fuente: Yanez (2018)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente estudio se presentó el marco metodológico, mediante el cual se realizó la investigación, comprendido por el tipo, nivel y diseño, que este presenta, así como las técnicas e instrumentos de recolección de información que fueron utilizadas para lograr desarrollar las fases metodológicas, y lograr alcanzar los objetivos planteados, y lograr diseñar el plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa Air Gómez C.A.

3.1. Tipo, nivel y diseño de la investigación

La metodología implementada para esta investigación, fue bajo la modalidad de los denominados proyecto factible, apoyado en su diseño de campo a nivel descriptivo. En tal sentido de acuerdo Palella y Martins (2006:91): “consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica.” esto se relaciona directamente con la investigación, ya que la propuesta fue un diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., el cual fue un modelo operativo viable donde se requerirá el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la empresa en estudio, apoyados a una investigación de campo, por qué los datos se recolectaron directamente en el sitio de estudio, el cual fue necesario para la obtención de los datos directamente de la realidad.

En lo referente al diseño de la investigación, Sabino (2008:63), explica que: “su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo”. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010:23), acota que la investigación de campo tiene como objetivo: “indagar la

incidencia y nos manifiestan una o más variables, son por lo tanto estudio puramente descriptivos”, la presente investigación fue de campo porque la información fue recolectada directamente en el departamento de administración de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

La investigación tuvo un nivel descriptivo, al respecto señala Sabino (2008:52), que: “la investigación de tipo descriptiva tiene por objeto central, realizar una medición precisa de una o más variables dependientes inmersa en una problemática, para una población definida o una muestra de esta población completa”. Con relación a lo indicado por el autor, la investigación tuvo como propósito de describir, analizar y emitir las conclusiones acerca de la problemática existente en cuanto a la necesidad de diseñar un plan estratégico que permita mejorar los procesos de control administrativos y contables en la empresa en estudio.

3.2 Fases de la Investigación

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaron tres (03) fases metodológicas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general, las cuales se detallan a continuación.

3.2.1 Fase I. Diagnóstico la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

En esta fase, se revisó la situación la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., para la entrega de la información contable requerida por el contador externo para la elaboración de los estados financieros, que deben ser presentados en las entidades bancarias. Para ello, se hace necesario establecer la población y muestra objeto de estudio, que brindó la información primaria, necesaria para el desarrollo de las fases de esta investigación, a las cuales se les aplicaron las técnicas de recolección de datos. Cabe señalar que la población, según Tamayo (2014:114): “consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la

cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, de acuerdo a lo anteriormente mencionado, la población objeto de estudio estuvo representada por cuatro (04) personas involucradas en el proceso del departamento de contabilidad.

En cuanto a la muestra, Palella y Martins (2006:94), expresan que: “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población”. Por consiguiente, la muestra se considera que es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre esta los resultados, de acuerdo a lo citado y tomando en cuenta que la población es pequeña y finita, se tomó como muestra la totalidad de la población, por lo tanto, se considera que es el tipo de muestreo censal, ya que Ramírez (2007:82), afirma: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Se aplicó, como técnica de recolección de información la encuesta. Al respecto, Arias (2012:96), define la encuesta: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. Por lo tanto, la encuesta escrita se realizó apoyada del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo (2014:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo contuvo preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no). Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron graficados y posteriormente analizados e interpretados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2 Fase II. Identificación las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

En esta fase se efectuó una identificación las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., para determinar

las debilidades existentes en la gestión del departamento de contabilidad, según el planteamiento realizado en la presente investigación, en el cual se inició el contacto directo con el objeto de estudio. Para el desarrollo de esta segunda fase, fue necesaria la extracción, del análisis de los resultados que se obtendrán de la herramienta de la encuesta, donde se evidenció las debilidades, fortalezas, de los procesos administrativos y contables, que permitan brindar información importante para la elaboración del plan estratégico a proponer.

Por lo tanto, se aplicó la técnica de análisis de contenido, el cual según Balestrini (2007:156), consiste en: “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”. Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas.

Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizó la Matriz DOFA. En concordancia, con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a lo interno, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir. Se diseñó una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los procesos administrativos y contables, ya que según Serna (2007:158), permite obtener: “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a la propuesta.

3.2.3 Fase III. Diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, lo cual permitió elaborar plan estratégico para la mejora de los procesos de

los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., con la finalidad de mejorar los proceso para los registros contables, optimizar el desempeño del personal que labora en el área contable, para que registre, resuma, emita reportes, y entregue de manera oportuna la información necesaria para el contador externos, con la finalidad de obtener los estados financieros de manera rápida para poder entregar a las entidades bancarias para solicitar o renovar créditos financieros.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, para recolectar información de tipo primario que refleje la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., con la finalidad de detectar las debilidades existentes en sus procesos para poder dar una solución viable a la problemática planteada a través de la propuesta mediante un diseño de estrategias para la mejora de los procesos de los registros contables, que permitan obtener información veraz, confiable y oportuna para emitir reportes, para el proceso de toma de decisiones gerenciales, así como para elaborar los estados financieros requeridos por los usuarios (inversionistas, clientes, proveedores, entidades financieras, entes gubernamentales, entre otros).

Fase I. Diagnóstico la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

En esta fase, se revisó la situación la situación actual de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., para la entrega de la información contable requerida por el contador externo para la elaboración de los estados financieros, que deben ser presentados en las entidades bancarias, para ello se presentaron los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas la encuestas, apoyada de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas, de respuestas cerradas tipo dicotómicas de únicas alternativas si-no, aplicado a la muestra representativa de la población comprendida por cuatro (04) personas involucradas en el proceso del departamento de contabilidad, los cuales se presentan a continuación:

Ítem 1.- ¿Considera usted si el personal está capacitado para el manejo del sistema contable?

Cuadro 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	01	25,00%
NO	03	75,00%
TOTAL	04	100,00%

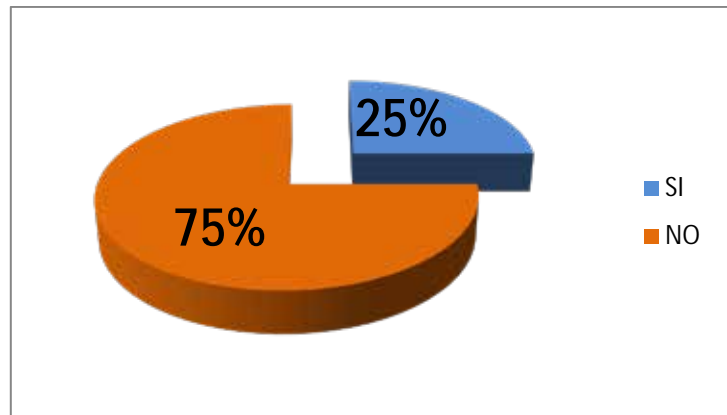


Gráfico 1.- Personal capacitado

Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió, que el personal no está capacitado para el manejo del sistema contable, por su parte el veinticinco por ciento(25%) restante, señala que si lo está. Es necesario, que el personal que realice los registros contables, tengan una adecuada capacitación para la clasificación, registro y resumen de la información financiera, para poder emitir reportes con información veraz y confiable para la toma de decisiones gerenciales.

Ítem 2.- ¿Considera usted que los registros contable que se lleva a cabo en la empresa permite conocer información fiable?

Cuadro 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	01	25%
NO	03	75%
TOTAL	04	100,00%

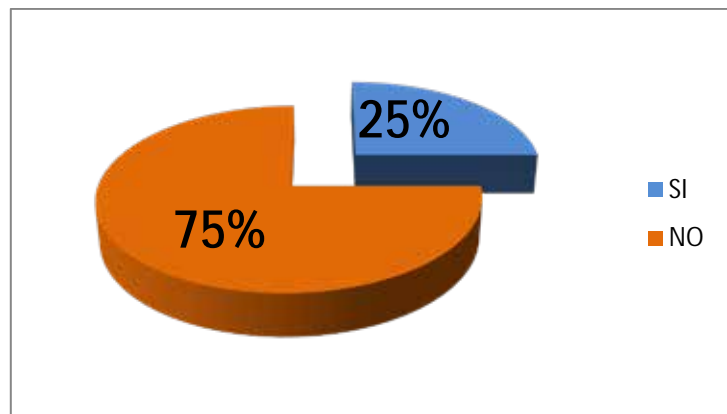


Gráfico 2.- Registro contable fiable
Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que, el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que los registros contables que se llevan a cabo en la empresa no permite conocer información fiable sobre las operaciones llevadas a cabo en la empresa, en cambio el veinticinco por ciento (25%) restante señala que si lo es. Es de suma importancia, que los procesos de registros de las operaciones se realicen de manera adecuada y oportuna para poder tener una confiabilidad en sus resultados, y poder basar la toma de decisiones en las cifras obtenidas de los reportes contables.

Ítem 3.- ¿Considera usted que el sistema administrativo es aplicado adecuadamente?

Cuadro 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	04	100%
TOTAL	04	100,00%

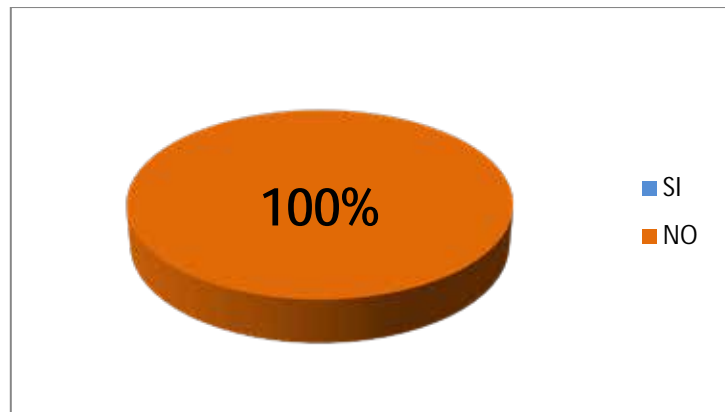


Gráfico 3.- Sistema administrativo adecuado

Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, expone que el sistema administrativo no es aplicado adecuadamente, cabe señalar, que al implementar un sistema administrativo en la organización se requiere que el personal de cada área reciba una inducción para su uso de esta manera se pueda realizar los registros oportunos de las operaciones realizadas por cada área que conforman a la organización, y en su conjunto, poder emitir reportes necesarios para que se emitan los estados financieros a tiempo.

Ítem 4.- ¿Considera usted que las metas son alcanzadas oportunamente?

Cuadro 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	01	25,00%
NO	03	75,00%
TOTAL	04	100,00%

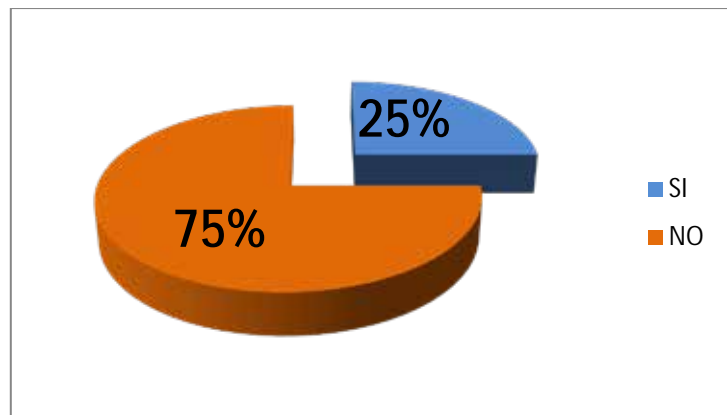


Gráfico 4.- Metas alcanzadas oportunas
Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados, expone que las metas no son alcanzadas oportunamente, por su parte el veinticinco por ciento (25%) restante, expresa que si son alcanzadas. Es necesario dirigir los esfuerzos, mediante el cumplimiento de procedimiento, normativa y políticas, para alcanzar los planes, metas y objetivos establecidos por la organización.

Ítem 5.- ¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores en el manejo de las funciones contables son las más adecuadas?

Cuadro 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	01	25,00%
NO	03	75,00%
TOTAL	04	100,00%

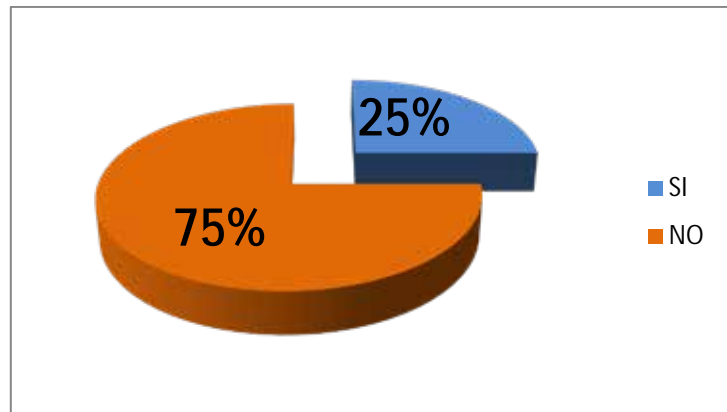


Gráfico 5.- Desempeño de trabajadores adecuado
Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el setenta y cinco por ciento (75%) expresa, que el desempeño de los trabajadores en el manejo de las funciones contables no son las más adecuadas, por su parte el veinticinco por ciento (25%) restante, señala que si lo son. Para lograr objetivos efectivos, se deben cumplir con los procedimientos adecuados de manera que el personal realice su desempeño de forma eficiente y eficaz, para ello estos procedimientos deben estar claramente definidos y darse a conocer al personal para que exista una unificación de criterios para realizar las tareas y actividades necesarias para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la organización.

Ítem 6.- ¿Cree usted que los métodos utilizados actualmente, permite registrar de manera oportuna los pagos a los proveedores?

Cuadro 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	02	50,00%
NO	02	50,00%
TOTAL	04	100,00%

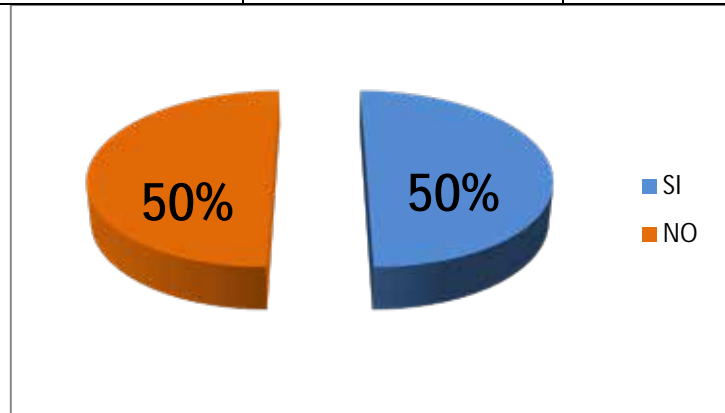


Gráfico 6.- Método que permite pago a proveedores
Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cincuenta por ciento (50%) de los trabajadores, expresa que los métodos utilizados actualmente, permite registrar de manera oportuna los pagos a los proveedores, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante, señala que no se realiza. En la empresa, se debe contar con los métodos que sean más efectivos para poder realizar los registros contables, en el caso de las cuentas por pagar a proveedores, se requiere saber oportunamente cuales son las deudas contraídas y que estén vencidas, para poder realizar una programación de pago de acuerdo a las disponibilidad de la liquidez financiera de la empresa, el no conocerse las cifras reales puede ocasionar molestias a los proveedores que se pueden traducir en suspensión de créditos, servicios o despachos, que afectarían la operatividad de la empresa.

Ítem 7.- ¿Tiene usted conocimiento si la información suministrada al contador público externo es fiable?

Cuadro 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	03	75,00%
NO	01	25,00%
TOTAL	04	100,00%

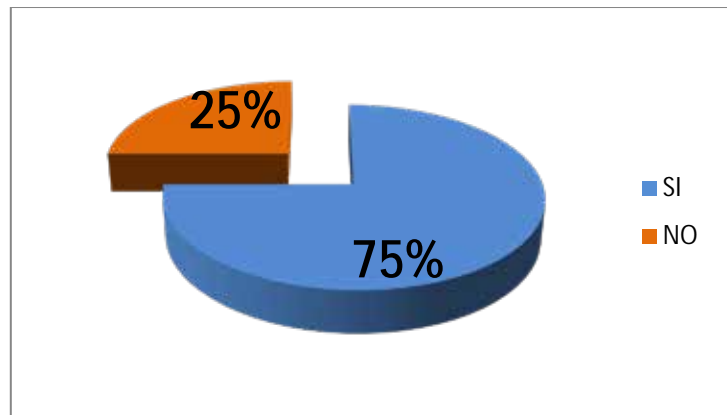


Gráfico 7.- Suministro de información público externo

Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que ante esta interrogante, el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados expresa que la información suministrada al contador público externo es fiable, y el veinticinco por ciento (25%) de los trabajadores, restantes, señalan que no lo es. El no entregar de manera oportuna la documentación necesaria no se podrá realizar oportunamente el cálculo y declaraciones de impuestos y efectuar los registros necesarios para la emisión de los estados financieros, emitiéndose documentación poco confiable, ya que el retardo de la entrega de la documentación genera que se entregue en el próximo periodo contable y no se encuentren registradas en el periodo en que se incurrieron.

Ítem 8.- ¿Cree usted que el sistema contable administrativo utilizado actualmente adopta las normas vigentes emitidas por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela?

Cuadro 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	02	50%
NO	012	50%
TOTAL	04	100,00%

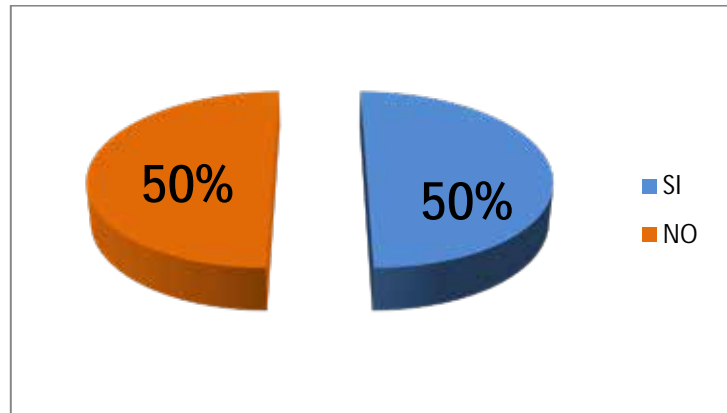


Gráfico 8.- Utiliza normas vigentes

Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante señala que sistema contable administrativo utilizado actualmente adopta las normas vigentes emitidas por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela. Esto refleja que no existe una unificación de criterios en cuanto a los procesos contables, y al conocimiento del personal sobre el sistema administrativo utilizado, evidenciando la necesidad de efectuar una capacitación e inducción al personal sobre el uso de este sistema, para realizar los registros de las operaciones o transacciones realizadas en la empresa.

Ítem 9.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual de normas y procedimientos para los registros contables?

Cuadro 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	04	100,00%
TOTAL	04	100,00%

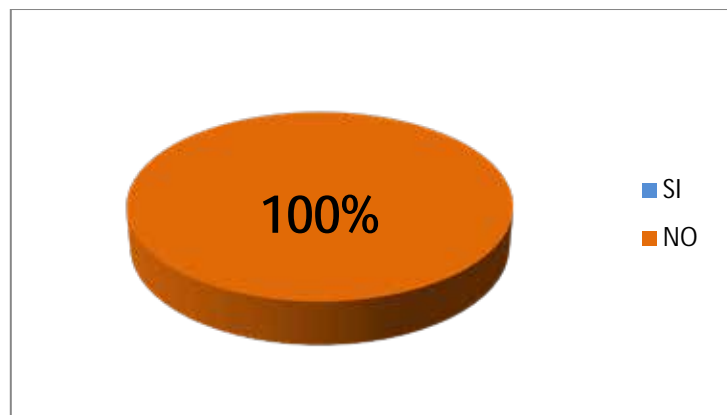


Gráfico 9.- Manual de normas y procedimiento

Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que la empresa no cuenta con un manual de normas y procedimientos para los registros contables. Los manuales, son instrumentos administrativos, que facilitan la realización de las operaciones del personal, ya que detalla de manera clara y sencilla como deben llevarse a cabo los procedimientos para lograr efectivamente las actividades o tareas asignadas, el no contar con ellos, indican en que el personal realice sus actividades de acuerdo a sus conocimientos adquiridos, no teniendo una unificación de criterios para su ejecución, pudiéndose efectuar errores u omisiones en el desempeño de sus funciones

Ítem 10.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa envía a sus trabajadores a realizar curso de actualización o adiestramiento?

Cuadro 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
SI	0	0,00%
NO	04	100,00%
TOTAL	04	100,00%

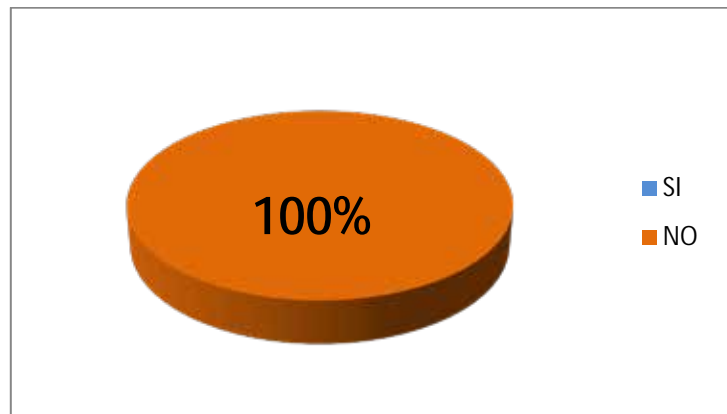


Gráfico 10.- Realización de cursos y adiestramiento
Fuente: Yánez. (2018)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que la empresa no envía a sus trabajadores a realizar curso de actualización o adiestramiento. Es necesario capacitar adecuadamente a los trabajadores en las áreas en donde se desempeñan, ya que esto permite además de su crecimiento profesional, que la empresa logre de manera eficiente y efectiva los objetivos y planes propuestos.

Seguidamente, se aplicó el cuadro de observación, cuyos resultados permitieron realizar un diagnóstico real de la situación de la empresa, en cuanto a los procesos de registros contables, los cuales se exponen a continuación:

Cuadro 13.- Cuadro de observación

Ítems	Si	No
	1. Existencia de manuales actualizados.	
2. Capacitación del personal al ingresar al cargo.		X
3. Retardo en efectuar los registros contables		X
4. Conciliación oportuna de las cuentas bancarias		X
5. Empresa calificada como agente de retención	X	
6. Emisión de comprobantes de retención de impuestos IVA, ISLR, de manera oportuna.		X
7. Entrega de los comprobantes de retención a tiempo.		X
8. Existencia de sistema administrativo computarizado.	X	
9. Entrega oportuna de la información contable al contador externo.		X
10. Elaboración de los estados financieros de manera oportuna.		X
11. Realización de los pagos mediante transferencias bancarias electrónicas.	X	
12. Uso de correos electrónicos para enviar comprobantes de retención a los proveedores.	X	

Fuente: Yáñez (2018)

Análisis

- Inexistencia de manuales actualizados, por lo tanto no cuenta con procedimientos, normativas y políticas definidas para el área de contabilidad, de la empresa en estudio.

- No se realiza una capacitación del personal al ingresar al cargo, solo se le dan indicaciones de algunas de sus funciones, pero el persona debe desempeñar su cargo de acuerdo a sus conocimientos adquiridos por experiencias previas.
- Presentan retardo en efectuar los registros contables, debido a que no existe una supervisión y seguimiento del cumplimiento de sus funciones, debido a que estas son conocidas de manera oral, y no se detallan de manera escrita, clara y precisa.
- A pesar que se realizan conciliación de las cuentas bancarias, no es efectuada de manera oportuna, debido a la falta de registro de las operaciones de la empresa, en el sistema administrativo.
- Empresa calificada como agente de retención, lo que amerita que se realicen los registros de las cuentas por pagar a tiempo, para poder efectuar las declaraciones en los tiempos previstos.
- Cuentan con la existencia de sistema administrativo computarizado “Premium”, para el registro de las operaciones pero no se recibe la capacitación necesaria para que todo el personal gestione los registros diariamente.
- No se hace la entrega de manera oportuna, de la información contable al contador externo, ya que toda la documentación la dejan acumular y se registra a última hora para cumplir con la declaración de impuestos, esto genera que no se realice la elaboración de los estados financieros de manera oportuna para poder ser presentados en las entidades bancarias para renovar créditos otorgados o solicitar nuevos créditos.
- Se hace uso de correos electrónicos para enviar comprobantes de retención a los proveedores.

Fase II. Identificación las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

En esta fase se efectuó una identificación las debilidades y fortalezas de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., para determinar las debilidades existentes en la gestión del departamento de contabilidad, según el planteamiento realizado en la presente investigación, en el cual se inició el contacto directo con el objeto de estudio. Para el desarrollo de esta segunda fase, se utilizó la Matriz DOFA.

Cuadro N° 14.- Análisis DOFA

MATRIZ DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		F1.- Cuenta con un sistema administrativo contable “Premium “. F2.- La empresa es calificada como agente de retención del IVA e ISLR. F3.- Pago a proveedores mediante transferencias. F4.- Disposición del personal para implementar cambios.
OPORTUNIDADES	Estrategia FO	Estrategia DO
O1.- Plan estratégico como herramienta de la gerencia para mejorar los procesos. O2.- Existencia de la banca electrónica. O3.- Uso de Correos electrónicos para envío de documentación, clientes, proveedores, contador externo. O4.- Existencia de sistemas administrativos de fácil manejo. O5.- Instituciones de capacitación en diferentes áreas.	F4O1.- Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables. F1O2.- Realización de conciliaciones bancarias mediante el sistema administrativo. F2O3.- Enviar de comprobantes de retención a los proveedores al momento de realizar pago. F3O2.- Efectuar pago de proveedores a través de transferencias electrónicas.	D2O5.- Capacitar al personal para el manejo del sistema administrativo y realización de los registros contables. D3O4.- Establecer normativas para el registro oportuno de las transacciones de la empresa. D4O3.- Envío de documentación vía correo electrónico al contador para registro, cálculo y declaración del IVA e ISLR así como Retenciones de IVA.
AMENAZAS	Estrategia FA	Estrategia DA
A1.- Pérdida de créditos significativos por retardo de entrega de la documentación a la entidad financiera. A2.- Riesgo de realizar	F4A3.- Fomentar el registro oportuno para evitar multas, sanciones y suspensión de actividades por incumplimiento de normativas legales.	D4A2.- Establecer tiempos de entrega de la documentación al contador externos. D5A1.-Entregar oportunamente

declaraciones fuera del lapso de tiempo. A3.- Multas y sanciones al momento de fiscalización si no se tiene la documentación actualizada.	F4A2.- Colocar cartelera con programación de fechas de entrega de documentación, declaración de impuestos, y entregas de estados financieros a entidades bancarias.	los estados financieros a las entidades bancarias, para aprobación o renovación de créditos.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Yánez. (2018)

3.2.3 Fase III. Diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, lo cual permitió elaborar plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., con la finalidad de mejorar los proceso para los registros contables, optimizar el desempeño del personal que labora en el área contable, para que registre, resuma, emita reportes, y entregue de manera oportuna la información necesaria para el contador externos, con la finalidad de obtener los estados financieros de manera rápida para poder entregar a las entidades bancarias para solicitar o renovar créditos financieros.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

En este capítulo se desarrolla la propuestas, que consiste en logra el objetivo general propuesto, en el proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., el cual tiene como fin poder disminuir las debilidades presentes detectadas durante el diagnóstico de los procesos de registro contable, mediante los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos de recolección de información aplicados, la se expone a continuación.

5.1 Presentación de la Propuesta

La implementación de un plan estratégico, permite evaluar si los objetivos establecidos por la empresa, están direccionados a la misión y visión de la misma, así como implementar las estrategias adecuadas que permitan lograrlos, en el cual están integrados todos los niveles organizacionales, de esta manera contribuir en su conjunto a mantenerse en el tiempo, con una operatividad efectiva para seguir desarrollándose en el mercado en el cual se encuentra inmersa.

En Venezuela, las empresas están en busca de constantes cambios para poder, enfrentar los efectos de la globalización, los avances tecnológicos, y los efectos socio-económicos, por los cuales buscan implementar un plan estratégico adecuado a las necesidades de la organización, que permita direccionar los procedimientos, normativas y políticas establecidos, direccionados al logro de sus objetivos, por lo tanto es necesario implementar un conjunto de estrategias que permitan asegurar el cumplimiento de las actividades que debe desempeñar el talento humano para alcanzarlos.

El plan estratégico, es una herramienta de la administración, que consiste en un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos, utilizados en las empresas para proporcionar una dirección

general llamada estrategia empresarial, que puede ser financiera, de desarrollo de recursos humanos u organizativas, de tecnologías de información o de marketing entre otras. Es su función también, la de proporcionar a las organizaciones herramientas de evaluación, seguimiento y medición de resultados, así mismo sienta las bases de la detección de áreas de oportunidad y la mejora continua de sus procesos.

La planeación estratégica debe ser para las organizaciones de vital importancia, ya que en sus propósitos, objetivos, mecanismos, entre otros; se resume el rumbo, la directriz que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, mismas que se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico. Los propósitos y objetivos consisten en identificar cómo eliminar las deficiencias, que puedan presentarse en cualquiera de los procesos.

En el presente estudio, el plan estratégico propuesto, tiene como finalidad la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa Air Gómez C.A., que de acuerdo al diagnóstico efectuado, a través de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se pudo identificar un conjunto de debilidades presentes en sus procesos, entre los cuales se encuentran que se genera el retardo de la emisión de los estados financieros de la empresa, para ser presentados ante las entidades bancarias para la solicitud y renovación de préstamos, debido a que el contador externo, recibe de manera tardía la documentación soporte de las transacciones efectuadas por la organización, así como los registros contables son efectuados de manera poco efectiva, no obteniéndose una información veraz, confiable y oportuna, que permita a la gerencia para la toma de decisiones.

Es por ello, que se propone un plan estratégico que permita minimizar las debilidades presentes en sus procesos de registros contables, que garanticen el registro oportuno, una supervisión constante de las actividades efectuadas por los trabajadores, procedimientos claros, una capacitación adecuada para optimizar su desempeño laboral, así poder contribuir al logro de los objetivos organizacionales,

permitiendo a la empresa, poder mantenerse en el tiempo, al ser efectiva en el logro de sus planes y metas propuestos.

5.2 Objetivos de la Propuesta

2.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar normativas para el registro oportuno de las transacciones de la empresa.
- Realizar de conciliaciones bancarias mediante el sistema administrativo.
- Fomentar el registro oportuno para evitar multas, sanciones y suspensión de actividades por incumplimiento de normativas legales.
- Capacitar al personal para el manejo del sistema administrativo y realización de los registros contables.

5.3 Justificación de la Propuesta

Después de haber aplicado las técnicas e instrumentos de recolección de datos, a través de los resultados obtenidos, se pudo determinar la situación actual de los procesos, y determinar las debilidades de los procesos de registros contables existentes, por lo que la presente propuesta busca establecer un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., con la finalidad de poder tener un mayor control en las operaciones, asegurando el correcto funcionamiento de los registros contables, emisión de reportes, declaraciones de impuestos, emisión de estados de cuentas, de manera tal de poder evaluar la situación financiera de la empresa, durante el ejercicio económico y poder renovar u obtener nuevos créditos en entidades bancarias.

A su vez, es muy importante para los empleados responsables de realizar los registros contables, ya que mediante el plan estratégico establecido, se puedan tener las respuestas a las diferentes interrogantes que se presentan en cuanto a la ejecución de los registros, y la emisión de reportes de las operaciones realizadas en la empresa. Esta propuesta es adaptable a cualquier organización, institución, cooperativas, fundaciones o sociedad organizada, sirviendo como marco referencial a cubrir las necesidades en la empresa en estudio.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Para determinar la factibilidad del diseño de un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., se realizará mediante la utilización de los criterios institucionales, técnicos, operativos, y económicos, presentados a continuación:

5.4.1 Factibilidad Institucional

La empresa AIR GÓMEZ C.A., ha manifestado su disposición de implantar el plan estratégico propuestas, lo que se traduce en una factibilidad institucional, brindando el apoyo necesario tanto para el desarrollo del estudio donde se visualiza en la disposición de la empresa a la puesta en marcha de la misma, así como la receptividad del personal de las áreas involucradas en el proceso de registro contable de las operaciones efectuadas en la empresa, en la aplicación de la misma.

5.4.2 Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible, debido a que la empresa no deberá incurrir en gastos para la adquisición de recursos técnicos, ya que cuenta con computadoras, sumadoras, impresoras, escáner, fotocopadoras, sistema administrativo computarizado, entre otros, necesarios para la puesta en marcha e implantación de la misma, además cuenta con tecnología de punta y constantemente son cambiados y/o adaptados a las exigencias del mercado actual.

5.4.3 Factibilidad Operativa

La implementación de la propuesta, no representa limitaciones con la operatividad, debido a que no será alterada la estructura del área en estudio, y solo se requiere dar a conocer al personal que labora en el área administrativa y contable, la propuesta en cuanto al registro contable de la operaciones efectuadas en la empresa, permitiendo mejorar la efectividad e incrementar la eficacia en los procesos, optimizando el desempeño del personal dirigido al logro de los objetivos de la empresa. Asimismo, el personal involucrado en los procesos muestra disposición para su implementación. Cabe destacar, que el personal del área administrativa y contable que efectúa los procesos de registros contables, posee los conocimientos y destrezas necesarios para el desarrollo de la misma y están conscientes de los beneficios que les brindará tanto a la entidad como a ellos mismos en el desarrollo de las actividades diarias, asimismo a las respectivas gerencias para mantener un monitoreo continuo y supervisión de que se estén cumpliendo con las normativas propuestas.

5.4.4 Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico se considera factible, debido a que los recursos que utilizará la empresa, para desarrollar la propuesta no requieren de erogaciones significativas, y están disponibles y sin inconvenientes, y cualquier inversión que se genera requiere de la evaluación costo-beneficio que brindará a la misma, ya que podrá contar con una información financiera y contable, veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones, así como la emisión de los estados financieros necesarios para poder presentar a los usuarios (accionistas, entidades financieras, entidades gubernamentales, clientes, proveedores, entre otros).

5.5 Desarrollo de la propuesta

La propuesta presentará de un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., que permitan mejorar su manejo de forma eficiente y eficaz, de manera que se utilicen los recursos

adecuadamente para cubrir los gastos menores que requieren ser pagados de contado, de manera inmediata y en efectivo, sin la necesidad de emitir órdenes de compra, cheques o transferencias bancarias.

CONCLUSIONES

La planificación estratégica, es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos. Debe ser para las organizaciones de vital importancia, ya que en sus propósitos, objetivos, mecanismos, entre otros, se resume el rumbo, la directriz que toda la organización debe seguir, teniendo como objetivo final, el alcanzar las metas fijadas, las mismas se traducen en crecimiento económico, humano o tecnológico. Los propósitos y objetivos consisten en identificar cómo eliminar las deficiencias, que puedan presentarse en cualquiera de los procesos.

Ante este contexto, una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, cuyos resultados fueron analizados e interpretados, los cuales permitieron realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos para los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., en donde se identificaron las debilidades existentes en los procesos de registro de las operaciones efectuadas por la empresa en estudio, y que se detallan a continuación:

- La empresa no cuenta con manuales establecidos formalmente, por lo que no tiene procedimientos definidos para el registro de las operaciones contables.
- No se realiza una adecuada capacitación del personal al ingresar al cargo, ni para manejar el sistema administrativo, lo que genera que no se hagan los registros oportunos, por no saber manejar el sistema, además de originar retardo en la entrega de la documentación al contador externo.
- Este a su vez, al no contar con la documentación necesaria, para efectuar los registros en los libros obligatorios de contabilidad, no puede generar la información necesaria y ocasiona el retardo en la emisión de estados financieros.
- Se emiten los reportes justo al final del tiempo establecido por la normativa

vigente, lo que podría generar algún retraso en el cumplimiento de los mismos, ocasionando multas y sanciones al momento de una fiscalización.

Finalmente, se puede concluir, que es necesario identificar los problemas que se enfrentan con el plan estratégico y distinguir de ellos los propósitos que se alcanzarán con dichos planes, a tales efectos, se logró el objetivo general de la presente investigación, ya que se pudo proponer un plan estratégico para la mejora de los procesos contables de la empresa AIR GÓMEZ C.A., con la finalidad de lograr obtener la información necesaria para el proceso de toma de decisiones, con cifras confiable, certeras y oportunas, así como para la elaboración de los estados financieros, para poder cumplir con los usuarios de los mismos y poder informar oportunamente sobre la situación real de la empresa y cómo sus administradores están utilizando los recursos, y la rentabilidad que están generando a los accionistas producto de sus inversiones, permitiendo además determinar la capacidad de la misma para poder contraer deudas y obligaciones y la factibilidad de poder mantenerse en el tiempo de manera operativa.

RECOMENDACIONES

Para poder aplicar de manera eficiente el plan estratégico propuesto, que permita la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa AIR GÓMEZ, C.A., se recomienda lo siguiente:

- Implementar el plan estratégico propuesto, en el área de contabilidad y administración, como herramienta que permita mejorar los procesos contables.
- Capacitar al personal para el manejo adecuado del sistema “Premium” administrativo y contable, con el que cuenta la empresa.
- Al capacitar al personal para su uso, esto permitirá obtener la información con mayor prontitud y mantener los libros de compra, venta y los auxiliares de cuentas por cobrar y pagar actualizados, emitir reportes para la verificación adecuada de los registros contables, así como emitir reportes a la gerencia para la toma de decisiones, de acuerdo a las necesidades de adiestramiento.
- Realizar conciliaciones bancarias de manera efectiva, y en menor tiempo, a través del mismo sistema administrativo “Premium”, para detectar a tiempo los cheques devueltos, determinar que todos los cobros de facturas de ventas y anticipos dados de clientes hayan sido depositados por los importes correspondientes, así como determinar los saldos para la cancelación de facturas y evitar cheques devueltos por falta de fondos, y evitar posibles fraudes que pueda generarse.
- Efectuar auditorías internas, recurrentes y sorpresivas para evaluar a tiempo si se están realizando los correspondientes registros, y si la documentación se está enviando en los lapsos establecidos.
- Mantener un ambiente de mejora continua, dado cursos de capacitación, en materia de IVA, ISLR, contabilidad general, nómina, entre otros.

- Elaborar manuales de normas y procedimientos para cada área, y realizar capacitación e inducción al personal al momento de su ingreso
- Aplicar evaluaciones para detectar las necesidades de capacitación e inducción en el personal que ya tiene tiempo de ingreso, que requiere el personal y realizar los programas necesarios, contando con instituciones dedicada en dictar esos talleres y cursos.

REFERENCIAS

- Arzurut, Esperanza y Arzurut, Oneiza (2016). **Estrategias para mejorar los procesos contables en la empresa Agencia de Festejos Julimar Álvarez C.A., Ubicada en San Joaquín - Estado Carabobo.** Universidad José Antonio Páez.. San Diego. Venezuela: Trabajo de Grado no publicado.
- Arias, Fidias. (2012). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barreno, Adriana; Farías, Alejandra y Soto, Katherine (2014). **Lineamientos de control interno que permitan optimizar los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.** Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado
- Barrios, María y Fonseca, Margareth (2017). **Plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.A.** Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de grado no publicado.
- Belestrini, Miriam (2007). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Brito, José (2012). **Principios de Contabilidad.** 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2010). **Sistemas y Procedimientos Contables.** 1ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Estrada, Carlos (2008). **Plan Estratégico.** [Documento en línea] Disponible en: http://www.sinexus.com/business_intelligence/plan_estrategico.aspx [Consulta, Septiembre, 2017]
- Federación de Colegios de Contadores Públicos (1974). **Declaración de Principios de Contabilidad No. 0. Normas básicas y principios de contabilidad de aceptación general.**
- Franco, Miguel y Pacheco, Wilder (2013). **Análisis de los registros contables en la Asociación Cooperativa de Servicios Construcciones Los Hermanos R.L. Upata, Estado Bolívar: Primer Bimestre 2016.** Universidad Nacional

Experimental de Guayana. Puerto Ordaz. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

Martínez, Daniel y Milla, Artemio (2013). **La elaboración del plan estratégico y su implementación a través de la Tabla de mando integral**. 1ª Edición. Madrid España: Editorial Díaz de Santos, S. A.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Fedupel.

Ramírez, Tulio (2007). **Como hacer Proyecto de Investigación** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.

Rivadeneira, Ana (2013). **Implementación de un proceso contable para la empresa Distribuidora de Llantas AUTOLLANTAS en la ciudad de Guayaquil, en el ejercicio 2013**. Universidad Estatal de Milagro. Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión. Caracas. Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.

Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Colombia: Editorial 3R Editores.

Tamayo y Tamayo, Mario (2010). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.

ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan estratégico para la mejora de los procesos de los registros contables de la empresa Air Gómez C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Anexo A
El cuestionario

1.- ¿Considera usted si el personal está capacitado para el manejo del sistema contable?

SI____ NO____

2.- ¿Considera usted que los registros contable que se lleva a cabo en la empresa permite conocer información fiable?

SI____ NO____

3.- ¿Considera usted que el sistema administrativo es aplicado adecuadamente?

SI____ NO____

4.- ¿Considera usted que las metas son alcanzadas oportunamente?

SI____ NO____

5.- ¿Considera usted que el desempeño de los trabajadores en el manejo de las funciones contables son las más adecuadas?

SI____ NO____

6.- ¿Cree usted que los métodos utilizados actualmente, permite registrar de manera oportuna los pagos a los proveedores?

SI____ NO____

7.- ¿Tiene usted conocimiento si la información si la información suministrada al contador público externo es fiable?

SI____ NO____

8.- ¿Cree usted que el sistema contable administrativo utilizado actualmente adopta las normas vigentes emitidas por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela?

SI____ NO____

9.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa cuenta con un manual de normas y procedimientos para los registros contables?

SI____ NO____

10.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa envía a sus trabajadores a realizar curso de actualización o adiestramiento?

SI____ NO____

Anexo B

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	1	3	25%	75%
2	1	3	25%	75%
3	0	4	0%	100%
4	1	3	25%	75%
5	1	3	25%	75%
6	2	2	50%	50%
7	3	1	75%	25%
8	2	2	50%	50%
9	0	4	0%	100%
10	0	4	0%	100%

Fuente: Yánez (2018)

Anexo C

Cuadro 13.- Cuadro de observación

Ítems	Si	No
1. Existencia de manuales actualizados.		
2. Capacitación del personal al ingresar al cargo.		
3. Retardo en efectuar los registros contables		
4. Conciliación oportuna de las cuentas bancarias		
5. Empresa calificada como agente de retención		
6. Emisión de comprobantes de retención de impuestos IVA, ISLR, de manera oportuna.		
7. Entrega de los comprobantes de retención a tiempo.		
8. Existencia de sistema administrativo computarizado.		
9. Entrega oportuna de la información contable al contador externo.		
10. Elaboración de los estados financieros de manera oportuna.		
11. Realización de los pagos mediante transferencias bancarias electrónicas.		
12. Uso de correos electrónicos para enviar comprobantes de retención a los proveedores.		

Fuente: Yáñez (2018)