



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

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
PROCESO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN
EL GRUPO DE EMPRESAS GQ, CA.**

Empresa: Grupo de empresas GQ, CA.

Autora: María Virginia Oviedo F.

San Diego, Noviembre del 2020



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

**LINEAMIENTOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
PROCESO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE EN
EL GRUPO DE EMPRESAS GQ, C.A.**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Tutora Académica: Lic. Claribel Mieres
C.I. 10.268.485

Tutor Empresarial: Licda. Annerline Robles
C.I.12.104.540

Autora: María Virginia Oviedo F.
C.I. 17.777.766

San Diego, Noviembre de 2020

INDICE GENERAL

	Pp
LISTA DE CUADROS	v
LISTA DE GRÁFICOS	vi
LISTA DE TABLAS	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Nombre de la empresa	3
1.1.1 Ubicación de la empresa	3
1.2. Reseña Histórica	3
1.3 Misión	3
1.4. Visión	3
1.5. Valores	4
1.6. Actividades desarrolladas durante la pasantía	4
 CAPITULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	5
2.1.1. Formulación del Problema	6
2.2. Objetivos	7
2.3. Justificación	7
2.4. Alcance de la Investigación	8
 CAPÍTULO	
III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes	9
3.2. Bases Teóricas	12
3.3. Bases Legales	17
3.4. Definición de Términos Básicos	20
 CAPÍTULO	
IV FASES METODOLOGICAS	
4.1. Fases del Informe	22
4.1.1 Fase I: Diagnóstico de los procedimientos actualmente	22
4.1.2 Fase II: Detención de las debilidades.	23
4.1.3 Fase III: Diseño de lineamientos para la optimización de los procesos administrativo-contable.	23

CAPÍTULO		
V	RESULTADOS	
	5.1. Análisis de los Resultados	24
	5.1.1 Fase I: Diagnóstico de los procedimientos actualmente.	24
	5.1.2 Fase II: Detención de las debilidades.	34
	5.1.3. Fase III: Diseño de la propuesta.	35
CAPÍTULO		
VI	PROPUESTA	
	6.1. Presentación de la Propuesta.	36
	6.2. Beneficios de la Propuesta.	37
	6.3. Objetivos de la Propuesta.	38
	6.4. Desarrollo de la Propuesta	38
	6.5. Factibilidad de la Propuesta.	44
	CONCLUSIONES	46
	RECOMENDACIONES	47
	REFERENCIAS	48
	ANEXOS	49

LISTA DE CUADROS

GRÁFICO

	Pp.
1. Matriz DOFA	34
2. Formato de Control de la Documentación Recibida	43

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp.
1. Procesos administrativos y contables bajo leyes y normativas.	25
2. Existencia de gestión de cobranza-cobros y registro, actualmente.	26
3. Seguimiento y control del recordatorio de la documentación	27
4. Existencia de un sistema administrativo- contable.	28
5. Existencia de formato de control de documentos.	29
6. Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas.	30
7. Errores en los Estados Financieros.	31
8. Suficiencia de personal para atender los procesos administrativos- contables.	32
9. Lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable.	33

LISTA DE TABLA

TABLA	Pp.
1. Procesos administrativos y contables bajo leyes y normativas.	25
2. Existencia de gestión de cobranza-cobros y registro, actualmente.	26
3. Seguimiento y control del recordatorio de la documentación	27
4. Existencia de un sistema administrativo- contable.	28
5. Existencia de formato de control de documentos.	29
6. Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas.	30
7. Errores en los Estados Financieros.	31
8. Suficiencia de personal para atender los procesos administrativos- contables.	32
9. Lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable.	33

DEDICATORIA

Esta pasantía está dedicada a mi familia, por estar siempre presente, gracias por su apoyo incondicional, y a Dios por hacer posible que hoy éste escribiendo esta investigación para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública que con tanto sacrificio en tiempo y dinero me costó para poder culminar la carrera, después de tantos años, desde que estuve en la Universidad de Carabobo hasta el día de hoy en la Universidad José Antonio Páez.

María Virginia Oviedo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad José Antonio Páez por ser una maravillosa casa de estudio, no tengo palabras para describir el orgullo que me da el pertenecer a la comunidad Juarista, gracias a Dios santísimo por estar en camino guiarme por cada paso que estoy dando, siempre con fe y optimismo frente a las adversidades, Dios pone el tamaño de los obstáculos a personas que pueden asumirlos.

Muy agradecida con mi Tutora la Licenciada Claribel Mieres, por todo el apoyo prestado en esta etapa de más fragilidad para mí, como es la enfermedad de mi papá, en estos tiempos tan difíciles por lo que está pasando el mundo entero y en particular a mi familia. A la Prof. Jannexis Moreno por estar pendiente de mi situación y por sus buenos consejos.

INTRODUCCIÓN

El conocimiento empresarial ha sido siempre un proceso hermético, donde sólo unos pocos son los afortunados de contar con conocimientos y herramientas de calidad a desarrollar dentro del área que trabajan, para un mejor desempeño de sus funciones y repercutiendo directamente sobre la empresa, muy rara vez los jefes o alta gerencial se encuentran preocupados y motivados en mejorar su productividad como empresa, afianzándola en su capital humano, por eso deben cuestionarse en cuanto a su misión (que son como organización, su función) y que esperan ellos en su visión a futuro.

Cada empresa es un mundo diferente con potencialidades, fortalezas, amenazas y debilidades, donde nada es perfecto y surgen las diferencias de índole empresarial y personal; como seres humanos estamos expuestos a todo agente externo que nos pueda afectar, pero a pesar de las dificultades debe existir ese jefe que monitorea el trabajo y se preocupa porque se pueda realizar un buen trabajo, porque toda empresa es y la hacen sus empleados, nada es una estructura sin su capital humano. Por eso es que, hay que prestar mucha atención y supervisar el trabajo de todo el personal, proveer de herramientas y conocimientos que promuevan un mejor desempeño laboral, controlando aquellas variables externa empresariales.

El presente proyecto versa sobre lineamientos que son posibles aplicar a una empresa de ventas para que mejore su productividad, basándose en modelos ya establecidos y que son factibles de aplicar a esta organización, promoviendo una estructura jerárquica bajo un ambiente de control, consiguiendo mejores resultados que los ya obtenidos en tiempos pasados, cambiamos de sistema obtenemos el objetivo esperado.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos, el cual van desde la razón de la empresa hasta los recursos que se emplearon para llevar a cabo dicha investigación. El primer Capítulo denominado I, es donde se relata quienes

son, como es la empresa, donde se encuentra ubicada, los valores institucionales que los caracteriza y los identifica dentro del área de ventas, cuál es su misión como empresa y como son sus expectativas a futuro (visión), además de una breve reseña histórica de la misma.

En el desarrollo de la investigación se encuentran los siguientes capítulos, comenzando con el Capítulo I describe a la empresa, Capítulo II conformado por el Problema, abordándose el planteamiento y la formulación del problema, los objetivos trazados por la investigadora, y la justificación de la investigación; por otra parte el Capítulo III refiriéndose al Marco Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, el marco teórico donde se detallan los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, incluyéndose citas textuales sirviendo de soporte a la investigación y finalizando con la definición de términos básico, mientras que el Capítulo VI referido a las Fases Metodológicas, establecidos en función a las fases de investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Por último se encuentra el Capítulo V Resultados, donde se plasman los resultados a través de un amplio análisis de investigación, desglosando cada objetivo específico y seguidamente las conclusiones y recomendaciones finales de la presente investigación.

En cuanto a las conclusiones y recomendaciones son cruciales e importantes para que el Grupo de empresas GQ, CA, pueda solventar las debilidades que presenta. Estas forman parte de las páginas finales del presente informe, logrando así incorporar lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable del Grupo de empresas GQ, C.A.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación

El Grupo de Empresas GQ C.A., está constituida por cinco tiendas, de las cuales dos tiendas están ubicadas en el Centro de Valencia- Carabobo, dos tiendas en el Centro Comercial Metrópolis en el Municipio San Diego-Carabobo, y una en el Centro Comercial Híper Jumbo de la Ciudad de Maracay, estado Aragua.

1.2 Reseña Histórica

El Grupo de Empresas GQ, es una empresa familiar que inició sus operaciones hace 10 años. Es un grupo de empresas dedicadas a la compra, venta, comercialización y distribución de todo tipo de ropa, para damas, caballeros y niños, en cualquiera de sus modelos y estilos, calzados en general, carteras, correas, accesorios de vestir y perfumes.

1.3 Misión

Ofrecer variedad de outfit de fabricación nacional a precios accesibles que satisfagan necesidades colectivas, enmarcado dentro de la honestidad y confianza transmitida a los clientes a lo largo de los años, consolidándolos en el mercado Municipal tanto de Valencia como de Maracay.

1.4 Visión

Ser una Empresa líder y reconocida en la venta de ropa al detal, lograr la extensión y cadena de almacenes, proporcionar un servicio de excelencia a los clientes y al mismo tiempo competir con los mejores precios en el mercado.

1.5 Valores

La empresa Grupo GQ, C.A., fundamenta sus valores en su personal y en las siguientes premisas:

- **Integridad:** es referido a los valores de rectitud, honestidad, verdad y la justicia, infundidos por el dueño a sus trabajadores.
- **Trabajo en equipo:** es de vital importancia debido a que, permite el buen funcionamiento dentro de la empresa.
- **Responsabilidad:** en el cumplimiento de las obligaciones, y el cuidado de tomar decisiones al realizar las actividades para la entrega de resultados veraces y confiables.
- **Compromiso:** con cada uno de las actividades a desempeñar por el personal en general, lo que se vaya a decir o hacer es con el hecho de hacer las cosas de corazón y como debe ser.

1.6 Actividades desarrolladas durante el periodo de la pasantía del Departamento Administrativo-Contable: Se realiza las siguientes actividades: Pagar la nómina de las tiendas, retenciones de IVA, realizar el libro de compra y venta de cada una de las tiendas, declaraciones de IVA en el portal del SENIAT, utilizar el sistema A2 administrativo para los archivos txt.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Los procedimientos administrativos y contables a nivel global se encuentran constituidos por una serie de pasos que ayudan a optimizar y reacomodar los procesos haciendo que sean más eficaces y que ellos a su vez estén a la vanguardia de las civilizaciones adaptándose a los nuevos tiempos, debido a eso, las empresas venezolanas han asumido como reto el replantearse, para poder adecuarse a las nuevas necesidades operacionales de este año 2020, a fin de tener éxito en sus procesos.

Por su parte, Maldonado (2011), expresa que “Los procesos administrativos y contables, constituyen las etapas rigurosas que deben realizarse para ejecutar planes; por lo que, los procedimientos son una serie de pasos detallados que indican cómo debe cumplirse una tarea para alcanzar un objetivo preestablecido” (p.5). Gracias a la existencia de estos procedimientos es que las empresas siguen algoritmos para que todos los procesos se lleven a cabo de una manera eficiente y disciplinada, donde el todo forma parte una estructura secuencial.

Las operaciones administrativas y contables dentro de una empresa deben sostenerse bajo la base de procedimientos que conlleven al objetivo propuesto para tal fin; siguiendo una continuidad que permita el buen funcionamiento, actuando con coherencia, sin saltarse pasos que son piezas claves del eslabón a la hora de una fiscalización, preparándose de tal forma ante una posible multa que no se tenía prevista; por ello fue tomado el Grupo de empresas GQ, CA, ya que es un grupo de empresas que durante sus primeros años las operaciones fueron muy fructíferas pero que debido a la difícil situación económica y social que vive Venezuela actualmente y más en tiempos de covid19 no han sido muy satisfactorias en la administración y en

referencia a lo contable, ya que los lineamientos no se renovaron a los tiempos actuales.

El Grupo de Empresas GQ, CA, no poseen lineamientos acordes a los tiempos actuales, a pesar de que siempre existirá la base que norme la forma en la que son llevadas administración y la contabilidad, hay aspectos que son muy variables, como por ejemplo las normas ISO, y las NIF PYMES, que buscan siempre actualizarse y servir para que empresas puedan llevar una base acorde, una misma directriz, por los tiempos agueridos y cambiantes de la sociedad; por ello las empresas venezolanas y en este caso el Grupo de Empresas GQ, CA; deben estar en constante renovación y actualización, sobre leyes, reglamentos y reformas que son necesarias para todas las personas jurídicas que realicen actividades económicas como lo es la Reforma Tributaria del 29 de Enero de este 2020.

La inexistencia de lineamientos en la empresa en los procedimientos administrativos y contables de manera escrita, afecta al personal nuevo en la realización de sus procesos como de cuentas por cobrar y pagar, solo está la experiencia de los procedimientos llevados a cabo por el personal que labora en la empresa con antigüedad en la empresa. Aunado a ello el desconocimiento del personal de los procesos administrativos y contable ha traído como consecuencia que en una oportunidad fuese multada y cerrada una de las tiendas del Grupo de empresas GQ, CA; por incumplimiento en los libros de compras y ventas así como de los pagos tributarios no tenerlos al día. Además del descontrol existente con respecto a los inventarios. Los dueños sólo han mostrado interés en sus ingresos por ventas más no en los deberes formales con la administración tributaria.

2.1.1 Formulación del problema

¿Cuáles serían los beneficios de realizar nuevos lineamientos para optimizar el proceso administrativo y contable en el Grupo de Empresas GQ, C.A?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, C.A

2.2.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar como se ejecutan los procedimientos administrativos y contables en el Grupo de Empresas GQ, C.A., actualmente.
- Detectar las debilidades administrativas y contables que presenta el Grupo de Empresas GQ, C.A.
- Diseñar lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, CA.

1.3 Justificación de la Investigación

Uno de los principales retos que deben afrontar los dueños de empresas es cambiar la perspectiva que se tiene con respecto a los lineamientos que se hacían en un pasado para dar paso a cambios que permitan adaptarse a los nuevos desafíos, tanto los procesos administrativos como a los contables, el establecer un orden interno que permita ser mostrado a la administración tributaria nacional. Existen Normas y Reformas que permiten justificar el presente estudio, entre ellas se encuentran: la Norma Internacional de Contabilidad N° 2, quien prescribe el tratamiento contable para los inventarios, conociendo la cantidad del costo que debe reconocerse como activo, reconocer un gasto del período que incluya deterioros que rebaje el importe en libros al valor neto realizable, suministrando directrices y fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Entre otras de las normas se encuentra la Norma Internacional de Información

Financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades (PYMES) el cual permite emitir información financiera y su debida consideración costo-beneficio como entidades que no cotizan en la bolsa: además de la nueva reforma tributaria emitida en Gaceta Extraordinaria No. 6.507 del 29 de Enero de 2020, el cual establece un Decreto Constituyente mediante el cual se dicta el Código Orgánico Tributario.

Por lo tanto, la presente investigación es justificada, ya que mediante la propuesta de lineamientos al Grupo de empresas GQ, C.A se podrá mejorar todo para la optimización del proceso administrativo y contable, brindándole al personal un conjunto de herramientas que le permitan llevar eficientemente los procesos, siguiendo la normativa vigente de los libros obligatorios, un buen inventario y el pago de impuestos a tiempo, minimizando los riesgos a sufrir multas y sanciones ante una fiscalización. Además, permitir que el personal de la empresa optimizar su desempeño administrativo y contable y tributario en el tiempo oportuno.

Por otro lado, esta investigación servirá como antecedentes de otras investigaciones según lo establecido por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió a la autora para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo laboral en el ámbito administrativo y contable.

2.4 Alcance de la Investigación

Los lineamientos propuestos están dirigidos a optimizar el proceso administrativo y contable del Grupo de empresas GQ, C.A, para el buen funcionamiento de la misma, contado con herramientas que permitan unificar criterios y directrices del cómo se deben llevar los libros y demás según normativa vigente tanto de NIC, NIIF para PYMES 2015 y la Reforma Tributaria de Gaceta Extraordinaria No. 6.507 del 29 de Enero de 2020. Implementándose tanto en el área administrativa como en el área contable para el óptimo desarrollo y funcionamiento de las actividades empresariales.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo de este informe se realizó una revisión exhaustiva de textos, trabajos de grado, con títulos similares que preceden a este documento dentro de los cuales se señalan:

Según García (2020), presentó un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, que tituló **“Estrategias administrativas y contables para la optimización del registro de los inventarios de la empresa INVETLAN C.A., ubicada en el Municipio Guacara, del Estado Carabobo”**, con la finalidad de que se logre el control de las entradas y salidas de la mercancía, se pueda salvaguardar sus activos, realizar registros oportunos, obtener reportes confiables para apoyo de la toma de decisiones y elaboración de los estados financieros. Metodológicamente la investigación se desarrolló como un proyecto factible, en la cual se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta. La investigadora concluye, que el registro de inventarios es necesario que sea oportuno, veraz y real, para que se puedan emitir reportes confiables que apoyen el proceso de toma de decisiones, elaborar los estados financieros, para realizar reposiciones a tiempo y medir la rentabilidad que estos generan por sus ventas. Su aporte al presente estudio, es el uso de la encuesta (cuestionario) como técnica de recolección de información para poder realizar el diagnóstico, que permita detectar las debilidades en los procesos administrativos y contables llevados a cabo por la empresa.

Rosales (2019), en su estudio presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, que tituló **“Plan estratégico**

para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Pescadería Marisquería El Archipiélago, C.A.”, con el propósito de establecer los procedimientos y las normativas que puedan garantizar el registro diario de las operaciones generadas en el área de cuentas por cobrar, obtener cifras confiables, realizar una adecuada gestión de cobro, recuperar las cuentas vencidas y fortalecer la liquidez financiera, de manera que se pueda cumplir oportunamente con los compromisos contraídos por la misma. Metodológicamente se desarrolló la investigación bajo la modalidad de un proyecto factible.

En su estudio la investigadora concluye, que no se lleva un registro continuo de las cuentas por cobrar y la cobranza, además, no cuentan con un sistema administrativo, ni hacen uso de formatos de cobranza, no se utiliza un auxiliar de cuentas por cobrar, por lo tanto, no tienen registros de las mismas, por su parte, no se concilian todos los saldos, y existen facturas vencidas no pagadas, debido a que no se le hace seguimiento a las mismas, es por ello, que la información financiera no es confiable y el proceso de cobranza no es efectivo.

Su relación al presente estudio, es que permite tener referencias sobre los lineamientos necesarios para implementar mejoras en los procesos contables que sean efectivos para garantizar el registro oportuno de la información y de emitir reportes de manera oportuna para conocer los saldos reales de las cuentas, permitiendo además apoyar el proceso de toma de decisiones.

Por su parte, Arrieta, Contreras, Pereira y Rondón (2018), quienes presentaron la investigación: **“Propuesta de Lineamientos de Control Interno para el Inventario Comercial de la Empresa Casa del Frenos, S.A. Estudio de Caso”**, en la investigación se ve reflejada la aplicación de los principios financieros y económicos, donde sus resultados no evolucionaron satisfactoriamente, ya que, estos no contaban con garantías en operaciones controladas. El desorden de un control

interno es reflejado en sus procesos de facturación con artículos inexistentes y códigos erróneos. El inventario comercial lo realizan con controles internos de manera empírica: sin formalidad ni frecuencia.

Se puede concluir que, para garantizar un mejor control interno de inventario, se debe mostrar la disminución de fallas dentro del almacén, para que así pueda darse una excelente y exitosa administración de los recursos existentes, una de ellas es el control interno del inventario. De no tomarse medidas correctivas a tiempo, se verá comprometida la funcionalidad de la organización, tratando de buscar la solución a un problema administrativo, financiero y contable.

Para Troya y Cabrales (2016) en su trabajo de investigación “**Optimización de procesos de control de inventarios en bodegas de Industrial Juvenalis S.A.**”, con la finalidad de identificar eventos negativos, controles y actividades que se ejecutan en cada proceso documentado en lineamientos y directrices cuando se recolecta y registra una información contable. A través de la evaluación al proceso contable según la metodología del informe COSO, se observan debilidades en las actividades del control del proceso, desconociendo las actividades de vigilancia y seguimiento dentro de registros, manejo de efectivo, libros contables, falta de arqueos periódicos a la caja menor.

Se puede concluir, que se busca implementar un procedimiento de control que pueda evaluar el correcto desarrollo e identificación de todos los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.A, quien involucra las etapas en las que se revelará la información financiera, identificará, clasificará y registrará. Este trabajo sirvió de base para este estudio en la importancia que se tiene en conocer las debilidades de los procesos contables en las empresas.

Por último, Rodríguez (2016) en su investigación “**Análisis De Los Procedimientos Contables Aplicados En La Asociación “Movimiento Comunal Nicaragüense De Matagalpa (MCN)”**”, Se describieron los procedimientos contables, tanto en los ingresos como en gastos propios y la rendición de cuentas, sin embargo los resultados obtenidos sobre procedimientos contables llevados por los trabajadores del área de contabilidad, crearon desconfianza en los financiadores, para ejecutar proyectos. Realizada bajo la modalidad de un proyecto factible, entre las técnicas de recolección de información se tiene la observación directa, mediante una lista de cotejo. Se concluye que existen normas, procedimientos y controles que permitan que el personal realice sus labores generales con eficiencia y eficacia generan confiabilidad en su información, por tal motivo se diseñó un de procedimientos para el área contable. El aporte de este trabajo, sirvió de guía para el manejo de los procedimientos contables.

3.2. Base Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Arias (2016:39), las define como: “estudios o tesis de grado relacionado con el planteamiento que se proyecta, es decir, indagaciones realizadas con antelación y que guardan algún enlace con el propuesto”, el autor sustenta que las bases teóricas son aquellos contenidos de interés, desarrollados por autores basados en hechos comprobables, estas forman parte del sustento de esta investigación, las cuales son:

3.2.1 Contabilidad

Según el Diccionario de Administración y Finanzas (2002:117) acota que la contabilidad: “es el método utilizado para registrar todas las transacciones que afectan a la situación financiera de una empresa u organización”. Uno de los principales

objetivos de la contabilidad que de ella emana, es mostrar a los usuarios los resultados de las operaciones (estados de resultado), la situación financiera (balance general), los cambios habidos en la situación financiera (estado de cambio en la situación financiera), los movimientos experimentados en las cuentas del capital contable (estado de modificación en las cuentas del capital contable), después de haber realizado sus operaciones primarias o normales, así mismo, teniendo en consideración los eventos económicos externos a la entidad que la afectaron durante el período contable, con la finalidad de tomar decisiones fundadas y acertadas para la consecución de los objetivos fijados por la dirección de la empresa.

Cabe señalar, que la contabilidad es de gran importancia, porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal. El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. En este sentido, la presente base teórica es de gran importancia para la presente investigación, debido a que es necesario saber que para toda organización, sea pública o privada, con fines o no de lucro, debe llevar un registro de sus operaciones.

3.2.2 Registro Contable

El registro contable es un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata, de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico, por lo tanto, da cuenta del ingreso o de la salida de dinero del patrimonio de una organización. Cada nuevo registro contable, implica un movimiento de recursos que se registran en él debe (la salida) o en el haber (el ingreso).

Cabe destacar que, de acuerdo al Código de Comercio (1955:14), existen registros contables que resultan obligatorios para las empresas. Es habitual, que: “llevar un libro diario, con todos los registros o asientos contables y sus correspondientes comprobantes; un libro de inventarios y balances, que detallen los cambios en el estado contable de cada ejercicio”; sea una exigencia legal para el funcionamiento de una organización.

La información de los registros contables, es útil para la empresa en cuestión, y resulta imprescindible para sus usuarios internos y externos, a fin de determinar si la empresa se encuentra cumpliendo con lo establecido en las normas contables e impositivas venezolanas.

El departamento de contabilidad del Grupo de Empresas GQ, C.A., le corresponde una gran responsabilidad ya que la información plasmada en los registros contables es útil no solo a la empresa, también para el Estado porque esos datos son fiscalizados y analizados para determinar si la compañía se encuentra cumpliendo con la Ley.

3.2.3 Control Interno de Inventarios

Según Perdomo, A. (2016), explica claramente cómo debe realizarse el control de inventarios, tomándolo como un sistema, conformado de la siguiente manera:

El Plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de trabajadores y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra después de transformados. (p. 124).

Llevar un buen inventario son normas que toda empresa debe llevar, y que estas proporcionan una gran información de índole financiero, de manera confiable. Estos activos representan la mayor parte de los ingresos en las empresas de producción o venta de productos y servicios.

Para que un control interno de inventario funcione de la forma adecuada se debe incluir ciertos elementos, que constan desde realizar conteos físicos de inventarios periódicamente hasta el almacenamiento correcto para protegerlo contra robos, daños, etc.

3.2.4 Proceso Contable

Es el conjunto de pasos que permite expresar a través de estados financieros las operaciones económicas de una entidad u organización, siendo un ciclo ocurrente que se registra y procesa las operaciones financieras que se realizan en una empresa. Estos registros se realizan en los libros o cuadernos contables, donde la frecuencia de sus reportes depende de la naturaleza o el tamaño de la empresa.

De tal manera, se entiende que todo proceso contable lleva implícito una serie de aspectos que son necesarios a la hora de realizar un registro como son: la documentación, los registros de las operaciones a través de los asientos contables, entre otros.

La secuencia de los procesos contables utilizados para verificar, registrar, clasificar, resumir, comunicar e interpretar la información suministrada, se inicia en la recolección de los registros iniciales de las transacciones efectuadas por la empresa. Por ello el Grupo de empresas GQ, C.A., deben tomar en cuenta dichos procesos.

3.2.5 Lineamientos Administrativos y Contables

· Lineamientos Administrativos

Según Catacora (2015:70), expresa que: “el proceso administrativo es un modelo teórico que pretende englobar las actividades que conforman la gestión del administrador”. En la realidad estas actividades, muchas veces son difíciles de separar y no se presentan en un orden o secuencia claramente definido, no obstante para facilitar su comprensión, se dirige a la definición de objetivos, metas y políticas; el establecimiento de una estructura para distribuir y coordinar el trabajo entre el personal, la integración de estos y su dirección, una comparación de los resultados mediante una evaluación, y establecer correctivos si no se cumplió con lo planeado, por lo tanto, en toda actividad el conjunto de lineamientos deben estar claramente definidos y difundidos al personal, y efectuar un seguimiento para garantizar su cumplimiento.

Su aporte a la investigación, es debido a la necesidad establecer los lineamientos desde el punto de vista administrativo que dirijan al personal a la consecución de los planes y metas, de manera que el personal cuente con una guía para realizar sus actividades, optimice su desempeño y logre una mejora profesional en el área donde se desempeña.

· Lineamientos Contables

De acuerdo a lo expuesto por Catacora (2015:71), los lineamientos contables se definen como: “todos aquellos procesos, secuencia de pasos, normativas, políticas e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. Se puede observar, que los procesos contables están dirigidos al registro de las operaciones y de las emisiones de reportes

necesarios para la gerencia, con la finalidad de efectuar toma de decisiones adecuadas y oportunas. Estas bases teóricas sustentan el presente estudio, debido a la necesidad de establecer los lineamientos para que se realice el registro de las operaciones de las cuentas que sirvan para obtener información confiable sobre su situación financiera y económica y los saldos de estas cuentas para programar su cobranza.

3.2.6 Norma Internacional de Contabilidad N° 2

Esta norma tiene como objetivo establecer los principios fundamentales en el tratamiento de inventarios, expresando de forma concreta las mediciones, costos, reglas de valuación, sistemas de evaluación, provisiones, presentación contable, entre otras. Para efectos de este trabajo de investigación sólo será tomada la Norma Internacional de Contabilidad N° 2 en materia de adquisición de inventarios, ya que el Grupo GQ se encarga de la compra y venta de moda casual, y no a la fabricación del producto como tal.

En relación al costo del inventario la NIC 2 establece lo siguiente: El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

3.3 Bases Legales

El basamento legal está compuesto por un conjunto de instrumentos que sirven como testimonio referencial al estudio establecido. En esta sección se recogen las principales leyes y reglamentos que definen estrategias para las actividades relacionadas al inventario.

A continuación se presenta una serie de artículos que poseen un vínculo al trabajo realizado.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Carta Magna presentada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 2.000.

Presenta en su artículo 112 lo siguiente:

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país(p.85).

Este artículo hace referencia a la importancia de establecer una actividad económica dentro de una sociedad, en virtud de los beneficios que le pueda llegar a brindar. Mayormente, las pequeñas empresas creadas por familias son más vulnerables a fracasar por la existencia de grandes entidades a su alrededor, pero en base a este artículo, el estado tendrá la iniciativa de garantizar la estabilidad de las mismas.

Código de Comercio

Gaceta N° 475. Extraordinaria del 21 de diciembre de 1.955

De esta misma forma el Código de Comercio, presenta en sus artículos una serie de obligaciones que deben ser llevadas a cabo por las personas se dedique a la comercialización dentro de la República Bolivariana de Venezuela. Estos artículos mencionan los siguientes deberes:

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro de Diario, el libro de Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. (p.10)

Este artículo refleja el deber que tiene toda persona encargada de un negocio, establecimiento o entidad en llevar los libros correspondientes a la contabilidad, sólo en idioma castellano. Los establecimientos deben presentar los libros ante el registrador mercantil previo a realizar los registros de sus operaciones, a fin de que los mismos sean aprobados.

Continuando con la idea anterior, el artículo 35 menciona lo siguiente, específicamente con los libros de inventario:

Artículo 35: Todo comerciante, al comenzar su giro y al final de cada año, hará en el libro de inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y

las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación (p.11).

Este artículo establece claramente que a final de cada ejercicio económico, los inventarios deben cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas. Al igual, deberán hacer una estimación de la cantidad de bienes que posee la entidad, vinculados o no al comercio.

3.4 Definición de Términos Básicos

Asiento Contable: es el registro de las operaciones contables donde indica la cuenta (s) que se carga (n) o la cuenta (s) que se abona (n) y los importes monetarios correspondientes.

Clientes: se le denomina en una entidad dada a una persona, establecimiento comercial o entidad, que utiliza sus servicios, son los consumidores finales.

Control: Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlos.

Deberes Formales: son actuaciones explícitas que impone la administración tributaria, a los administrados o contribuyentes, en virtud de las disposiciones que establece el Código Orgánico Tributario y en los preceptos previstos en las leyes y reglamentos.

Eficiencia: hacer correctamente las cosas.

Estados Financieros: documentos del negocio que se presentan información financiera sobre una entidad a personas y organizaciones fuera del negocio. Bajo este término se agrupan, el estado de situación o balance general, estado de resultados, entre otros. Son informes que resumen la situación financiera y los resultados de la operación de una empresa.

Factura: formato impreso con el nombre de la empresa, nombre del vendedor y las características de un producto incluyendo el precio y los impuestos.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1 Fases Metodológicas

Para elaborar la presente investigación, se formaron tres (3) fases metodológicas, que se desarrollaron de la siguiente manera:

4.1.1 Fase I: Diagnostico de como se ejecutan los procedimientos administrativos y contables en el Grupo de Empresas GQ, C.A actualmente.

Para desarrollar esta fase, los entrevistados suministraron información necesaria para diagnosticar las debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables del Grupo GQ. Esas personas conforman lo que son la población y muestra. La población es definida por Arias (2016:76), como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio”. En cuanto a la muestra, Arias (2016:83), la define como: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. La muestra estuvo conformada por tres (3) personas que trabajan en el área administrativa-contable, compuesta por el administrador, contador y un analista; por lo tanto la muestra estuvo representada por la totalidad de la población, considerándose un muestreo de tipo censal.

El siguiente estudio se llevó de manera formal a través del diseño de un instrumento de medición en el cual se recolectará toda la información pertinente que sea de interés y de avance para la empresa, después de detectar la problemática de la situación existente. Tamayo (2017:102) expresa que “el instrumento de investigación es aplicado 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 instrumento utilizado fue la encuesta, Arias (2016: 96), la define: “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”, la cual consta de respuestas dicotómicas, de alternativas Si, No; para luego recopilar, presentar y analizar los datos mediante la estadística descriptiva.

4.1.2 Fase II: Detención de las debilidades administrativas y contables que presenta el Grupo de Empresas GQ, C.A.

Esta fase tuvo como objeto identificar y detectar las debilidades administrativas y contables que presenta el Grupo de Empresas GQ, C.A; para su detención se hizo énfasis en los procesos más importantes, realizando una matriz DOFA (debilidades oportunidades, fortalezas y amenazas), y de esta manera sentar las bases que den pie para proponer lineamientos en las áreas mencionadas, y así poder darle solución óptima al problema originado en la empresa.

4.1.3 Fase III: Diseño de lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta que permitió diseñar lineamientos, mejorando el proceso administrativo y contable, así como toma de inventarios, a fin de blindarse ante una fiscalización no prevista, además de sentar por escrito los lineamientos o directrices para que el personal encargado sea el garante de hacer cumplir los procesos tal cual se han realizado para que se optimicen los procesos antes señalados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis de los Resultados.

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, para el desarrollo de las fases metodológicas establecidas, de manera de lograr los objetivos planteados, y proponer lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, C.A. Con la finalidad de emplear lineamientos que mejoren los procesos administrativos y contables, así como la optimización de inventarios, blindándose ante una fiscalización no prevista, además de sentar por escrito los lineamientos o directrices para que los encargados sean garantes de hacer cumplir tales procesos.

5.1.1. Fase I: Diagnostico como se ejecutan los procedimientos administrativos y contables en el Grupo de Empresas GQ, C.A actualmente.

Para desarrollar esta fase, los entrevistados suministraron información muy necesaria para diagnosticar las debilidades que presentan los procedimientos administrativos y contables del Grupo GQ, C.A. Esas personas conforman lo que son la población y muestra. Se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de datos, la encuesta aplicada mediante un cuestionario compuesto por nueve (9) preguntas dicotómicas, con alternativas SI, NO, la muestra es representada por tres (03) personas que trabajan en la empresa, dedicadas al área administrativa y contable, cuyos resultados se presentan a continuación representados en tablas de frecuencia y graficados en diagrama circulares para su fácil comprensión e interpretación:

Ítem 1 ¿Considera usted que los procesos administrativos y contables deben ser diseñados bajo leyes y normativas?

Tabla 1.- Procesos administrativos y contables bajo leyes y normativas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

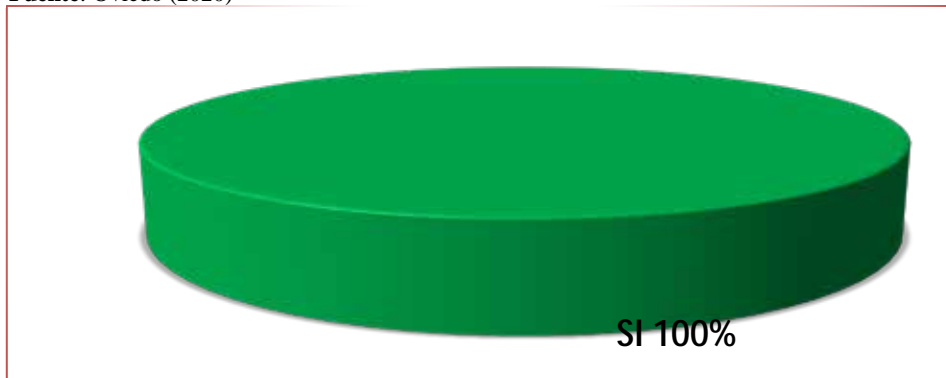


Gráfico 1.- Procesos administrativos y contables bajo leyes y normativas

Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que en la empresa debe diseñar procedimientos administrativos y contables bajo leyes y normativas en el Grupo de Empresas GQ. Donde permita tener a un personal capacitado y actualizado en las normas ISO, para los procesos de calidad y las NIF PYMES, a los procesos contables y adaptarse a las reformas que son necesarias para todas las personas jurídicas en materia impositiva.

Ítem 2.- ¿Existe algún procedimiento para realizar la gestión de cobranza – cobros y registro, actualmente?

Tabla 2.-Existencia de gestión de cobranza-cobros y registro, actualmente.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

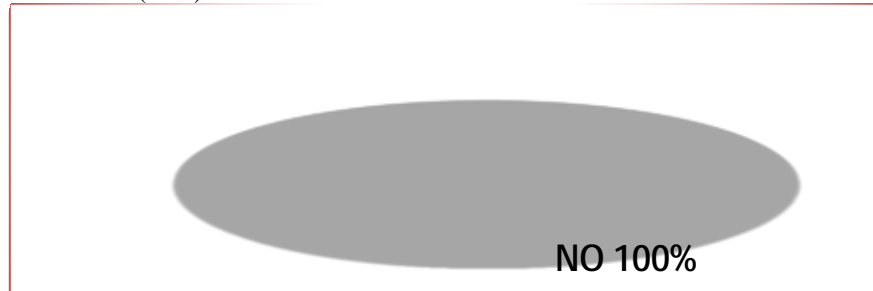


Gráfico 2.- Existencia de gestión de cobranza-cobros y registro, actualmente

Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que en la empresa actualmente no existe un procedimiento para realizar la gestión de cobranza – cobros y registro.

Los procedimientos de cobranza, deben estar definidos, para que el personal pueda realizar las actividades adecuadamente, por lo tanto, el no tener procedimientos claros, genera que cada personal realice las actividades de acuerdo a sus conocimientos, pudiendo omitir o agregar pasos, sin que haya uniformidad de criterios, y las omisiones podrían generar que no se logren los objetivos.

Ítem 3.- ¿Considera usted que se realiza un seguimiento y control de recordatorio de la documentación del proceso administrativo-contable?

Tabla 3.-Seguimiento y control del recordatorio de la documentación.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

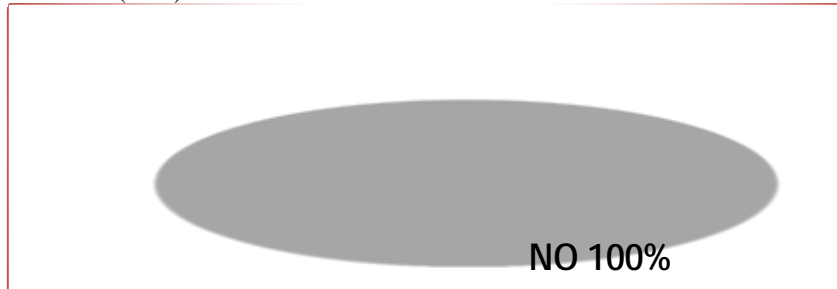


Gráfico 3.-Seguimiento y control del recordatorio de la documentación.

Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que en la empresa no se realiza un seguimiento y control de recordatorio de la documentación de los procesos administrativos y contables en el Grupo de Empresas GQ. La supervisión y el control son procedimientos indispensables en los procesos administrativos y contables, ya que se prevé y se minimizan los riesgos de generarse retardo en la entrega de la documentación por parte del cliente, por lo tanto, al no realizarse estas acciones generan tener que realizar trabajos con mayor presión para poder tener la información y poder realizar los registros oportunamente, abriendo cabida a errores, por falta de tiempo para la verificación y comprobación de información.

Ítem 4¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema Administrativo-Contable?

Tabla 4.-Existencia de un sistema administrativo- contable.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)



Gráfico 4.- Existencia de un sistema administrativo- contable.
Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran la existencia del sistema administrativo – contable, el cual es el sistema A2 administrativo, necesario para los registros contables, el cual permite obtener los estados financieros, registros auxiliares así como el inventario. Los sistemas administrativos, son herramientas de gran utilidad ya que permite calcular numerosas operaciones en menos tiempo, y obtener información financiera y contable con rapidez, y emitir listados para apoyar el proceso de toma de decisiones.

Ítem 5.- ¿Tiene usted conocimiento si existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso contable?

Tabla 5.-Existencia de formato de control de documentos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

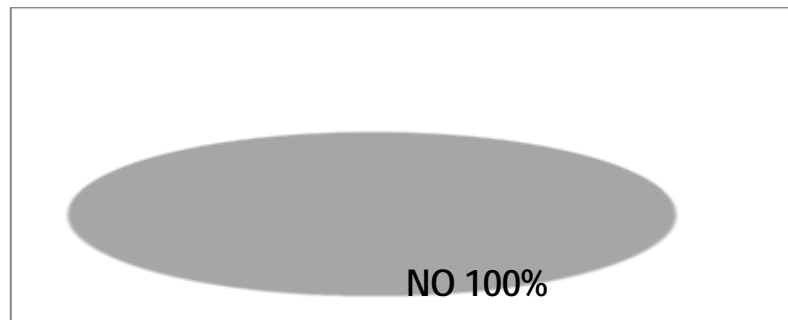


Gráfico 5.-Existencia de formato de control de documentos.

Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, de acuerdo al presente gráfico, consideran que no existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso contable de las operaciones llevadas a cabo por Grupo de Empresas GQ, por lo tanto, no tienen nada con que cotejar la documentación faltante, para poder comunicar a los usuarios de la información contable.

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si mensualmente se realiza una verificación y control posterior de las actividades referentes al cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones impositivas?

Tabla 6.- Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas.
ALTERNATIVAS FRECUENCIAS PORCENTAJES

SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

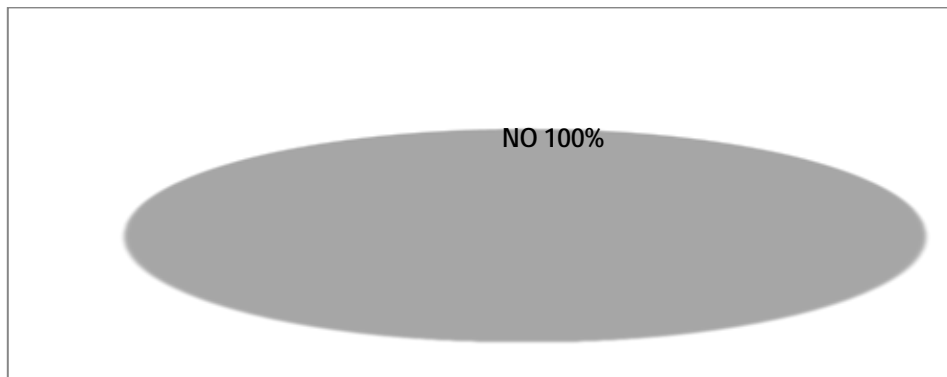


Gráfico 6.- Verificación y control posterior de las obligaciones impositivas.
Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que la empresa no realiza una verificación y control posterior de las actividades referentes al cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones impositivas. Se observa que al realizar la verificación posterior referente a los cálculos, registros, declaración y pago de las obligaciones impositivas, se minimiza los riesgos y de que se incurra en el incumplimiento de las normativas legales.

Ítem 7.- ¿Sabía usted que el registro erróneo de las partidas afecta los montos de los Estados Financieros?

Tabla 7.- Errores en los Estados Financieros.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

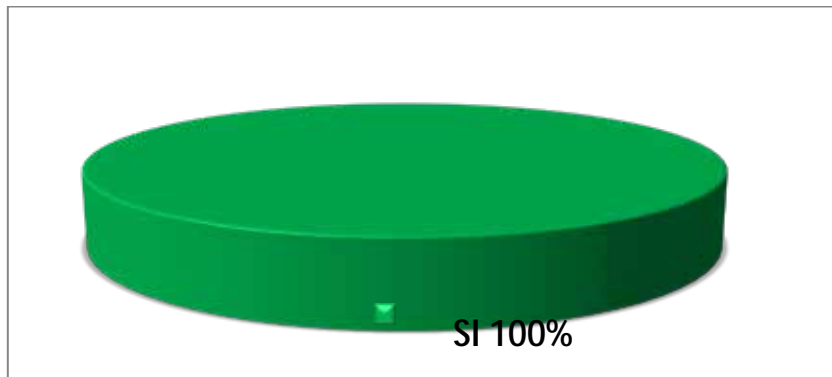


Gráfico 7.- Errores en los Estados Financieros.

Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, aseguro estar consciente de lo que afecta los registros erróneos en los estados financieros. Estos resumen la información financiera de la empresa la cual es necesaria para la toma de decisiones en el momento oportuno. Y le permite responder a sus clientes y proveedores con toda la responsabilidad que esto amerita.

Ítem 8: Considera usted que el personal que labora en el Grupo de Empresas GQ, CA.; es suficiente para la verificación, control del proceso administrativo y contable?

Tabla 8.-Suficiencia de personal para atender los procesos administrativos-contables.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)

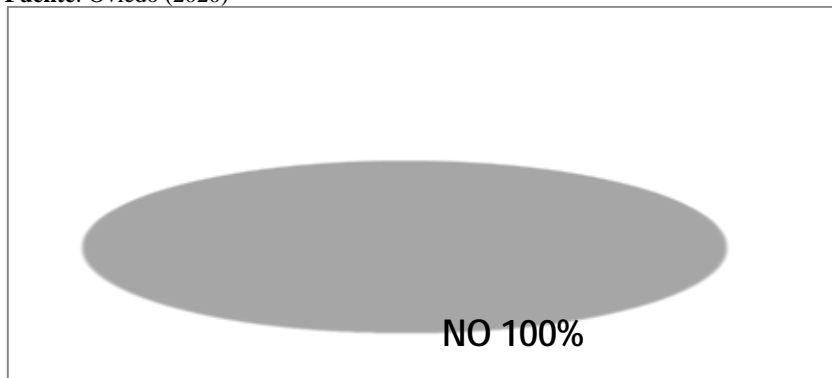


Gráfico 8.- Suficiencia de personal para atender los procesos administrativos-contables.

Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, considera que el personal que labora en la empresa no es suficiente para atender los procesos administrativos- contables (verificación, control del proceso administrativo y contable). Al respecto, la empresa en comento, debe evaluar las necesidades de incorporar personal para poder abarcar la demanda y poder realizar una distribución adecuada de los procedimientos.

Ítem 9.- ¿Considera usted que se deben diseñar lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable del Grupo de Empresa GQ, CA.?

Tabla 9.-Lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable
ALTERNATIVAS FRECUENCIAS PORCENTAJES

SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Oviedo (2020)



Gráfico 9.- Lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable
Fuente: Oviedo (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, consideran que si es necesario diseñar lineamientos administrativos-contables del Grupo de Empresas GQ, C.A. Se observa una aceptación de la propuesta donde el personal de empresa muestra disponibilidad de poder implementar cambios que puedan favorecer a brindar un mejor servicio a los clientes y en el registro de las operaciones así como en la declaración de impuestos.

5.1.2. Fase II: Detención de las debilidades administrativas y contables que presenta el Grupo de Empresas GQ, C.A.

A continuación se presenta la matriz DOFA, donde se exponen los factores internos y externos que influyen en los procesos administrativos y contables del Grupo de Empresas GQ, C.A

Cuadro 1.- Matriz DOFA

ANÁLISIS FO	ANÁLISIS DA
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 Existencia de un sistema administrativo</p> <p>F2 Capacitación del personal para hacer seguimiento al cumplimiento de las normas legales.</p> <p>F3 El personal dispuesto a adaptarse a los cambios.</p> <p>F4 Empresa en vía de desarrollo.</p>	<p>D1 No cuentan con procedimientos para realizar la gestión de cobranzas, cobros y registro</p> <p>D2 No se realiza seguimiento y control de la documentación del proceso administrativo-contable.</p> <p>D3 No se hace uso de formato de control de documentos recibidos para detectar documentación faltante.</p> <p>D4 El personal no es suficiente para la verificación, control y revisión de los procesos administrativos y contables.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1 Correo electrónico para envío de documentación.</p> <p>O2 Medios tecnológicos para mejorar la comunicación con los clientes.</p> <p>O3 Manejo electrónico a través del portal SENIAT.</p>	<p>A1 Cambios en la normativa legal, que inciden en los procesos administrativos- contables, así como en las obligaciones impositivas.</p> <p>A2 Control y fiscalización por parte del SENIAT.</p>

Fuente: Oviedo (2020)

De acuerdo a los resultados del cuadro anterior, se pudo obtener la siguiente información:

- La existencia de tecnología básica como un sistema administrativo contable y de un correo electrónico son de gran utilidad para la empresa.

En el registro de la información, a través de programas que facilitan el procesamiento de la información. Los correos electrónicos son muy útiles para la recepción de documentación por parte de los clientes de los comprobantes de pago de forma digital, y para el envío de notificaciones o estados de cuentas a los mismos.

- No se hace uso de formato de control de documentos recibidos para detectar documentación faltante, y así poder realizar las actividades de manera organizada, secuencial y coherente para poder unificar criterios entre el personal. Los formatos son herramientas que permiten dejar soporte de las operaciones de ingresos de cobranza, permitiendo apoyar el proceso de registro y conciliación bancaria. La insuficiencia de personal en los procesos administrativos y contables debe tomarse en consideración para que no cause desmotivación en el mismo.

Estas debilidades deben ser minimizadas a través de una serie de acciones, pasos que estén contenidos como mecanismos de control, que ayuden en la disminución del problema, para ello, hay que tomar en cuenta las fortalezas existentes, apoyándose en ellas y aprovechando las oportunidades en el entorno.

5.1.3. Fase III: Diseño de lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizadas los resultados obtenidos, se elaborará una propuesta para diseñar lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ. A fin de contribuir a mejorar los procedimientos administrativos de los procesos llevados a cabo por la empresa así como el registro, emisión de reportes de las operaciones llevadas a cabo por la empresa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

La propuesta que deriva de este trabajo está dirigida a lograr los fines que motivaron el estudio, basados en la necesidad de proponer lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, C.A, considerando la importancia de contar con un mecanismo que cumpla este objetivo; para propiciar de manera efectiva una toma de decisiones en el momento oportuno. Y así lograr mantener su operatividad en el tiempo.

Por su parte, la gerencia requiere contar con un personal calificado, y profesional en cada área que la integran, ya que es el talento humano el que las hace efectivas y por ende competitivas, dirigiendo sus esfuerzos para lograr los objetivos y metas establecidos, es por ello, que deben contar con lineamientos efectivos que les sirva de líneas de acción y planes a ejecutar, para que los mismos cumplan con las normativas, políticas y procedimientos definidos en la organización, y que el personal optimice su desempeño profesional en el campo laboral, realizando sus actividades con eficiencia y eficacia, y una utilización adecuada de sus recursos.

Tras este contexto, el presente estudio está orientado a optimizar los procesos administrativos y contables para el Grupo de Empresas GQ, la cual tiene deficiencias en los registros contables, la aplicación de las normativas legales, en los procesos de cuentas por cobrar(cobros) y cuentas por pagar (pagos) que han venido generando que se debilite la liquidez financiera de la empresa, por del incumplimiento de pago por parte de sus clientes, que es requerida para cubrir sus compromisos a tiempo y reponer sus inventarios, no se realiza una de planificación mensual dirigida al cumplimiento de las obligaciones impositivas, esto podría generar que no se logre declarar a tiempo.

Para ello, se procedió a realizar un diagnóstico sobre la situación actual de los

procesos administrativos, para lo cual se aplicó una entrevista con apoyo de un cuestionario, donde se pudo obtener un conjunto de debilidades que han reflejado la problemática actual, y fueron expuestas en una matriz DOFA, donde se pudo extraer que entre las principales causas que generan la problemática actual, se debe a que los procesos no son llevadas a cabo efectivamente, por la falta de personal que pueda dedicarse a estas actividades, generando una sobre carga en los mismos y descuidando otras funciones administrativas a que requieren de sus atención.

Tras estas implicaciones, la presente propuesta consistió en diseñar lineamientos para la optimización de los procesos administrativos y contables del Grupo de Empresas GQ, C.A., con el propósito de mejorar los mismos; brindando a su personal un conjunto de herramientas que le permitan acelerar y agilizar los procesos.

6.2. Beneficios de la Propuesta

La presente propuesta le brindará a la empresa Grupo de Empresas GQ, C.A, un conjunto de herramientas para que su personal pueda ser más efectivos en la realización de los procesos administrativos – contables, brindando un servicio de calidad, de tal forma que se logre mantener los saldos actualizados, cálculos, registros, se reduzca el nivel de cuentas vencidas pendientes por cobrar, y se minimice el riesgo de generar cuentas incobrables, de esta manera se logrará mantener un flujo de caja continuo para poder fortalecer la liquidez financiera de la empresa.

Asimismo, beneficia a cumplir con sus obligaciones tributarias de manera oportuna, y dentro de los lapsos establecidos en el ordenamiento tributario, de acuerdo al calendario actual. La propuesta sirve a otras empresas que tengan problemática similar pudiendo adaptar los lineamientos diseñados, de acuerdo a sus propias necesidades. Finalmente, sirve a la autora para incrementar sus conocimientos

académicos y profesionales, pudiendo brindar mejoras en la empresa en comento quedando como guía para otros pasantes universitarios.

6.3 Objetivos de la Propuesta

6.3.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, CA.

6.3.2 Objetivos Específicos

- Definir lineamientos en el proceso administrativo y contable para el Grupo de empresas GQ, C.A.
- Diseño de un formato de control de documentos recibidos.

6.4 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta, busca brindar mejoras al Grupo de Empresas GQ C.A., por lo tanto, es necesario diseñar lineamientos administrativos y contables, de manera que se puedan establecer un conjunto de herramientas que le brindarán a la empresa un efectividad en los procesos en la utilización del sistema administrativo A2 y dar cumplimiento de las disposiciones legales. Permitir fortalecer la liquidez financiera de la empresa, que es necesaria para cubrir sus gastos operativos y reposiciones de inventarios, así como tomar decisiones en su momento oportuno, en este sentido se proponen los lineamientos siguientes:

6.4.1. Objetivo 1: Segregación de funciones en el departamento de Contabilidad, mediante la incorporación de dos analistas en cuentas por cobrar y contabilidad.

El personal actual de la empresa en el área administrativa y contable solo consta de tres (03) personas y por ello se presenta la segregación de funciones mediante la incorporación de una persona como analista de cuentas por cobrar para ejecutar la gestión de cobranza, y un analista contable, ambos estarán bajo la supervisión del administrador de la empresa, para el realizar funciones de registro, gestión e informe de las cuentas por cobrar, de manera que se mantenga la información actualizada, se recupere en los lapsos establecidos los ingresos productos de las ventas a crédito, para fortalecer la liquidez financiera y minimizar los saldos con cuentas morosas.

El analista de cuentas por cobrar realizara las siguientes funciones:

1. Gestionar las cobranzas vía correo electrónico y telefónicamente.
2. Depurar estados de cuenta de los clientes.
3. Actualizar los registros de cuentas por cobrar y la cobranza a través del sistema administrativo A2.
4. Conciliar cuadro con los clientes los pagos en tal caso de existir diferencia.
5. Recaudar soportes de los cobros tales como: transferencias, depósitos originales.
6. Mantener resguarda y archivada la documentación soporte.
7. Elaborar, llevar un control, y archivar los comprobantes de cobranza.
8. Emitir reporte de los registros efectuados y cotejara con la documentación soporte para verificar que la información que ha sido ingresada en el sistema coincide con los datos de los comprobantes.

El analista de contable realizara las siguientes funciones:

1. Analizar los registros diarios, estados de cuentas bancarios, inventarios, desembolsos, devolución de impuestos y otros registros contables.

2. Analizar la exactitud y procedencia de los registros contables, los movimientos de efectivo y valores, facturas, entre otros.
3. Verificar que las operaciones contables y financieras estén de acuerdo a las normas BAN VE NIF Pymes y a las normativas legales en materia tributaria.
4. Calcular y formular declaraciones tributarias y presentar ante el fisco, documentación, pagos, alegatos o reclamaciones.
5. Realizar conciliaciones en materia de impuestos.

2. Utilización de los medios tecnológicos para solicitar información contable de forma digital entre el Grupo de Empresas GQ, C.A.

Con la finalidad de agilizar el proceso que se genera por las ventas a crédito, el sistema A2 permite que al momento que el departamento de administración, apruebe las ventas, se emita la respectiva factura, la misma genere la cuenta por cobrar y al momento de realizar la cobranza se pueda actualizar la información, permitiendo rebajar el saldo de las cuentas ya cobradas, brindando información real de las cuentas por cobrar a través de la emisión de reportes. Por tratarse de un sistema de información que permite gestionar las diferentes acciones de una empresa, sobre todo las que tienen que ver con el inventario, proceso de ventas – cobros y la contabilidad, es necesario que el personal conozca de las bondades del sistema. El mismo está compuesto con una serie de menús que se interrelacionan y que permiten mantener la información contable. El sistema arroja los estados financieros, donde el Contador procede a la observación de los mismos con la finalidad de encontrar fallas en el procesamiento de la información y de algunos datos faltantes que afecten la veracidad de los estados financieros los cuales deberán ser notificados al analista contable para su corrección. Una vez realizada las correcciones respectivas el contador dará su opinión sobre los mismos a través de un informe que distribuye a la Junta Directiva del Grupo de empresas GQ, CA.

Para lograr una comunicación efectiva en la organización se propone la adquisición de internet inalámbrico privado, ya que el internet de ABA de CANTV, tiende a presentar debilidades donde se limita su capacidad de conexión para poder conectarse entre las empresas del Grupo GQ, CA; así como también con la página electrónica de la Administración Tributaria (SENIAT), y poder lograr el efectivo procesos de declaración de las obligaciones impositivas.

3.- Hacer seguimiento y control de la recepción de la documentación para los registros contables y cálculos impositivos.

El presente lineamiento consiste en hacer seguimiento y control de la recepción de la documentación para los registros contables y cálculos impositivos, con la finalidad de mantener recibir la documentación al día y que no falte ningún proveedor y cliente por su entrega, coordinando una comunicación efectiva con el personal de administrativo y el analista contable, que esté realizando la clasificación, cálculo, registro y declaración de impuesto, cuente con toda la información necesaria, para que esta se registre en el periodo en que fue generada, así como aprovechar las retenciones que les hayan sido aplicadas a la empresa otros agentes de retención.

El analista contable debe indicar fecha de recepción de cada documento. Para ello se debe solicitar antes de los primeros diez (10) días, terminado el mes. Recibir y revisar la documentación suministrada por el cliente para verificar lo siguiente:

1. Estados de cuentas bancarios
2. Facturación: (Física y electrónica)
3. Carpeta de la documentación de las compras y gastos de las empresas con su soporte correspondiente.
4. Carpeta de egresos: Comprobantes de depósitos y transferencias y sus respectivos soportes.
5. Carpeta de retenciones varias

6. Carpeta de Declaraciones de Impuestos Nacionales y Municipales.
7. Carpeta de Contribuciones parafiscales.

4.- Realización de una planificación del cronograma de declaración y pago de obligaciones impositivas.

Al presentar la empresa un gran volumen de operaciones, es necesario llevar un control de la fecha en que se debe declarar y pagar sus diferentes impuestos, por lo tanto esta estrategia consiste en efectuar la realización de una planificación del cronograma de declaración y pago de obligaciones impositivas, de manera que se cumpla con los deberes impositivos.

Por tal motivo, el administrador, junto con el analista contable procederá a realizar una planificación, se debe hacer seguimiento que se cumpla con el cronograma efectuado, de manera puntual, para evitar la declaración y pago a destiempo, que afectaría a la empresa como sujeto pasivo especial.

6.4.2 Objetivo 2.- Diseño de un formato de control de documentos recibidos.

Este objetivo tiene como finalidad efectuar el diseño de un formato de control de documentos recibidos, para dejar constancia de recepción y poder detectar recaudos faltantes para el proceso de registro contable, en el caso de las cobranzas deben estar respaldadas con su respectivo comprobante el cual sirve de soporte para el registro contable y las conciliaciones bancarias, de ello depende el flujo continuo de los ingresos que mantiene el flujo de caja. En el caso de las declaraciones impositivas como: retenciones de IVA de sus clientes, proveedores, correlativo de ventas y facturas de compras, hacer la solicitud de la misma a tiempo, este formato debe realizarse semanalmente por el analista contable y debe llevarse de manera digital. (Ver Cuadro No. 2).

Instrucciones de llenado

- 1.- Indicar el nombre del Cliente que envía la documentación.
- 2.- Suministrar el Registro de Información Fiscal (RIF) del cliente.
- 3.- Marcar con una (X) a cada rubro recibido.
- 4.- Señale la fecha en la documentación fue recibida.
- 5.- Coloque el nombre de la persona que recibió la documentación y firma.

GRUPO DE EMPRESAS GQ, C.A.

CUADRO No. 2 CONTROL DE LA DOCUMENTACION RECIBIDA

NOMBRE DEL CLIENTE: (1)

RIF: (2)

Marque con una (X) a cada rubro recibido (3)

1	Recibos de ingresos	
2	Correlativo de facturación de ventas	
3	Presupuestos de Ingresos y Egresos	
4	Comprobantes de egresos	
5	Facturas de compras con correlativo de retenciones de IVA	
6	Retenciones de IVA e ISLR y municipales si aplica.	
7	Relación de nóminas (relación de asistencias del personal)	
8	Depósitos y/o transferencias bancarias	
9	Estado de Cuentas Bancarios para las conciliaciones.	
10	Soportes de las Declaraciones de Impuestos con sus pagos.	
11	Otra documentación.	

FECHA DE RECEPCION: (4)

RECIBIDO POR: (5)

6.5 Factibilidad de la Propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta se requiere identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, por lo tanto el análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Grupo de Empresas GQ, C.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en el área administrativa y contable, por lo tanto, antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar la factibilidad desde los siguientes puntos de vista:

6.5.1 Factibilidad Técnica

Se cuenta con herramientas necesarias para su implementación, dado que la empresa dispone de computadoras con un sistema administrativo- contable A2, el cual es de fácil manejo y la empresa dispone de los equipos necesarios para registrar, procesar y emitir reportes de las operaciones que se realizan diariamente en el área, también puede usarse una hoja de cálculo en EXCEL para llevar registros auxiliares de proveedores y clientes para el control de la documentación que esto entregan y la solicitada que faltare por entregar, registro de inventarios, así como para promover la planificación de declaración y pago de las obligaciones impositivas.

Sin embargo, se requerirá de computadoras adicionales para el personal que fuese ingresado de acuerdo a la propuesta, que se encargará de monitorear la recepción de la documentación, así como para el cálculo y registro de la información contable y tributaria. Además, de requerir un sistema de internet privado, debido a que el servicio de internet ABA de CANTV, no tiene la capacidad de brindar la rapidez requerida para procesar la recepción de documentación digital, así como la declaración y pago de impuestos.

6.5.2 Factibilidad Operativa.

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes del departamento de contabilidad. La empresa cuenta con el personal comprometido para poder adoptar las herramientas que se planteen en el presente estudio, que garantice el registro oportuno de sus operaciones semanales en materia tributaria, sin embargo, debido al crecimiento que ha tenido de clientes, se requiere del incremento del personal, donde se propone el reclutamiento y selección de pasantes

6.5.3 Factibilidad Institucional

Se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejorar los procesos mediante la implementación de lineamientos para optimizar el proceso administrativo y contable del Grupo de Empresas GQ C.A., con la finalidad de lograr efectividad en las operaciones, ya que proporciona seguridad y beneficios, a sus clientes, aumentando la confianza en sus capacidades.

6.5.4 Factibilidad Económica

La presente propuesta, requiere de una significativa inversión en dinero, ya que se incurrirá en gastos de papelería e impresión, así como la captación de nuevo personal del área de contabilidad e impuestos; por el cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar los procedimientos contables para el registro de las operaciones, cálculos, declaraciones, por el departamentos de contabilidad de la empresa y por lo tanto obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz, recepción de documentación y cálculo de las obligaciones tributarias.

CONCLUSIONES

Las empresas en la actualidad buscan las mejoras de sus procesos, para lograr una mayor efectividad en el logro de sus objetivos, lo que la hace más competitivas, tomar decisiones en el momento oportuno que les permite permanecer en el tiempo, en este sentido se requiere de diseño de lineamientos administrativos y contables que motiven al personal que realiza los procesos a cumplir con los mismos con una adecuada utilización de los recursos tecnológicos, para una adecuada información veraz, confiable en la elaboración de los estados financieros.

En base al presente estudio, se puede señalar que se cumplió a cabalidad los objetivos específicos de la propuesta, los cuales permitieron proponer lineamientos que permitan optimizar los procesos administrativos y contables del Grupo de la empresas GQ, C.A., para brindar un servicio de calidad y se minimice los riesgos de incumplimiento tributario.

En ese sentido se puede señalar que se logró el primer objetivo, ya que se pudo realizar un diagnóstico a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos aplicada, cuyos datos fueron analizados, y permitieron alcanzar el segundo objetivo donde se realizó un análisis de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que posee la empresa, plasmado en una matriz DOFA, tomando como datos los resultados obtenidos en la fase I del capítulo V, que ayudo a identificar el enfoque que se le daría a los controles para el registro de las operaciones contables en la organización.

Por lo tanto, para dar cumplimiento con el tercer objetivo del presente estudio, se concluye que es necesario el diseño de lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, CA., basado en una serie de acciones orientadas a minimizar las debilidades descritas, que afectan la contabilidad de la empresa.

RECOMENDACIONES

Para lograr superar las debilidades encontradas de manera óptima a corto plazo, se insta una serie de recomendaciones a seguir, para lograr un mejor resultado en la implementación de la propuesta para mejorar el proceso administrativo contable del Grupo de Empresas GQ, C.A., a tales efectos se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementación de los lineamientos propuestos para mejorar el proceso de registro, con la finalidad de mejorar los procedimientos en el área de estudio, y garantizar información confiable oportuna y veraz para el cumplimiento de los deberes impositivos.
- Establecer reunión con el personal, a fin de presentar el contenido de los lineamientos propuestos y su participación en los procesos.
- Fomentar conciencia sobre la importancia del cumplimiento de las disposiciones legales.
- Aplicar mejoras que unifique la información de los procedimientos actuales del registro contable del departamento de impuestos.
- Mejorar el sistema de comunicación entre el departamento de administración y contabilidad.
- Informar y concientizar de manera eficiente al personal sobre la importancia de seguir los controles internos y así obtener resultados óptimos.

REFERENCIAS

- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Brito, José (2009). **Contabilidad Básica e Intermedia**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- García, Ana (2020). **Estrategias administrativas y contables para la optimización del registro de los inventarios de la empresa INVETLAN C.A.**, ubicada en el Municipio Guacara, del Estado Carabobo. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill S.A.
- Maldonado (2011). **Procesos Contables en la Administración**. Caracas Venezuela Editorial Nuevo Mundo S.A.
- Rosales, Maribel (2019). **Plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables de las cuentas por cobrar de la empresa Pescadería Marisquería El Archipiélago, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2016). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial de la Universidad Santa María.

ANEXOS



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

Cuestionario

Estimados:

Departamento de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de diseñar lineamientos que permitan optimizar el proceso administrativo y contable para el Grupo de Empresas GQ, CA.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de pasantía 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.

Gracias por su colaboración,

Anexo A.- Cuestionario

ÍTEMS	PREGUNTAS	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Considera usted que los procesos administrativos y contables deben ser diseñados bajo leyes y normativas?		
2	¿Existe algún procedimiento para realizar la gestión de cobranza – cobros y registro, actualmente?		
3	¿Considera usted que se realiza un seguimiento y control de recordatorio de la documentación del proceso administrativo?		
4	¿Actualmente la empresa cuenta con un sistema Administrativo- Contable?		
5	¿Tiene usted conocimiento si existe un formato de control de documentos recibidos que permita detectar si hay algún recaudo faltante necesario para el proceso contable?		
6	¿Tiene usted conocimiento si mensualmente se realiza una verificación y control posterior de las actividades referentes al cálculo, registro, declaración y pago de las obligaciones?		
7	¿Sabía usted que el registro erróneo de las partidas afecta los montos de los Estados Financieros?		
8	¿Considera usted que el personal que labora en el Grupo de Empresas GQ, CA.; es suficiente para la verificación, control del proceso administrativo y contable?		
9	¿Considera usted que se deben diseñar lineamientos para la optimización del proceso administrativo y contable del Grupo de Empresa GQ, CA.?		

Fuente: Oviedo (2020)

Anexo B
Tabla de Frecuencias

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

Fuente: Oviedo (2020)

