



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR
LOS PROCESOS DE CONTROL
ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES
PARA EL REGISTRO OPORTUNO DE LAS
OPERACIONES EFECTUADAS POR LA
EMPRESA CONSORCIO B.R.**

Autoras: María Victoria Barrios Corrales
Margareth Del Valle Fonseca Zurita

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 MEJORAR
LOS PROCESOS DE CONTROL ADMINISTRATIVOS
Y CONTABLES PARA EL REGISTRO OPORTUNO DE LAS
OPERACIONES EFECTUADAS POR LA EMPRESA
CONSORCIO B.R.**

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

Autoras: María Victoria Barrios Corrales
C.I. 23.411.103
Margareth Del Valle Fonseca Zurita
C.I. 25.096.036

Tutor: Lcda. Gladys Aguilar

San Diego, junio del 2017



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

San Diego, junio del 2017

ACTA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DEL TRABAJO DE GRADO

Quien suscribe esta Acta, deja constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CONTROL ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL REGISTRO OPORTUNO DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS POR LA EMPRESA CONSORCIO B.R.”**, ha sido revisado y cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Tutora: Lcda. Gladys Aguilar
C.I: 13.970.586

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	pp.
INTRODUCCIÓN	v
	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	4
1.2. Formulación del Problema.	7
1.3. Objetivos de la Investigación.	7
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.	7
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	10
2.2. Bases Teóricas.	16
2.3. Bases Legales.	34
2.4. Definición de Términos Básicos.	35
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	39
3.2. Fases Metodológicas.	40
3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual.	41
3.2.2 Fase II. Identificación de debilidades y fortalezas de los procesos contables.	43
3.2.3 Fase III. Elaboración del plan estratégico de control.	44
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados.	46
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la propuesta.	65
5.2. Objetivos de la Propuesta.	66
5.3. Justificación de la Propuesta.	67
5.4. Factibilidad	68
5.5. Desarrollo de la Propuesta	69

	pp.
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	88
ANEXOS	91

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Análisis de vencimiento	47
2. Registros diarios	48
3. Registro diario de compra y venta.	49
4. Contador Externo.	50
5. Registro de la contabilidad.	51
6. Herramientas de control interno	52
7. Declaraciones y pagos de impuestos del periodo	53
8. Documentación mensual	54
9. Multas en el año operativo.	55
10. Normas, políticas y procedimientos.	56
11. Programación de actividades	57
12. Objetivos y metas.	58
13. Objetivos administrativos y contables.	59
14. Soportes de transacciones	60
15. Registro de cuenta por cobrar y pagar.	61



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

**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.**

Autoras: María Victoria Barrios
Margareth Del Valle Fonseca

San Diego, junio 2017

Tutora: Licda. Gladys Aguilar

RESUMEN INFORMATIVO

La gerencia requirió aplicar en las organizaciones el control el cual es indispensable que sea integrado procesos administrativos y contables, a todos los niveles que la componen, como estrategia competitiva para mantenerse en el mercado en que opera, con la finalidad de dirigir los esfuerzos al logro de los objetivos y metas organizacionales. Es por ello que la presente investigación, tuvo como objetivo proponer un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., la cual no tenía establecidos controles internos que permitan minimizar el riesgo de sufrir desviaciones, y si llegan a detectarse aplicar correctivos de manera oportuna, con la finalidad de poder orientar al personal como realizar adecuada y progresivamente los registros contables. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, no experimental, cuya población estuvo conformada por cinco (05) personas involucradas en el proceso del departamento de contabilidad, por lo que la muestra fue de tipo censal, ya que estuvo conformada por la misma población. Por otro lado, la técnica a ser aplicada fue la encuesta a través del instrumento escrito el cuestionario conformado por quince (15) preguntas dicotómicas cerradas. Con los resultados obtenidos se graficaron, analizaron e interpretaron, para evaluar las debilidades del control interno representados en una Matriz DOFA donde surgieron las estrategias necesarias para darle solución a la problemática existente pudiendo a través de ellos cumplir con los objetivos propuestos.

Descriptor: Plan Estratégico, Procesos Administrativo y Contables, Control y Contabilidad.

INTRODUCCIÓN

Las empresas requieren mantenerse actualizadas, por las tendencias tecnológicas cambiantes y el efecto de la globalización, por lo que requiere la puesta en práctica de técnicas y herramientas que permitan renovar sus procesos, para el procesamiento de información y aplicación del conocimiento sobre las nuevas tendencias gerenciales, con la finalidad de obtener una información oportuna, veraz y confiable para la gerencia, utilizada para la toma de decisiones, con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales, ser más competitivos y asegurar su permanencia en el tiempo en el mercado en el cual se encuentran inmersas.

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 administrativos y contables relacionados al área contable, para que el registro, clasificación, resumen e interpretación de las operaciones deben realizarse de manera eficiente y efectiva, para disponer de una información confiable para evaluar la situación financiera de la organización.

A tales efectos, se requiere de mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, aplicados en sus procesos administrativos y contables, para minimizar los riesgos inherentes a las actividades, o detectar posibles desviaciones y poder corregirlas de manera oportuna, dirigiendo los recursos de manera efectiva y eficiente para tal fin.

Se expresa por otra parte, que el tiempo ha demostrado la importancia que presentan los sistemas de control dentro del área administrativa y contable de las organizaciones, permitiéndoles a las gerencias modificarlos y mejorarlos, para obtener a su vez una información confiable. De tal manera, que en los actuales

momentos el control en el registro de las operaciones realizadas por la empresa u organización, es un aspecto necesario de la administración exitosa de una empresa, ya que permite mantener y sostener la eficacia en el manejo de sus recursos y la rentabilidad obtenida de la misma.

De acuerdo a lo antes expuesto, la presente investigación está dirigida a proponer una solución viable a la problemática existente en la empresa Consorcio B.R., la cual presenta debilidades en sus procesos en registro contable de sus operaciones, los cuales no se hacen de manera oportuna, generando la obtención de información de manera tardía para la toma de decisiones, sobre la situación financiera y obligaciones tributarias de la misma, por cuanto no se envía la documentación necesaria al contador externo para realizar los registros en los libros contables, así como calcular las obligaciones tributarias generadas durante el periodo, por lo que requiere de un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa en estudio.

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 por lo tanto, 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, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, los cuales fueron analizados e interpretados para desarrollar el presente trabajo de grado. Y, por último,

Capítulo V, se presenta la Propuesta que dará solución a la problemática existente y el logro de los objetivos propuestos.

Conclusiones y Recomendaciones, presentadas por las autoras en relación al trabajo de grado desarrollado.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, en el año dos mil diecisiete (2017) las organizaciones se están viendo impulsadas a realizar cambios en sus procesos administrativos y contables, generados por las crisis económicas que las llevo a implementar estrategias competitivas para ser más eficientes y efectivas en la administración de sus recursos para así poder mantenerse en el mercado y poder ofrecer productos de calidad y asegurar su permanencia en el tiempo.

A tales efectos, se ve inmersa a adaptarse a los cambios tecnológicos y los efectos de la globalización, así como el impacto de una economía de incertidumbre a la cual se enfrenta, por lo que la gerencia se han visto obligadas a buscar soluciones que les permitan enfrenar y superar los retos, con la finalidad de mantenerse en el mercado cada vez más competitivo, buscando su permanencia en el tiempo, por lo que requiere implementar nuevas estrategias organizacionales, que le permitan mejorar sus procesos para direccionar adecuadamente la gestión empresarial.

En Venezuela, las empresas se enfrentan a retos aún mayores frente a una economía de incertidumbre, por lo que requieren de información financiera confiable, veraz y oportuna, para que la gerencia pueda tomar decisiones certeras, para asegurar su continuidad operativa, a través de la planeación y control de sus procesos.

Es por ello, que la gerencia, requiere implantar estrategias y herramientas que permitan asegurar que sus procesos sean efectuados de manera eficiente y eficaz, para ello requiere de controles tanto administrativos como contables, para asegurar que se cumplan los planes, metas y objetivos organizacionales.

Al respecto, el autor Catacora, (2010), señala que el control interno contable y administrativo representa el soporte bajo el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, además expreso que:

El grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro de la estructura de un sistema contable. (p. 238).

Por lo tanto, el mantener una adecuada estructura de control interno es responsabilidad de la gerencia la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse de que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control, son superiores a los de estos respectivos procedimientos. Los objetivos del control interno, son promover a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos están protegidos contra partidas por el uso o disposición no autorizada.

Es así como muchas empresas dedican sus recursos, tanto económicos, materiales y humanos, en la implementación de sistemas administrativos y contables, concretando en términos operativos, las actividades necesarias para que los datos ingresados a la organización y los que ella misma genera, se conviertan en información relevante para la toma adecuada de decisiones, que garanticen a la organización la consecución de los objetivos y metas definidos en las misiones y funciones concretas de los diferentes sectores organizativos, y faciliten procesos de departamentalización, programación y control, entre otros, bajo criterios de dirección.

En cuanto, a los procesos contables se refieren al ciclo mediante el cual las transacciones de una empresa son registradas y resumidas para la obtención de los estados financieros, por lo tanto, se constituye en una herramienta para el flujo de la información y el diseño del soporte de los datos, facilitando la descripción de las

tareas administrativas y contables, a la vez que suministra a la gerencia la información necesaria para la toma de decisiones certeras, lo cual refleja la ventaja competitiva, para su adecuado desenvolvimiento administrativo.

Desde esta perspectiva, la presente investigación se fundamenta, en darle una solución viable, a la problemática existente en la empresa Consorcio B.A., dedicada a la producción del sector alimenticio, nueva en el mercado con escasamente un (01) año de actividad económica, la cual está presentando debilidades en sus procesos debido a que no se selecciona y prepara la documentación necesaria a ser enviada al contador externo para el registro de sus operaciones en los libros contables, y poder así declarar oportunamente los impuestos que correspondan en el periodo, debido a la falta de controles y supervisión en el departamento de administración y contabilidad.

Por cuanto, ha generado que dicha documentación generada por las actividades operativas, sean entregados con retardos, y podrían ocasionar que al momento de una fiscalización la empresa pueda ser multada o suspendidas sus actividades, por lo que se requiere de un plan estratégico que permita mejorar sus procesos, además de permitir que el personal desempeñe sus funciones de manera eficiente y eficaz en el área de estudio, para el logro de los objetivos organizacionales.

Aunado a ello, no están formalmente establecidas las normas, políticas y procedimientos, tanto administrativas como contables, debido a que utilizan un servicio de un contador externo, el cual requiere de la información oportuna para ser clasificada, registrada, resumida y expresada en los estados financieros, así como calcular los importes de las obligaciones tributarias que deben ser declaradas y pagadas bajo las fechas establecidas por la normativa legal vigente.

Por esta razón, el propósito de esta investigación es elaborar un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa en estudio, que permitan registrar, resumir y presentar la información financiera de la empresa de manera

veraz, confiable y oportuna, que sirva a la gerencia para la toma de decisiones.

1.2 Formulación del Problema:

Partiendo de lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado que para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos para la entrega de la documentación al Contador Externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.
2. Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de control administrativo y contable que presenta para la entrega oportuna al contador externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.
3. Diseñar un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

1.4 Justificación del Investigación

La presente investigación se justificó, debido a la necesidad que presento la empresa Consorcio B.R., para mejorar sus procesos de control administrativo y

contable para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la organización.

Para ello, la presente investigación propuso un plan estratégico de control, con la finalidad de brindar a la gerencia, una herramienta útil acompañe a las actividades de planificación y dirección, a través del control de los procesos tanto administrativos como contables, con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos, por cuanto el control interno es una herramienta que brinda cierta seguridad razonable en las operaciones efectuadas por el talento humano, ya que permitió disminuir los riesgos de fraude y detectar posibles desviaciones que se presenten en los procesos, detectándolos de manera oportuna para poder establecer los correctivos necesarios, para lograr con eficiencia y eficacia el logro del desempeño del talento humano, quien es el que le da valor agregado a la organización.

Por lo tanto, las empresas reconocieron que la clave para el éxito se encuentra en una buena planificación estratégica, ya que le da sentido común a la herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro tales organizaciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus operaciones, y por ende, una eficiente gestión administrativa.

Al respecto, la planificación estratégica consistió en la búsqueda de una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas. A través de ella, se buscó producir cambios profundos en mercados de la organización y en la cultura interna.

Por tal motivo, la presente investigación brinda a la empresa una herramienta de gran utilidad para la gerencia, con la finalidad de mejorar sus procesos de control administrativo y contable, para el registro de las operaciones de la empresa en estudio, con la finalidad de obtener la información financiera necesaria para la toma

de decisiones, así como poder declarar y pagar de manera oportuna la obligaciones tributarias contraídas, minimizando el riesgo de sufrir multas o sanciones por incumplimiento.

Por otra parte, sirvió como antecedente para investigaciones futuras relacionadas al tema, a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez siendo un excelente aporte para los futuros trabajos relacionados con la gestión del control en el área administrativa y contable en una determinada organización, bajo las líneas de investigación en el área de gestión contable, administrativa y financiera. Línea de investigación: gestión y control de finanzas públicas y privadas. Bajo la temática de control interno y mejora de los procesos administrativos y contables.

Finalmente, la presente investigación ha sirvió de gran ayuda para las autoras, ya que le aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Este capítulo contiene los antecedentes, en el cual se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problemas abordados en la investigación. Asimismo, se exponen las opiniones, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Seguidamente se presenta el trabajo de:

Primeramente, 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 proponer estrategias para mejorar los procesos contables en la empresa Agencia de Festejos Julimar Álvarez, C.A. Ubicada en San Joaquín, en el Estado Carabobo, por lo tanto, buscó darle solución a la problemática planeada en la empresa en estudio, debido a que la misma no tiene establecidos formalmente los procesos contables, políticas y normativas, que puedan orientar al personal cómo realizar adecuada y progresivamente los registros contables.

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 fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, con lo cual las autoras concluyen 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.

La relación del antecedente, con la presente investigación es que refleja la necesidad de establecer controles tanto en los procesos administrativos como los contables, y que éste debe ser desde todos los niveles de la organización, ya que esto permitirá poder detectar de manera oportuna las posibles desviaciones que se generen en el registro de las operaciones y poder aplicar los correctivos necesarios para el logro de los objetivos, planes y metas de la organización, de esta manera se podría obtener una información veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Por otra parte, el presentado por Cáceres, (2014), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad proponer estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma C.A., la cual es una organización de reciente constitución para la fecha, y que les ha traído como consecuencia problemas en la cancelación de su deuda con los proveedores, como con sus obligaciones tributarias, así como el descontrol en su documentación contable.

En tal sentido, para solventar la problemática planteada la investigación se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, ya que los datos fueron recolectados del sitio donde ocurrió la problemática y de sus actores

principales, los cuales fueron representados por la población y muestra integrada por seis (06) trabajadores encargados de la administración y registros contables de la empresa en estudio, a las cuales se les aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la encuesta a través de un cuestionario conformado por catorce (14) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas si-no, destinado a diagnosticar el registro de las cuentas , elaboración de procedimientos y cierre contable que para determinar si se realiza de forma correcta. Mediante los resultados obtenidos se desarrolló una matriz DOFA, con la cual se obtuvieron las estrategias que permitieron darle solución a la problemática planteada como propuesta.

La investigadora concluye, en su estudio que la organización presentó debilidades en lo referente a la elaboración de sus procesos contables, las cuales están relacionadas fundamentalmente con la falta de unificación de un plan de cuentas contables, por lo que se infiere que su información no está del todo regularizada, de igual forma se evidenció, que no forma parte de la cultura de empresa el llenado de los libros contables, por lo tanto, en el artículo 102 del Código Orgánico Tributario establece que no llevar los libros y registros contables y especiales exigidos por las normas respectivas será sancionado con multa, por lo que su relación con la presente investigación, es implementar un plan estratégico que permita mejorar el proceso de control para el registro de las operaciones contables, en pro de evitar sufrir de penalizaciones por el ente regulador, al momento de una fiscalización.

Por su parte, Meléndez, y Ramírez,(2014), en su trabajo de grado titulado **“Procedimientos financieros adecuados para el tratamiento de las transacciones contables en la empresa Fábrica Nacional de Pañales Desechables Valencia C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El estudio tuvo como objetivo principal, proponer procedimientos financieros adecuados para el tratamiento de las transacciones contables en la empresa Fábrica Nacional de Pañales

Desechables Valencia C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, la cual presenta deficiencias en la gestión contable que se lleva a cabo, dado que se están presentando inconvenientes en la recaudación, análisis, verificación y control de la información que se requiere para los registros contables.

La investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo, apoyado en una revisión documental. Para la obtención de la información se aplicaron las técnicas de recolección de información en primer lugar la observación directa mediante una lista de cotejo para diagnosticar la situación actual que presenta la empresa con respecto a los procedimientos financieros empleados en el manejo contable. En segundo lugar la encuesta, a través de un cuestionario, aplicado a una población y muestra, conformada por cinco (05) personas que laboran en el departamento de administración de la empresa, con los resultados obtenidos se concluyó que la gestión administrativa no permite llevar un control de los procedimientos financieros, puesto que no se tienen establecidas políticas contables.

La relación con el presente informe, es que en la empresa en estudio también tiene debilidades en los procesos contables los cuales generan retrasos en los registros contables, por lo que se requiere de estrategias de control que permitan mejorar los procesos, a través de la investigación se podrán tomar las estrategias que permitirán diseñar el plan estratégico, y poder aplicarlo para la solución de la problemática existente en la empresa en estudio.

Asimismo, Men, Ho (2013), realizó un trabajo de grado titulado, **“Lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa, Restaurant Mega Sabor C.A.”** presentado en la Universidad José Antonio Páez para obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública. El cual tuvo como objetivo fundamental establecer lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables de la empresa Restaurant Mega Sabor, C.A.

Esta organización presenta como problemática deficiencias en las funciones contables, debido a que se ha mantenido en manos de un asesor externo, lo que genera que no se conozca la realidad financiera debido a que no se entrega de manera oportuna los informes para que la gerencia pueda tomar decisiones de manera oportuna.

Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible con diseño de campo y en una revisión documental. Entre las técnicas de recolección empleadas se aplicó la observación directa a través de una lista de cotejo, con la finalidad de conocer el proceso contable que se lleva a cabo en la empresa en estudio, conformado por cinco (05) ítems, en los cuales se indicó la presencia (SI) o ausencia (NO) del aspecto observado, con la finalidad de establecer un diagnóstico de cómo se efectúa el proceso contable en la empresa en objeto de estudio. Asimismo, se aplicó la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la población y muestra seleccionada integrada por siete (07) trabajadores que laboran en la empresa, el mismo estuvo conformado por doce (12) ítem de respuestas cerradas dicotómicas de tipo (si-no).

La autora concluye que el propósito contable que se lleva en la empresa no es el más idóneo, debido a que los procedimientos contables no están bien definidos de manera que le permita cumplir con los objetivos de la empresa, por lo que se proponen lineamientos administrativos para las operaciones contables de la empresa y el análisis de la importancia de la aplicación de procedimientos administrativos relacionados con las funciones y los procesos contables de la empresa, lo cual es de gran utilidad para la puesta en marcha de las actividades correctamente.

La presente investigación sirve de aporte para el presente estudio, debido a que en ella se detallan lineamientos para las operaciones contables de la empresa relacionados a las funciones y procesos contables, de tal manera que sirven de antesala para poder desarrollar el plan estratégico adecuado que permita mejorar el

control administrativo y contable para el registro de las operaciones, y poder realizar las operaciones directamente con el personal de la empresa, y disminuir la dependencia con el Contador externo, así como poder obtener información oportuna, veraz y confiable, para la toma de decisiones.

Su relación con la presente investigación, es que se procederá a utilizar el mismo instrumento de recolección de información el cuestionario para la técnica la encuesta, con la finalidad de formular preguntas, con las cuales se pretenden buscar una relación entre las variables en estudio, de manera de poder tomar decisiones sobre cómo aplicar los controles internos para el área contable de la empresa en estudio, y no afectar con un cambio organizativo a la población, permitiendo reducir al mínimo el tamaño de error que pueda existir en las conclusiones arrojadas después de su aplicación.

Finalmente, Pérez, (2013), presentó su trabajo de grado titulado **“Lineamientos de Control Interno para el área de contabilidad del Centro de Beneficio de Bovinos y Porcinos de Güigüe”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos de control interno para el área de contabilidad del Centro de Beneficio de Bovinos y Porcinos de Güigüe. La investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo la cual tiene como propósito diagnosticar la problemática existente.

La investigación se fundamenta en actividades contables, debido a que no presenta un manual de políticas, normas y procedimientos que permitan establecer parámetros para la ejecución de las actividades, se utilizaron bibliografías especializadas, así como estudios referidos a la investigación, empleando una técnica de recolección de datos y una detección de actividades, también su utilizaron diferentes bases teóricas que ayudaron a tener un amplio conocimiento de lo que al área de contabilidad se refiere, dando a conocer sus diferentes objetivos, y como se

debe tener en cuenta aplicándolo en una organización, se da un breve conocimiento de lo que es la teoría del control interno, todo esto con el fin de determinar y dar origen al fenómeno en estudio.

La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta a través de un cuestionario comprendido de preguntas dicotómicas, con respuestas cerradas, aplicado a una muestra que representó el cien por ciento (100%) de la población, relacionadas en los procesos contables.

En la investigación se concluye, que el control interno debidamente establecido en una entidad aporta beneficios incansables en cuanto a la verificación de información. Además, existen diferentes maneras y formas de llevar un excelente control interno sin necesidad de realizar gastos innumerables, por lo que se debe tomar en cuenta que las leyes están constantemente cambiando, para suministrar mejoras a las empresas. Por lo tanto, en el área de contabilidad de la empresa en estudio es de suma importancia la aplicación de lineamientos de control interno para que el manejo de las actividades diarias, y que sean culminadas con una adecuada organización y previo registro.

Su relación con el presente trabajo de grado, es el requerimiento de controles internos en el área contable en el cual las debilidades en los procesos generan retrasos y errores reflejados en las cifras contables, así como riesgos en posibles pagos dobles o cancelaciones tardías por faltas de seguimiento, normas, procedimientos y segregaciones de funciones, así como el flujo de comunicación e información de manera oportuna, por lo que las experiencias en el trabajo de investigación aportará información que pueda ser utilizada a la hora de desarrollar las estrategias a proponer.

2.2. Bases Teóricas.

Las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias, (2010), 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”.

Según Arias, (2010), establece que las bases teóricas están compuestas:

Por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p.41)

Entre las teorías que fundamentan este informe se mencionan:

3.2.1 Plan Estratégico

Por su parte, 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, yMilla, (2005; 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, (2005:65), 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, (2005), 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. (p. 66).

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, (2005), 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. (p. 65).

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 Proceso administrativo

Según Lázzaro, (2004:22), Los procedimientos administrativos son aquellos que señalan las maneras de ejecutar las diferentes tareas de una organización; así como los medios que han de emplearse para realizar las mismas, se identifican con la función administrativa en su sentido más amplio, quedando comprendidos en este grupo aquellos generalmente identificados como operaciones de oficinas, tales como manejo de documentación, teneduría de libros, contabilidad, informes, proyectos, programas de trabajo, presupuestos, dibujos, ingeniería (de oficina no de fábrica), normas de trabajo, control de producción y asuntos similares, ya sea que, de hecho, se ejecuten en la oficina o en la fábrica. Los procedimientos de oficina pueden ser ejecutados manualmente o por máquinas y empleados.

Importancia de los procedimientos administrativos.

Los procedimientos administrativos son importantes porque permiten tomar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa. Según Gómez, (2009:1), “Ayudan a perfeccionar las rutinas laborales, facilitando las funciones administrativas: Planificación, organización, coordinación, control y supervisión en general”

2.2.3 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, J. (2002:1), 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

El proceso contable se puede definir como un conjunto de fases a través de las cuales la contaduría obtiene y comprueba información financiera. Al respecto 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”.

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 compañía 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 informe el conocimiento sobre lo correspondiente a procedimientos contables, ya que normalmente tienden a confundirse los términos procesos contables y procedimientos contables, en tal sentido se incluyen ambas teorías que en su conjunto contribuirán al desarrollo del mismo, y a la consecución de los objetivos propuestos.

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 una 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 (2007), 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.71).

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.

2.2.4 Control Contable

Según Gómez, (2009):

El control contable se basa en el estudio de los libros y documentos de una empresa con el fin de tener seguridad de que las cifras que en ellas aparecen son rigurosamente exactos y que en las cuentas que en ellas figuran fielmente la situación de la empresa; además de recoger toda clase de informe posible a fin de formular una crítica del pasado, y proponer para el futuro las modificaciones que juzguen necesarias, en cualquiera de las funciones de la empresa, es decir, en su política de producción, aprovisionamiento, comerciales de inversiones administrativas, financieras etc. (p. 52)

El control contable está ligado con el presente informe debido a la vinculación con la documentación que deben entregar los clientes de la empresa en estudio para poder proceder al registro de sus operaciones, por lo tanto, es necesario ya que a través de ellos se tiene justificación por escrito de los hechos sujetos a registros de manera cronológica, división del trabajo y motivo control; contabilización rápida y metódico de todas las operaciones.

Sistema de Control Interno de los Procesos Contables

En las empresas deben existir procedimientos contables para garantizar el control de las entradas y salidas de la misma, en tal sentido, Catacora, (2010:70), refiere que “Los Procedimientos contables son todas las actividades que realizan los empleados del departamento de contabilidad y que están soportados por diferentes conocimientos y teoría de la profesión contable” en tal forma, este procedimiento debería garantizar un nivel de eficiencia y el menor costo posible para una empresa.

En la actualidad, los sistemas contables pueden ser ejecutados en dos formas, la primera de ellas a través de programas computarizados, donde se asientan los registros en el diario, en el libro mayor, lo que permite preparar informes de manera rápida y confiable.

La otra forma es a través de la utilización de un manual donde se realizan las mismas operaciones, realizadas en los programas computarizados, pero son asentados en una serie de libros, de tal forma que el sistema contable deber ser preciso y apropiado, además de ser capaz de tomar de tomar decisiones con la adopción de las metas correctivas, ya que con los controles de dirección se puede proporcionar información útil para la planificación de las diversas actividades, para que permita controlar el proceso de ejecución y medir los resultados de las acciones en conjunto.

El autor antes mencionado, señala que “Los procedimientos contables son procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables” Catacora (2010:71), por lo tanto, lo que refiere al

proceso contable debe ser preciso y apropiado, que sea capaz de tomar decisiones con la adopción de las medidas correctivas, ya que con los controles de dirección se puede proporcionar información útil para la planificación de diversas actividades, para que permita controlar el proceso de ejecución y medir los resultados de las acciones en conjunto; por lo cual queda entendido que los procesos contables se utilizan para el manejo de grupos generales de cuentas que están implícitas en los estados financieros de una empresa.

Cabe destacar que para el desarrollo del presente trabajo de grado se usarán como bases estas teorías de control interno, ya que permitirán fundamentar y sustentar el contenido de la misma logrando de esta manera que puedan conseguirse todos los objetivos propuestos.

Antes de referirnos a Control Interno, es necesario definir Control, que de acuerdo a lo expuesto por Horngren y Harrison (2006):

El control es una etapa primordial en la administración y los procesos contables, pues aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo a con los objetivos. (p. 278)

Por lo tanto, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

Control Interno

Según Gómez, (2009:51), define “el control es una actividad de vigilancia con imparcialidad si los programas e instrucciones se cumplen correctamente” Por lo tanto, la función administrativa del control es la medida y la corrección del

desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la empresa diseñadas para conseguirlos, se estén llevando a cabo.

La importancia del control radica en la existencia de muchos factores que hacen indispensable el control en las organizaciones, entre ellos figura el ambiente cambiante de la institución, su crecimiento, complejidad, la fiabilidad de sus miembros y la necesidad que tienen los grandes gerentes de delegar autoridad; dentro de los factores del control tenemos: cantidad, calidad, uso de tiempo y costo.

El control interno es una de las políticas más importantes adoptadas por la empresa aplicando una serie de métodos para resguardar sus activos. Por su parte, el Instituto Americano de Contadores Públicos, (2010), ha definido el control interno bajo los siguientes términos:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la racionalidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia operacional y cumplir la adherencia a las políticas previstas por la administración.
(p.30)

En sentido general este permite que se realice a cabalidad todas las actividades pertenecientes, cumpliendo con las pautas establecidas y verificar si se está realizando de manera correcta, lo cual permite el resguardo de los activos apoyándose en las políticas que establezcan la empresa.

El control interno no puede asegurar el éxito, puede ayudar a que la entidad cumpla sus objetivos y proporcionar información administrativa y contable sobre el progreso de la entidad más no puede cambiar una administración ineficiente por una buena.

El control y la planeación se caracterizan por ser conceptos íntimamente relacionados. Un plan, es el conjunto de actividades organizadas y ordenadas de manera cronológica, si no existe plan, es imposible ejercer el control. Londoño (2008:230), señala que “la evaluación y medición de la ejecución de los planes es con

el fin de determinar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias”

Importancia del Control Interno

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Coopers, (2009:80), afirma, en cuanto a la importancia del control interno, que “ayuda a la entidad a que consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable” Por lo tanto, el control interno es importante ya que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen sistema de control interno para confiar en los conceptos, cifras, información y reportes de los estados financieros. En tal sentido, brinda una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

Objetivos del Control Interno

Catacora, (2010), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p.238).

Los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el control interno administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos en la entidad.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y destacar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

Propósito del Control Interno

Según Meigs, (2004), el propósito del control interno es:

Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización, de esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.(p. 82)

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, según Horngren y Harrison (2006).

Los controles internos incluyen controles administrativos y contables. El control interno administrativo; son los métodos, medidas y procedimientos que están fundamentalmente relacionados con la eficacia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia. Por otra parte, el control interno contable; está representado por los métodos, medidas y procedimientos que tienen relación principalmente con la protección de los activos y a la contabilización de los mismos. (P.279)

- **Control Interno Contable:** tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.
- **Control Interno Administrativo:** se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

Componentes de Control Interno

- **Ambiente de control:** proporciona una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control, es el fundamento de los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, dentro de ambiente de control la administración valora los riesgos para la consecución de objetivos específicos, tomando en consideración los factores que lo integran, como lo son la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente en la entidad.

- **Valoración de riesgo:** estudia la variedad de riesgos que se derivan tanto de fuentes internas como externas, una condición previa para la valoración del riesgo es el establecimiento de objetivos enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente, siendo así una fuente de identificación y análisis de los riesgos relevantes que se pueden presentar en las entidades para la consecución de los objetivos tanto de operaciones, como de información financiera y de cumplimiento apoyándose en la presentación de estados financieros confiables, la consecución de la misión básica de la entidad y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, llegando así a formar una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.
- **Actividades de control:** son políticas y procedimientos que ayudan asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos, las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad los cuales se relacionan las operaciones, la información financiera y cumplimiento. Los tipos de actividades de control son:
 - Revisión de alto nivel: las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos anteriores y competidores a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados.
 - Funciones directas o Actividades administrativas: en esta actividad se revisa el desempeño de la administración a través de la verificación de informes que presentan resultados y estadísticas económicas.
 - Procesamiento de la información: se implementan una variedad de controles como el chequeo y cotejo de los datos con los archivos de control para verificar que las transacciones estén completas y debidamente autorizadas.

- Controles físicos: de forma periódica los equipos, inventarios, valores y otros activos son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control para asegurar la existencia física.
- Indicadores de desempeño: los indicadores de desempeño incluyen las variaciones en los precios de compra, el porcentaje de órdenes que son pedidos como urgentes y el porcentaje total de retorno de órdenes, a través de estos se hace un estudio con los diferentes conjuntos de datos operacionales y financieros para corregir las acciones de ser necesario para conseguir el objetivo.
- Segregación de responsabilidades: consiste en la división o segregación de las responsabilidades, entre los diferentes empleados para evitar o reducir el riesgo de error o de acciones impropias, por ejemplo, un administrador que autoriza créditos de ventas no debería ser responsable de mantener los registros de las cuentas por cobrar o de manipular los recibos de cajas, por ende la debida división de actividades mantiene a las entidades en la dirección adecuada hacia el cumplimiento de los objetivos.
- Políticas y procedimientos: las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo políticas. Una política, por ejemplo, puede solicitar una revisión de las actividades de comercio con los clientes mediante valores negociados con el administrador de una sucursal.
- **Información y Comunicación:** la información además de identificarse y capturarse, debe ser comunicada de forma oportuna lo cual facilite al personal cumplir con sus actividades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y

relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar de forma más eficiente el negocio, debe destacarse que la información debe ser comunicada efectivamente en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización, ya que todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las actividades de control deben asumirse seriamente.

- **Monitoreo:** es un sistema que valora la calidad del sistema de control interno en el tiempo, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente; esto puede ocurrir por diversas razones, bien sea por la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción del tiempo o recurso entre otros aspectos, lo cual hace que el monitoreo se enfoque en la corrección de tales inconvenientes evitando que el control interno este vulnerable a los riesgos ocasionados por las nuevas condiciones.

Roles y responsabilidades del control interno

Mantilla, (2007:8), señala que “cada quien en una organización es responsable del control interno; los administradores, el consejo de directores, los auditores internos y otro personal”

Administradores; el director ejecutivo jefe es el responsable último y debe asumir la propiedad del sistema. Más que cualquier otro individuo, el director ejecutivo da el tono por lo alto, el cual afecta la integridad y la ética, así como los otros factores de un ambiente de control positivo.

Consejo de directores; la administración es responsabilidad del consejo de directores, el cual proporciona gobierno, guía y supervisión reguladora. Los miembros de un consejo efectivo son objetivos, competentes e inquisitivos. También, tiene un conocimiento de las actividades y del ambiente de la entidad, y aporte el tiempo necesario para cumplir plenamente sus responsabilidades como consejo.

Audidores internos; juegan un papel importante en la evaluación de la efectividad de los sistemas de control, y contribuyen a la efectividad ongoing. A causa de su posición y su autoridad en una entidad, una función de auditoría interna juega a menudo un papel de monitoreo significativo.

Otro personal; es en algún grado, responsabilidad de cada quien en una organización y por consiguiente debe ser una parte explícita o implícita de la descripción del trabajo de cada uno.

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 periodo 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 cómo 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 y Tamayo, (2010:78), 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.

Control: es uno de los elementos de la gestión gerencial superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecidos.

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.

Evaluación: es un proceso que procura determinar, de manera más sistemática y objetiva posible, la pertinencia, eficacia e impacto de actividades a la luz de los objetivos específicos.

Gestión: efectuar acciones para el logro de objetivos.

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.

Plan: establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado.

Plan Estratégico: consta de la misión y la futura dirección de una compañía, de objetivos de desempeño de corto y largo alcance, así como de una estrategia.

Planificación: es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Es una forma concreta de la toma de decisiones que aborda el futuro específico que los gerentes quieren para sus organizaciones.

Procedimientos administrativos: es el conjunto de trámites que debe observar la administración al desarrollar su actividad.

Procedimientos contables: es el manejo de los registros, constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contables depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros contables.

Procesos: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que conforman elementos de entrada en elementos de salida.

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

Riesgos Inherentes: son aquellos que se presentan inherentes a las características del Sistema de Control Interno.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es la parte del proceso de investigación que hace mención a la manera en cómo se deben presentar los resultados del proceso. Al respecto, Balestrini, (2007), comenta que:

El fin esencial del Marco Metodológico, es el de situar en el lenguaje de la investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de su investigación. (p.125).

Con la presente investigación, se buscó proponer un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., con el propósito de obtener mejoras en la gestión del área de contabilidad, que proporcione efectividad de los procesos contables, brinde información confiable sobre las cifras reales presentados en sus informes, con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información financiera sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones, además que permita el cumplimiento de las normativas legales y tributarias vigentes.

Para ello, la presente investigación, siguió un tipo de estudio adecuado, para la identificación de los diferentes procesos que se deben interrelacionar con los objetivos buscados; por lo tanto, en el presente capítulo se presentaron los datos relacionados con la metodología seleccionada para elaborar las estrategias a ser propuestas, con la finalidad de darle solución a la problemática existente.

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.

Según la norma de la Universidad Santa María (2013:82), un proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización documental o de campo” esto se relacionó directamente con la investigación, ya que la propuesta es un diseño de un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., el cual es un modelo operativo viable donde se requirió 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, porque los datos se recolectaron directamente en el sitio de estudio, el cual fue necesario para la obtención de los datos directamente de la realidad.

El diseño de la investigación es el punto de partida de los demás componentes, Méndez, C. (2006:84), define al diseño como “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” En este sentido, cabe destacar que esta investigación se apoyó en un diseño no experimental transeccional, de campo, entendiéndose según Sampieri, C. (2010:204), “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador”

Asimismo, Orozco, L. (2002:9), define el estudio transeccional como “los datos de una o varias muestras en una sola aplicación. Es decir, se describe en un fenómeno

único cualquier evento” En este sentido, es de resaltar que el instrumento de recolección de la información se aplicó en un sólo momento en el tiempo.

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2010:23), acotan 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”. Dicha investigación fue de campo debido a que se realizará en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Igualmente, tuvo un apoyo de investigación documental, Orozco, L. (2002:27), refiere que la investigación documental como “Integrar, reunir, analizar, sintetizar, explicar o descubrir los elementos y relaciones de un fenómeno sobre la base de evidencias gráficas, documentales o del pasado...” Interpretando lo señalado por el autor, para el desarrollo del capítulo II se recopiló información de fuentes secundarias, como son: Libros, enciclopedias, diccionarios, Normas, Internet y Trabajos de Grado.

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 de la situación actual de los procesos para la entrega de la documentación al Contador Externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

En esta fase, se revisó la situación actual de los procesos para la entrega de la documentación al Contador Externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., aplicando la técnica de la encuesta mediante el instrumento el cuestionario conformado por quince (15) preguntas dicotómicas de respuestas si y no, por lo que se requirió establecer primeramente la población y muestra objeto de estudio, que brindo la información necesaria para el desarrollo de las fases de esta investigación, a las cuales se les aplicaron las técnicas de recolección de datos.

En cuanto a la población, según Tamayo y Tamayo, (2010:114), “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 está representada por cinco (05) personas involucradas en el proceso del departamento de contabilidad.

En el mismo orden de ideas, Palella, y Martins, (2006:94), expresan que la muestra “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 consideró 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 consideró 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”.

Por su parte, Palella, y Martins, (2006:113), dicen que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener información”. (p. 103). En cuanto al instrumento de recolección de datos, el mismo autor señala que “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Se aplicó, como técnica de recolección de información la encuesta. Al respecto, Arias, (2010:96), 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 a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo y Tamayo, (2010:122), 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 contendrá quince (15) 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.

La aplicación del instrumento, permitió observar si el personal está capacitado para la aplicación de los procesos administrativos y contables, si el sistema contable es el más adecuado para el registro de las operaciones de la empresa, si le es aplicado seguimiento a cada uno de los registros y si la información llega a tiempo al departamento de contabilidad, si se hace necesario la aplicación de controles internos. Todo esto, con la finalidad de obtener evidencia necesaria para el diagnóstico de la situación actual de los procesos para la entrega de la documentación al Contador Externo.

3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control administrativo y contable que presenta para la entrega oportuna de la documentación al contador externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

En esta fase se efectuó un análisis de los procesos de control administrativo y contable que presenta para la entrega oportuna de la documentación al contador externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., 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 obtuvieron de la herramienta de la encuesta, donde se evidencio las debilidades, fortalezas, de los procesos administrativos y contables, que permitieron 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, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta.

Por su parte, Glavosky, (2005:18), define la matriz DOFA como:

Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

3.2.3 Fase III. Diseño de un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, lo cual permitió elaborar un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en el departamento de contabilidad, debido a que la información obtenida en dicho departamento debe ser oportuna, confiable y veraz, con la finalidad de poder emitir los estados financieros necesarios para la toma de decisiones de la alta gerencia, así como permitir a la empresa realizar las declaraciones de impuestos de manera oportuna, evitando posibles sanciones, multas o suspensión de su operatividad.

Cabe señalar, que en esta etapa se desarrolló la propuesta que brindo solución a la problemática planteada, la cual se presentó bajo la siguiente estructura:

- Presentación de la Propuesta.

- Objetivos de la Propuesta.
- Justificación de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.
- Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos la encuesta, con la finalidad de obtener el diagnóstico de la situación actual de la gestión en los procesos de control administrativo y contable para la entrega de la documentación al contador externo de la empresa Consorcio B.R., cuyos datos fueron graficados, analizados e interpretados, para posteriormente identificar las debilidades en sus procesos, existentes en la gestión del departamento de contabilidad y administración, según el planteamiento realizado en la presente investigación, que permitan brindar la información necesaria para finalmente elaborar el plan estratégico necesario para mejorar los procesos de control administrativos y contables en la empresa objeto de estudio.

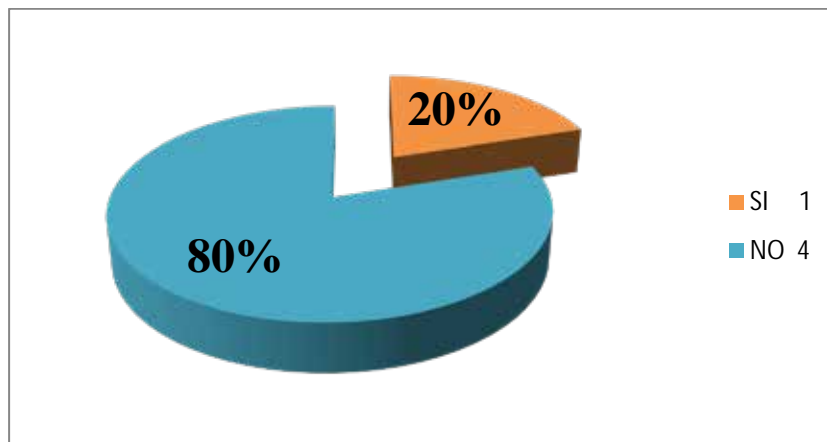
Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos para la entrega de la documentación al Contador Externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

En esta fase se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de un cuestionario conformado por quince (15) preguntas de respuestas dicotómicas tipo (si-no), aplicadas a la muestra de la investigación conformada por cinco (5) trabajadores de la empresa, cuyos resultados fueron graficados, analizados e interpretados, con la finalidad de generar un diagnóstico de la situación actual de los procesos para la entrega de la documentación al Contador Externo para el registro de

las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., presentados a continuación:

Ítem 1.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se realiza análisis de vencimiento de las facturas pendientes por pagar?

Gráfico 1.- Análisis de vencimiento.



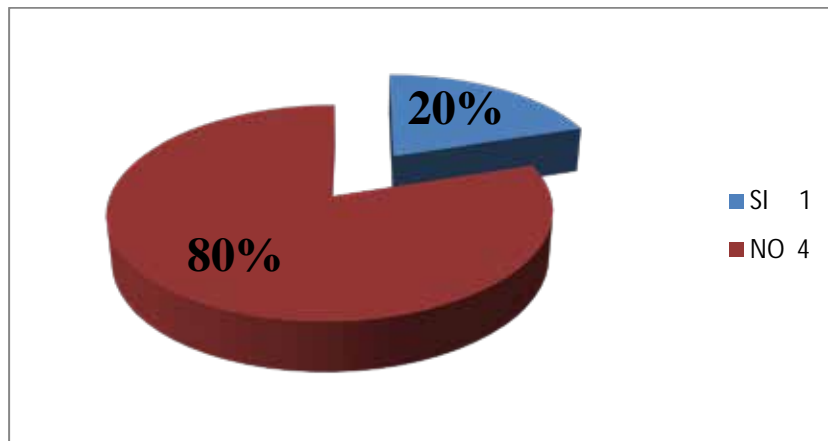
Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señalan que los análisis del vencimiento de las facturas no se están manejando con eficacia, por su parte el veinte por ciento (20%) restante considera que sí. Es necesario hacer un análisis de vencimiento debió a que se tienen que priorizar cuales son las facturas a cancelar, primero deben ser las de vencimiento más antiguas.

Ítem 2.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se realiza los registros diarios de todas las transacciones elaboradas?

Gráfico 2.- Registros diarios.



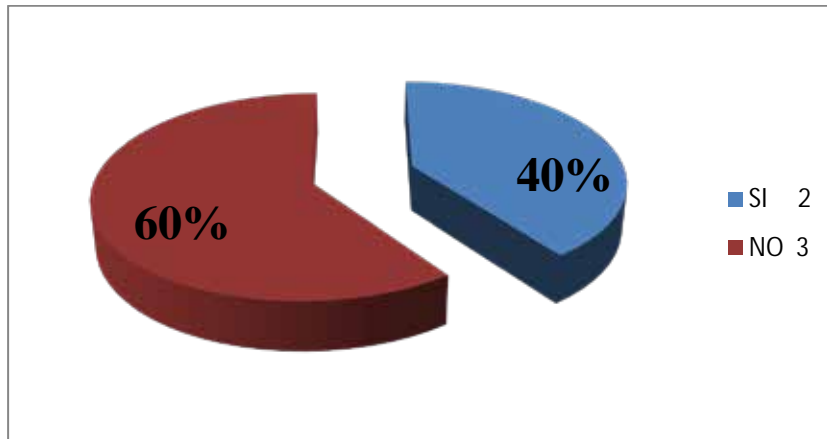
Fuente: Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señalan que el personal que labora en el departamento de administración y contabilidad no realizan los registros diarios de todas las transacciones genera un retraso en la contabilidad de la empresa, por su parte el veinte por ciento (20%) restante considera que sí, por cuanto es necesario que se hagan las transacciones diariamente para obtener una información confiable, veraz y oportuna para emitir reportes para la toma de decisiones certeras.

Ítem 3.- ¿Sabe usted, si se llevan los libros de compra y venta en la empresa Consorcio B.R. diariamente?

Gráfico 3.- Registro diario de compra y venta.



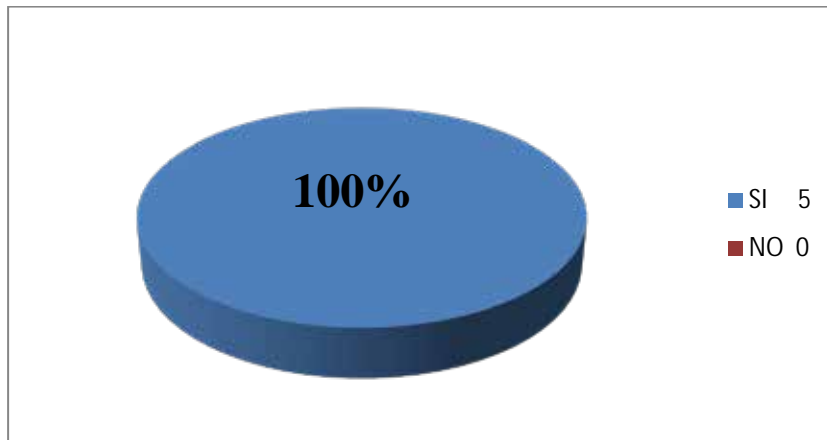
Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

Análisis

En el presente gráfico se puede observar, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados señalan, que no registran diariamente las transacciones en los libros, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante considera que sí se realiza diariamente, es necesario que los libros de compra y venta estén en las oficinas y no en manos del contador además de ello debe llevarse diariamente, aquí se observa que existe una debilidad por qué no todo el personal tiene conocimiento de lo que establece la ley y puede ser víctima de sanciones.

Ítem 4.- ¿Tienes conocimiento si la empresa Consorcio B.R. utiliza un contador externo para llevar la contabilidad de la empresa?

Gráfico 4.- Contador Externo.



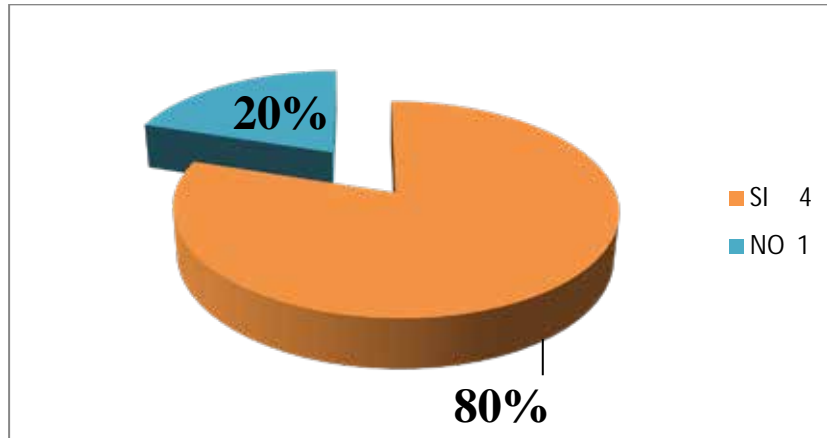
Fuente: Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que se utiliza un contador externo, debido a que son pocas las actividades que realiza un contador en una empresa pequeña las empresas suelen buscar un absorbente que le preste los mismos servicios sin tener que cancelar gastos mayores si no solo los requeridos lo cual es beneficio para la empresa pero es necesario que en las empresas se involucren en el registro contable para tener acceso a la información con mayor rapidez.

Ítem 5.- ¿La empresa Consorcio B.R. lleva el registro de la contabilidad en sus oficinas?

Gráfico 5.- Registro de la contabilidad.



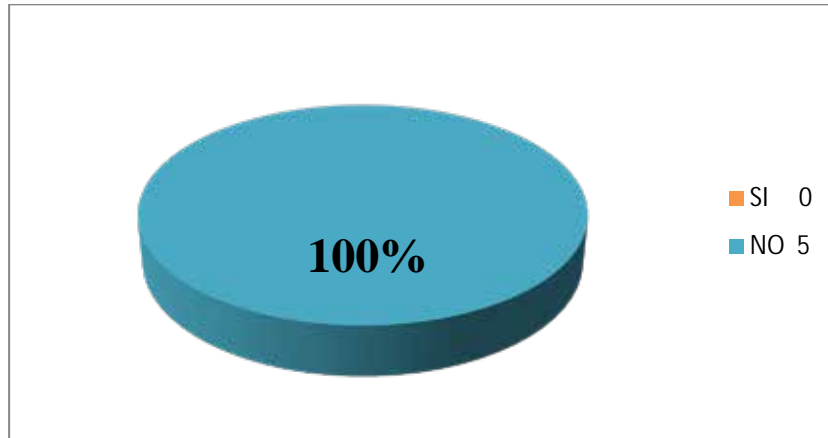
Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señala que, en la empresa en estudio, si se lleva la contabilidad en sus oficinas por su parte el veinte por ciento (20%) señala que no. Es un beneficio que se lleve el registro de la contabilidad en la oficina a parte que por lo general el servicio outsourcing llevan las declaraciones de IVA e ISLR que son la parte que menos domina el personal contable por lo que se recomienda capacitar en esta área.

Ítem 6.- ¿Posee conocimiento si en la empresa Consorcio B.R. cuenta con herramientas de control interno para que los procesos sean eficientes?

Gráfico 6.- Herramientas de control interno.



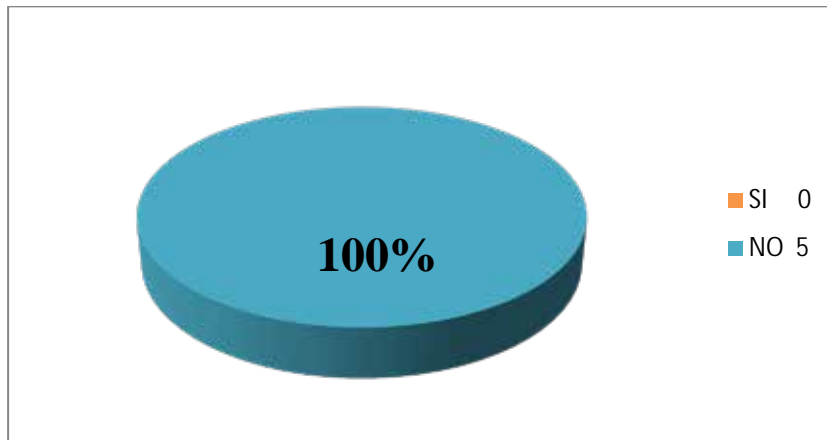
Fuente: Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que no existe herramientas de control interno. Es necesario que sean implantadas controles internos para poder detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios de manera oportuna para lograr sus objetivos organizacionales.

Ítem 7 ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se realizan oportunamente las declaraciones y pagos de impuestos que corresponden en el periodo?

Gráfico 7.- Declaraciones y pagos de impuestos del periodo.



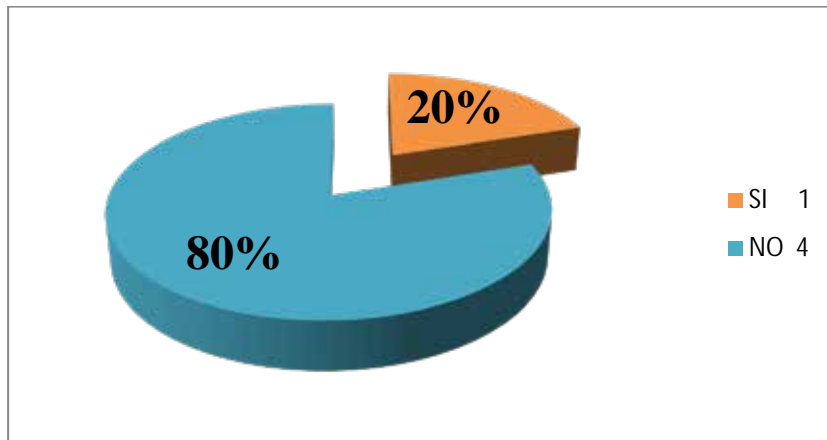
Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que no se realizó el pago oportuno de los impuestos en el periodo correspondiente, por esta razón es necesario cumplir con los deberes formales y pagar los impuestos de manera puntual para evitar posibles sanciones por lo tanto se ve una debilidad por qué no se están pagando puntualmente o el personal dice que no sabe, no tienen una adecuada comunicación.

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se entrega la documentación de las operaciones mensuales dentro de los tiempos establecidos para que la firma contable realice el cálculo de los impuestos en la empresa Consorcio B.R.?

Gráfico 8.- Documentación mensual.



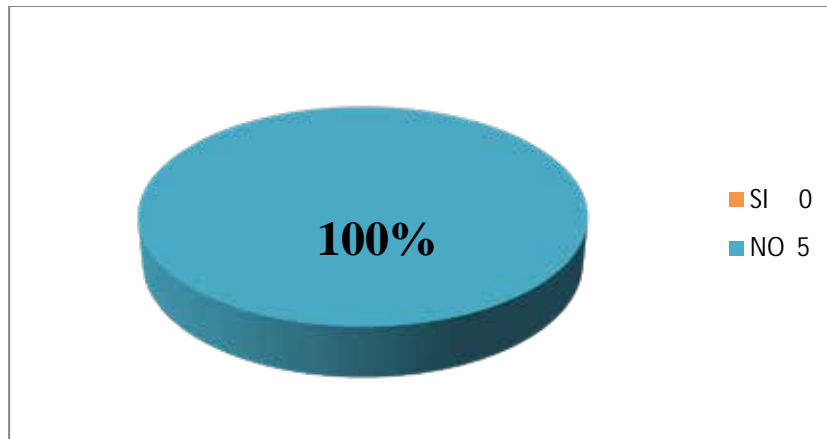
Fuente:Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Puede observar, ante esta interrogante, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señala que, no se entregan a tiempo los documentos para el cálculo de los impuestos de la empresa Consorcio B.R.; por su parte el veinte por ciento (20%) respondió que sí. Se debe entregar puntualmente la documentación requerida para los cálculos y declaraciones de retenciones o de impuestos sobre la renta para que sea cancelado oportunamente debido a que se necesita hacer el cálculo declaración y pago, dentro de las fechas establecidas por el ente regulador.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si la empresa Consorcio B.R. ha sido multada en el año operativo por retardo de declaraciones de impuesto de manera tardía?

Gráfico 9.- Multas en el año operativo.



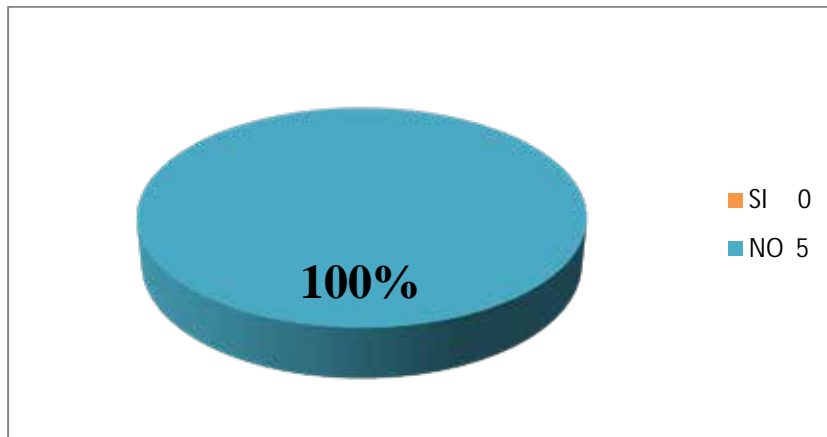
Fuente: Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

En el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señalan, que en la empresa Consorcio B.R., no ha sido multada en el año operativo por retardo de las declaraciones de impuestos. Esto refleja una fortaleza ya que evitamos realizar desembolsos económicos innecesarios e impedir ser suspendida de sus actividades.

Ítem 10.- ¿Están formalmente establecidas las normas, políticas y procedimientos, tanto administrativos como contables en la empresa Consorcio B.R.?

Gráfico 10.- Normas, políticas y procedimientos.



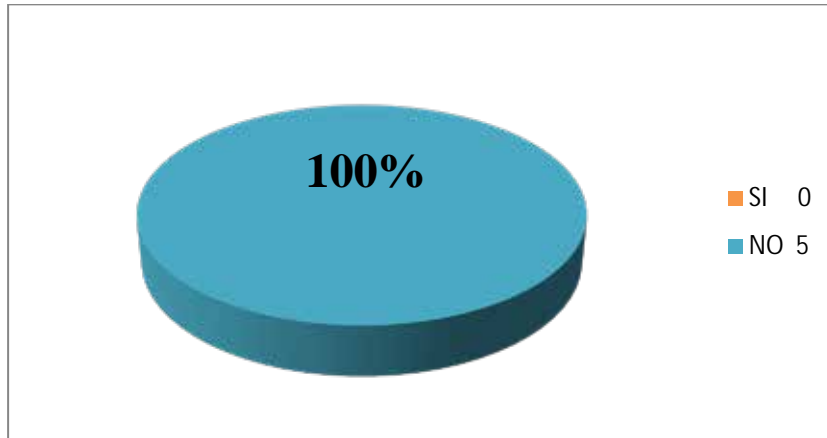
Fuente: Barrio y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que no están formalmente establecidas las normas, políticas y procedimientos administrativos y contables. Las normas procedimientos y políticas son necesarios dentro de las actividades operativas de la organización ya que los procedimientos sirven como guía de acción al personal para mejorar sus procesos y las normativas hacen que se cumpla el proceso para garantizar el logro de los objetivos.

Ítem 11.- ¿Existe una programación de las actividades a realizar en el orden de prioridad en la empresa Consorcio B.R.?

Gráfico 11.- Programación de actividades.



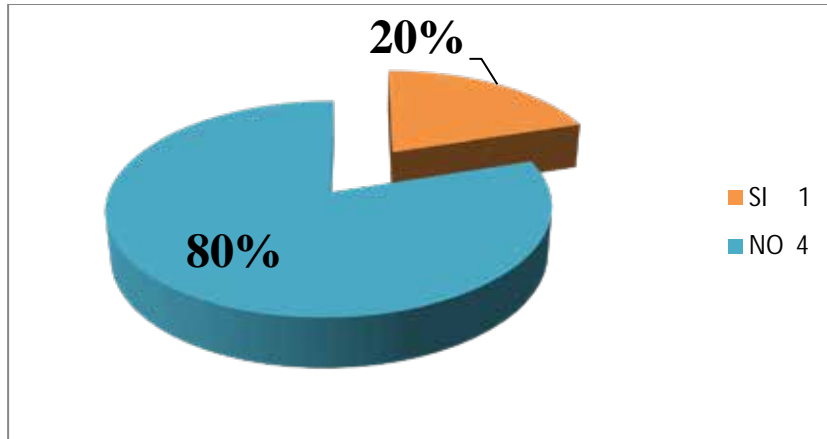
Fuente: Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que no existe una programación de las actividades en el orden de prioridad en la empresa Consorcio B.R. Se debe priorizar las actividades para poder realizar primero las que sean más importantes y que generen mayor volumen de actividad y hacer las menos relevantes después para poder hacer todas las operaciones correspondientes.

Ítem 12.- ¿Conoce usted cuales son los objetivo y metas para el área de administración y contabilidad en la empresa Consorcio B.R.?

Gráfico 12.-Objetivos y metas.



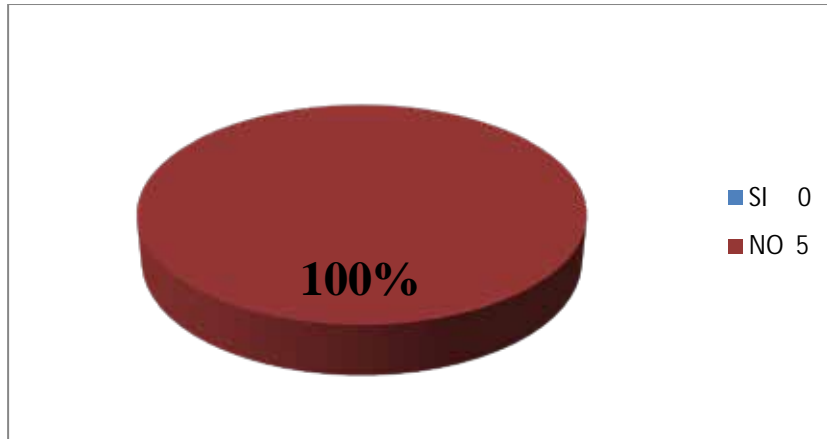
Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señala, que no tienen conocimiento de los objetivos y metas establecidas por la empresa Consorcio B.R., en cambio el veinte por ciento (20%) restante indica que sí. Es necesario que exista comunicación e información en todas las áreas de la organización para dar conocimiento a toda la organización.

Ítem 13.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se cumplen los objetivos establecidos para el área de administración y contabilidad?

Gráfico13.- Objetivos administrativos y contables.



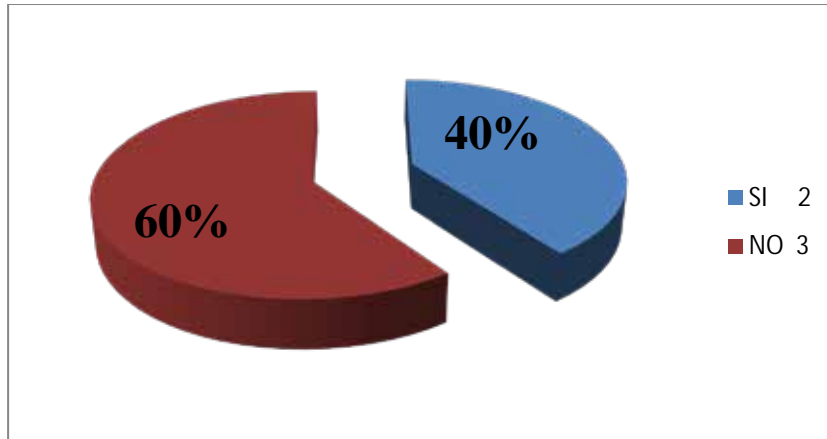
Fuente:Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que no cumplen los objetivos ya que en su mayoría los desconocen. Si no se tiene conocimiento de los objetivos no se sabe si se están logrando los objetivos y metas por lo tanto se debe establecer claramente cual son los objetivos que se quieren lograr y los procedimientos para alcanzarlos.

Ítem 14.- ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa Consorcio B.R. organiza los soportes de las transacciones realizadas?

Gráfico 14.- Soportes de transacciones.



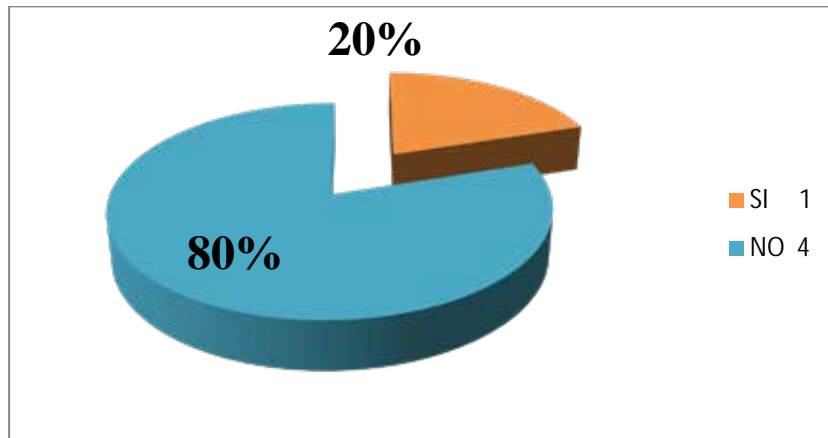
Fuente:Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados señala, que no se organizan los soportes de las transacciones contables. Y el (40%) indicaron que sí. Esto refleja una debilidad debido a que es necesario que toda la documentación esté debidamente soportada bien sea por los ingresos o los egresos, ya que se pueden duplicar pagos o realizar depósitos con montos erróneos, por lo tanto se requiere el correspondiente soporte en las operaciones.

Ítem 15.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. lleva a cabo los registros oportunos de las transacciones de las cuentas por cobrar y por pagar?

Gráfico 15.- Registro de cuenta por cobrar y pagar.



Fuente: Barrios y Fonseca. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señala, que no se hace el registro oportuno de las cuentas por pagar y por cobrar, en cambio el veinte por ciento restantes (20%) respondió afirmativamente. Es necesario llevar un registro de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para tener los saldos y saber proyectar cuales son los ingresos que debe tener la empresa y en qué periodo y cuáles son las deudas que deben pagar en las fechas establecidas para saber si se cuentan con los saldos líquidos necesarios para cubrir sus deudas o de lo contrario poder solicitar financiamiento por parte de las entidades bancarias.

Fase II. Identificación las debilidades y fortalezas de los procesos de control administrativo y contable que presenta para la entrega oportuna de la documentación al contador externo para el registro oportuno de las operaciones efectuadas de la empresa Consorcio B.R.

En esta fase se efectuó un análisis de los procesos contables administrativos y contable que presenta para la entrega oportuna de la documentación a el contador externo para el registro de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., para determinar las debilidades existentes en la gestión del departamento de contabilidad, según el planteamiento realizado en la presente investigación, a través de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento el cuestionario, donde se evidenciará las debilidades, fortalezas, delos procesos contables, que permitan brindar información importante para la elaboración de estrategias a proponer.

Como se puede inferir, las fortalezas y debilidades encontradas obedecen a los factores internos y externos de la empresa en estudio, específicamente en el área de contabilidad y administración , tales debilidades deben ser consideradas para mejorar los procesos contables y administrativos, y apoyarse en las fortalezas existentes, las estrategias que permitirán lograr tal mejora surgen en el cuadro del cruce de estrategias entre las cuales se tomarán las más adecuadas dependiendo del tipo y necesidades de la empresa, tomando en consideración los factores externos expuestos por las oportunidades y amenazas del medio que pueden inferir en la solución de la problemática existente.

Cuadro 1.- Matriz DOFA

Fortalezas	Oportunidades
1.- Disponibilidad de la empresa en establecer nuevas estrategias de mejora. 2.- Personal con disponible para asumir nuevos cambios.	1.- Establecimientos de controles internos. 2.- Es una empresa con crecimiento y con aspiraciones de mejora.

3.- Asesoría del contador externo. 4.- Cuenta con un sistema de administración y contabilidad.	3.- Páginas Web para comunicarse con los proveedores y clientes para realizar pagos.
Debilidades	Amenazas
1.- No se realiza un registro diario de las operaciones. 2.- No están establecidos los objetivos y metas de la organización. 3.- Personal con poco conocimiento para realizar los registros contables. 4.- Los libros contables no se están llevando dentro de la organización. 5.- No se realiza un análisis de vencimiento de las cuentas por pagar, ni por cobrar.	1.- Los libros no están en la empresa, por lo que existe riesgo de multa y suspensión de actividades por parte del SENIAT. 2.- Reformas de la Código Orgánico tributario donde se establecen las sanciones por el incumplimiento de declaración del IVA. 3.- Riesgo de multas por retraso del pago del Impuesto correspondiente.

Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

Cuadro 2.- Cruce de Estrategias

FO	FA
1.- Diseñar normativas de control para el registro diario de operaciones de compra y venta. 2.- Actualización de los libros contables de compras por cobrar y cuentas por pagar.	3.- Conciliaciones bancarias. 4.- Reportes de movimientos bancarios. 5.- Envío de pagos por internet a la página Web de la empresa.
DO	DA
1.- Emisión de reportes para verificación después de los registros de compra, Venta o conciliaciones bancarias. 2.- Toda operación debe contener su respectivo soporte.	1.- Adiestramiento y capacitación del personal, contablemente los documentos y reportes que deben enviar a el contador para las declaraciones de IVA y Administra mente para el cumplimiento de procedimientos y normativas.

Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

De la matriz DOFA se pudo obtener un conjunto de estrategias que podrían ser utilizadas para el desarrollo de la propuesta de acuerdo a las necesidades de la empresa Consorcio B.R las cuales serán seleccionadas de acuerdo a la factibilidad que exista para su desarrollo e implantación.

Fase III. Diseño de un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativo y contable para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa consorcio B.R.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, lo cual permitió elaborar las estrategias para mejorar procesos de control administrativo y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en el departamento de contabilidad, debido a que la información obtenida en dicho departamento debe ser oportuna, confiable y veraz, y de poder emitir los estados financieros necesarios para la toma de decisiones de la alta gerencia, así como permitir a la empresa realizar las declaraciones de impuestos de manera oportuna, evitando posibles sanciones, multas o suspensión de su operatividad.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las empresas venezolanas, para tener información de manera confiable, veraz y oportuna, necesitan sistematizar sus procesos, por cuanto requieren que el personal que labora en la organización reciba la capacitación adecuada para desempeñar sus actividades de manera eficiencia y eficacia, de esta manera se logren los objetivos organizacionales.

Asimismo, es necesario recaudar y obtener la información necesaria de modo veraz y oportuno para que de cierta manera se logren los objetivos requeridos en el área administrativo y contable, por lo tanto, se debe capacitar al personal para que cumplan los procedimientos y normativas administrativos, así como realice registros oportunos y emisión de reportes que serán utilizados por la gerencia para la toma de decisiones.

Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene la finalidad de mejorar los procesos de control administrativas y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R, para poder cubrir las debilidades detectadas mediante la aplicación de las técnicas e instrumento de recolección de información en el cual se hizo un diagnóstico, y refleja que no se realiza un registro oportuno en la empresa, ya que utilizan un servicio outsourcing por tal motivo el personal no está capacitado y se requiere que adquieran los conocimientos para llevar los libros de compra y venta, mejorar sus procesos contables y registrar todas las operaciones, organizar la documentación que se le va a

entregar a el contador externo en el periodo para poder cumplir con sus obligaciones en las fechas establecidas bajo la normativa legal vigente.

En este sentido la gerencia de la empresa en estudio requiere de estrategias adecuadas para mejorar los procesos de control administrativo y contables, para obtener información necesaria de manera oportuna y poder realizar la toma de decisiones certeras.

5.2. Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

5.2.2Objetivos Específicos

- Establecer normativas para el registro libros de compras y ventas.
- Diseñar normas de registros de auxiliares de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, cobranza y pagos.
- Elaborar conciliaciones bancarias
- Emisiones de estados de cuentas a clientes.
- Seguimiento de cheques devueltos.
- Diseñar formato para el registro de la cobranza y de comprobantes de cheques.
- Establecer revisiones diarias de todos los registros mediante emisión de reportes vs físico de los soportes.
- Capacitar al personal que va a llevar al registro de las operaciones en el sistema SAINT administrativo y contable.
- Elaboración de estados financieros al final de periodo (mensual, trimestral o anual).
- Recopilar documentación contable para enviar al contador externo.

5.3 Justificación de la propuesta

Este trabajo de investigación se justifica, ya que las empresas están en la obligación de declarar y cancelar de manera oportuna los impuestos que establece la normativa en materia tributaria, la empresa Consorcio B.R. está en disposición para cumplir con sus obligaciones legales, por esto requiere de un plan estratégico para mejorar los procesos administrativos y contables de sus operaciones, entre las cuales se encuentran establecer el control interno de tal manera que se pueda obtener la información veraz, oportuna y confiable para la toma de decisiones.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, cuyos resultados fueron analizados e interpretados, se pudo realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables, y por medio de la matriz DOFA se expusieron las debilidades existentes en sus procesos, evidenciando que se requiere de un plan estratégico de control administrativo y contables, para mejorar los procesos de la empresa Consorcio B.R. con la finalidad de que se haga un registro oportuno de las operaciones realizadas en el área administrativa y contables, emitan reportes sobre los registros y se valide la información, asimismo se prepare puntualmente toda la documentación que es entregada a el contador externo, para que se realice el cálculo, declaración y pago de los impuestos de manera oportuna.

Por lo tanto, llevar un control de las entradas y salidas de dinero de la empresa que estén debidamente soportadas con el documento que la origino esto va a permitir obtener la información para poder realizar la planificación y de esta manera mejorar su liquidez y cancelar las deudas de manera oportuna, además permitirá que el personal pueda mejorar su desempeño profesional siendo más eficiente y eficaces y así poder establecer los objetivos organizacionales, optimizar sus funciones, presentar información financiera confiable, así como, cumplir con la cancelación puntual de sus obligaciones, evitando riesgos al momento de una fiscalización, ser multado o suspendidas sus actividades.

De igual manera, el plan estratégico propuesto busca mejorar los procedimientos en el área administrativa y contable en la empresa objeto de estudio,

permitiendo, además, controlar los procesos y trámites para poder hacer un eficiente registro de las operaciones realizadas en el departamento de contabilidad, disminuyendo las demoras y optimizando la utilización de recursos, aunado al cumplimiento del pago de sus obligaciones de manera oportuna.

La presente propuesta proporcionará un valor agregado a la empresa, ya que al establecer un plan estratégico podrá mejorar los procesos de control administrativos y contables, el personal tendrá mayor rendimiento y, de esta manera se vuelve más competitiva en el mercado. Representa un material de apoyo importante, que garantiza que todas sus funciones se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo cumplir con la meta de evaluar objetivamente dichos procesos contables involucrados, para así tener una mejor planificación, al momento de la cancelación de sus obligaciones, así como permitir a su personal tener una mejor preparación profesional en materia administrativa y contable, que le permitirá un mejor desarrollo y eficiencia en el desempeño de sus funciones.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Generalmente la factibilidad se determina sobre el proyecto a realizar, en consecuencia a continuación se exponen los recursos técnicos y operativos necesarios para elaborar la propuesta del presente estudio, el cual consiste en el diseño de Proponer un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.

5.4.1 Recursos Técnicos

De acuerdo a los recursos técnicos que están contemplados en este proyecto están referidos a plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativo y contables, lo cual se requiere computadora, papel, software (Microsoft Word y Excel), servicios electrónicos de internet de la empresa, por lo que se considera técnicamente factible.

5.4.2 Recursos Operativos

De acuerdo a los recursos operativos para el desarrollo de la presente propuesta, se requiere de los conocimientos aportados por el personal contable de la empresa Consorcio B.R y del contador Externo, de los aportes del tutor académico de la Universidad José Antonio Páez, además no se requiere de modificaciones en la estructura organizativa de la empresa, ya que el personal que en ella labora es suficiente para el desarrollo e implementación de la propuesta, por lo que se considera operativamente factible.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

En este capítulo se presenta la propuesta sobre un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., con la finalidad de mejorar los procesos en el departamento de contabilidad, los cuales se presentan a continuación:

**PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
CONTROL ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES PARA EL REGISTRO
OPORTUNO DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS POR LA EMPRESA
CONSORCIO B.R.**

Estrategia 1.- Establecer normativas para el registro libros de compras y ventas.

Esta estrategia tiene como fin, que los trabajadores conozcan la manera adecuada de cómo llevar el registro de los libros de Compras y Ventas de la empresa Consorcio B.R. En relación a esto, el Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado, establece en sus artículos 75 y 76, que los contribuyentes deben registrar cronológicamente y sin atrasos los libros de compras y ventas, a tal efecto, se presentan los procedimientos siguientes para su adecuado registro contable:

Normas Generales para la elaboración del Libro auxiliar de compras y ventas.

1.- Se debe llevar un registro diario del libro auxiliar de compras y de ventas en un archivo en el sistema administrativo computarizado.

2.- Se debe verificar que todos los datos que se hayan registrado estén correctos.

3.- Las facturas soportes de toda compra realizada por la empresa, deben estar a nombre de Consorcio B.R., se debe y revisar que cumpla con las formalidades de la providencia administrativa SNAT/2005/0071.

4.- No se realizaran registro de facturas de compras utilizando la copia de la misma, sino al tener en el poder de la empresa el original.

5.- Se debe verificar que el libro de compras contenga todos los datos fiscales del proveedor señalados en la factura, así como el monto de la base imponible, la

alícuota del Impuesto al Valor Agregado vigente y el importe total de la factura incluyendo el Impuesto al Valor Agregado.

5.- Se debe realizar la facturación diaria de las ventas efectuadas al cliente y realizar el registro correspondiente en el libro auxiliar de ventas en el sistema administrativo computarizado, de manera correlativa evitando el salto de numeración de las facturas, la cual debe contener de manera detallada el monto de la base imponible, la alícuota del Impuesto al Valor Agregado vigente y el importe total de la factura incluyendo el Impuesto al Valor Agregado.

6.- Diariamente se deberá, al culminar la elaboración del libro de compras y ventas, emitir un reporte y revisar que todas las facturas hayan sido registradas, y que la base de datos haya sido correctamente ingresada, con la finalidad de realizar las correcciones pertinentes causadas por errores u omisiones.

7.- Los reportes de los libros auxiliares de compra y ventas deberán ser emitidos los primeros cinco (05) días de cada mes junto a las facturas originales para su verificación y entregar al Contador Externo para su respectiva declaración oportuna en el portal del SENIAT.

8.- Las facturas deberán ser devueltas a la empresa Consorcio B.R. los próximos cinco días después de su entrega al Contador Externo junto a la planilla de declaración del IVA y generar el correspondiente comprobante de pago para la cancelación del mismo, en el caso que corresponda.

9.- El tiempo de recepción de la documentación no deberá superar el quince de cada mes.

10.- Al final de cada mes, el auxiliar de contabilidad deberá presentar un resumen del libro auxiliar de compras, según lo establecido en el artículo 72 del Reglamento del IVA, en el cual se debe indicar el monto de la base imponible y del

impuesto, ajustada con las adiciones y deducciones correspondientes en el caso de que existan notas de crédito; así como el débito y crédito fiscal.

11.- Finalmente, se debe realizar la totalización de los importes, preparar junto con los soportes de las facturas originales y emitir un reporte con el detalle de las facturas registradas, entregar al Contador Externo los primeros cinco (05) días del mes siguiente al registro de las facturas.

Asiento Contable por el registro de las compras

El registro de la compra o de la contratación de servicios a proveedores, a través de la factura, se realizará un cargo a la cuenta correspondiente a la adquisición del activo, el gasto generado o del servicio adquirido y los créditos fiscales generados, así como un abono a las cuentas por pagar o cuenta de pasivo correspondiente si se realizó a crédito, o con bancos o caja si se hizo de contado, quedando el asiento contable de la manera siguiente:

	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
30/06/20XX	----- 1 ----- Compras Crédito Fiscal IVA Cuentas por Pagar	5.000,00 600,00	5.600,00

Procedimientos para el registro de los libros de ventas

1.- Diariamente se debe realizar el registro de las facturas de ventas en el libros auxiliar de ventas, en cual se deben ingresar la fecha de emisión de la factura, número de factura y número de control, el nombre y apellido del comprador del servicio (cliente) si es persona natural, o la denominación o razón social si se trata de personal jurídica, el número de Registro de Información Fiscal (RIF) o Registros de Contribuyentes del cliente, y el importe total de las ventas desglosando como se detallado en el punto siguiente.

2.- Se debe desglosar la base imponible y el valor del IVA del monto total de la factura como se señala a continuación:

Base Imponible = Monto sub-total de la factura correspondiente a la suma de los servicios prestados por decoración, alquiler de mobiliario, entre otros.

Monto del IVA = Se multiplica la Base Imponible por la alícuota actual que a la fecha es del doce por ciento (12%).

Monto Total = Se suma la Base Imponible más el Importe del IVA generado.

3.- Al final de cada mes, el auxiliar contable debe hacer un resumen en los libros de ventas, tal y como lo establece el artículo 72 del reglamento del IVA, en el cual se debe indicar el monto de la base imponible y del impuesto, ajustada con las adiciones y deducciones correspondientes; así como el débito y crédito fiscal originado.

Asiento Contable para el registro de las ventas

El registro de la prestación del servicio a clientes, a través de la factura, se realizará un cargo a la cuenta caja y banco según corresponda, donde se lleven los ingresos originados, así como un abono a la cuenta ventas y de los débitos fiscales generados debido a que las mismas son generadas de contado y además que la empresa tiene como política no efectuar la factura hasta tanto el cliente haya cancelado el servicio solicitado, y se verifique su disponibilidad en el banco en caso de que sea pagado a través de depósitos o transferencias, quedando el asiento contable de la manera siguiente:

	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
30/06/20XX	----- 2 ----- Caja o Banco	35.840,00	
	Ventas		32.000,00
	Débito Fiscal IVA		3.840,00

Asiento contable para el cruce de los débitos y créditos fiscales y la compensación de las retenciones del IVA efectuadas por el cliente calificado como agente de retención.

	DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
15/07/20XX	----- 4 ----- Débito Fiscal IVA	3.840,00	
	Crédito Fiscal IVA		600,00
	Retención del IVA (75%)		2.880,00
	IVA por Pagar		360,00
15/07/20XX	----- 4 ----- IVA por Pagar	360,00	
	Banco		360,00

Se debe considerar que la declaración y pago del IVA debe tener una Frecuencia mensual en la fecha indicada en el calendario de obligaciones tributarias para los contribuyentes ordinarios, con un plazo aproximadamente los primeros quince (15) días del mes siguiente y se debe realizar el pago del IVA hasta el día quince (15). Asimismo, cabe señalar que la información requerida es el libro de compras, libro de ventas, los comprobantes de retenciones del IVA realizadas por los clientes en original y debidamente reflejadas en el libro de venta.

Asiento contable para el cruce de los débitos y créditos fiscales y la compensación de las retenciones del IVA efectuadas por el cliente calificado como agente de retención.

Estrategia 2.- Diseñar normas de registros de auxiliares de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, cobranza y pagos.

Políticas de control interno relacionados con el área contable de los procesos de cuentas por pagar

- Todas las facturas deben ser entregadas inmediatamente al área de cuentas por pagar y colocar sello de recepción de la factura indicando la fecha como mecanismo de control.

- Todas las facturas deben ser registradas diariamente al momento de su recepción en el sistema administrativo computarizado de la empresa.

- Al final del día se debe emitir un reporte de las facturas registradas y chequear con el físico antes de ser archivadas en las carpetas correspondientes, verificar que los datos ingresados sean correctos y que la fecha de vencimiento sea la adecuada según los lapsos de crédito otorgados.

- Mantener un auxiliar de cuentas por pagar para llevar un control de las mismas.

- Se debe elaborar una planificación de cuentas por pagar semanalmente para su cancelación, efectuado el correspondiente análisis de vencimiento y verificando el saldo de la cuenta bancaria con la finalidad de contar con los recursos necesarios que permita cubrir los montos a ser pagados, evitando se generen cheques devueltos por insuficiencia de fondo.

- Toda factura que sea cancelada debe tener como soporte su respectiva orden de compra, nota de pedido, nota de entrega, debidamente autorizadas, y colocar sello de pagado a la factura y todos sus anexos, una vez emitido el cheque correspondiente.

Lineamientos de Cobranza

- Semanalmente, el analista de cuentas por cobrar, emitirá un reporte de las facturas vencidas pendientes del cobro y se solicitará al departamento de tesorería emisión de movimientos bancarios a través de la banca electrónica

para verificar los saldos correspondientes a depósitos y transferencias, posteriormente procederá a la conciliación de las facturas pendientes por cobrar vencidas, los saldos no conciliados los registrará en la hoja saldos pendientes por conciliar.

- Contactará telefónicamente a los clientes, para planificar la ruta de cobranza del mensajero, la fecha y forma de pago (cheque o transferencia), registrando el nombre de la persona contacto del cliente.
- Se hará seguimiento de la cobranza, de manera que los depósitos sean llevados a la entidad bancaria diariamente, emitiéndose el respectivo recibo de cobro, y colocando adjunto el comprobante de transferencia o de la planilla de depósito.
- Se debe revisar que el monto del depósito o transferencia corresponda al monto de la factura, y se realiza el registro en el auxiliar de cuentas por cobrar y en el sistema administrativo computarizado “Pulsar” en el módulo de cuentas por cobrar, indicando las facturas que fueron pagadas, los datos del recibo de cobranza, el número del comprobante de retención del IVA, en el caso de clientes agentes especiales de retención, forma de pago, número de depósito o transferencia, importe en bolívares pagado por el cliente.
- Se archivan los correspondientes comprobantes de retención y se elabora un reporte de cobranza y de retenciones y se envía al departamento de contabilidad diariamente.
- Asimismo, se archivan los recibos de cobranza en original y se envía copia al departamento de contabilidad junto con los soportes (factura + copia de depósito o transferencia).
- Después de verificar las disponibilidades de la cobranza, se envía con el mensajero los originales de las facturas, se hace solicitar los comprobantes de retención del IVA, para el correspondiente registro y envío al departamento de contabilidad.

Estrategia 3.- Elaboración de conciliaciones bancarias

Normativas para elaborar conciliaciones bancarias

- Diariamente se consultará los movimientos bancarios de las cuentas de la empresa, y se realizará una conciliación de saldos de los depósitos y/o transferencias efectuados.
- Se mantendrá actualizado el auxiliar de cuentas por cobrar y se indicará la forma de pago que ha realizado el cliente, si es a través de depósitos o transferencias.
- Para los saldos que no sean conciliados, se remitirá un listado de clientes pendientes por cobrar, y se revisará sola factura corresponde a algunos de importes pendientes por cobrar.
- En el caso de no poder ser detectados fácilmente se procederá a emitir un corte de cuenta a la fecha para solicitar, a los clientes cuyas facturas ya se encuentran vencidas, indicar fecha del pago y motivo del retardo del mismo, establecer nueva fecha de pago.
- Las facturas que los clientes indiquen que ya han pago, se les deberá solicitar el respectivo comprobante, y en el caso que no cuadren los montos de las facturas con el pago efectuado, solicitar el motivo de la diferencia.

Estrategia 4.- Políticas de control interno relacionados con el área contable delos procesos para el seguimiento de los cheques devueltos

- El auxiliar contable de cuentas por pagar revisará diariamente los movimientos de la cuenta bancaria de la empresa, al detectar que exista un cheque devuelto, revisará con el número de cheque, en el auxiliar de cuentas por pagar al proveedor al cual se le giró el cheque llenará **formato de cheque devuelto** indicando número de factura nombre del proveedor importe del cheque.

- Anexará copia del comprobante de pago al proveedor.
- Contactará al proveedor y hará notificación y solicitud del cheque físico junto a la nota de débito correspondiente a la devolución de cheque emitido por la entidad bancaria.
- Gestionará la reposición del cheque solicitando emisión de un nuevo cheque y comprobante de pago, y actualizará el auxiliar de cuentas por pagar.
- Gestionará la firma y aprobación del cheque por concepto de reposición de cheque devuelto, notificará al proveedor para su entrega.
- Una vez entregado al proveedor se procederá a actualizar en el auxiliar de cuentas por pagar se realizará el archivo del soporte junto a reporte en el departamento de contabilidad.

Estrategia 5.- Seguimiento de los cheques devueltos

- Semanalmente, al revisar los movimientos bancarios se detectará si existen cheques devueltos de los clientes, se identificará de que cliente y a que factura corresponde, y se registrará en el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Se contactará al cliente, y se realizará la gestión de cobranza, comunicándose con el responsable de la reposición.
- Se dará instrucciones al mensajero para que realice el retiro de la reposición del cheque devuelto y lo deposite en la entidad bancaria.
- Se verificará que el depósito haya sido efectuado por el monto correcto incluyendo las comisiones bancarias, y se procederá al registro en el sistema, guardar copia en el expediente del cliente, y enviar el recibo con anexos al departamento de contabilidad.

Estrategia 6.- Emisiones de estados de cuentas a clientes.

- Mensualmente, el analista de cuentas por cobrar elaborará y enviará a los clientes los estados de cuentas de las facturas emitidas al cliente pendientes por cancelar, con la finalidad de mantener una comunicación constante

- sobre las deudas que los clientes han contraído con la empresa, así como solicitarles información de la fecha estimada de que ellos procederán a pagarla con la finalidad de realizar la adecuada planificación de cobranza,
- Los estados de cuenta serán enviados vía correo electrónico en el cual se solicitará confirmación de “acuse recibo” del mismo, y se guardará en carpeta electrónica los mensajes de confirmación en un expediente por cliente como soporte de notificación en el caso que fuese necesaria la comprobación de la solicitud de pago.
 - En el caso de clientes que no posean correos electrónicos se les procederá a enviar, a través del mensajero el correspondiente estado de cuenta, solicitando sea sellada la copia y firmada indicando el nombre de la persona que recibió el documento.

Estrategia 7.- Diseñar formato para el registro de la cobranza.

Esta estrategia consiste en el diseño de un formato para la gestión de cobranza el cual tiene como propósito hacer seguimiento de las facturas pendientes de cobro y establecer fecha de recepción del mismo, persona contacto responsable del pago. (Ver figura 1).

Figura 1.- Formato de control de cobranza

CONSORCIO BR						
HOJA DE GESTIÓN DE COBROS						
(1) Periodo del ____ al de _____ de ____.						
(1) Responsable del Cobro						
(2) Deudor				(3) Monto de la Deuda:		
GESTIONES REALIZADAS						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		SÍ <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(10) Observaciones:						

Fuente: Barrios y Fonseca (2017).

Estrategia 8.- Establecer revisiones diarias de todos los registros mediante emisión de reportes vs físico de los soportes.

- Diariamente, al finalizar los procesos de registro de las operaciones efectuadas por la empresa, se procederá a emitir reportes y se verificará la data registrada vs soporte físico.

- En el caso de errores u omisiones se procederá al ajuste oportuno en el sistema contable computarizado.
- Toda cobranza depositada y emisión de cheque entregado al proveedor, se revisará en los movimientos diarios de cuenta bancaria, vía banca electrónica para confirmar su cargo o abono en cuenta y que sea por el importe correspondiente.
- Se emitirán reportes de cobranza y de cuentas por pagar y se actualizará el auxiliar de cuentas por pagar.
- Se emitirá reportes de cobranza, cuentas por pagar, cuentas por cobrar y estado de cuenta, para elaborar planificación de pago.

Estrategia 9.- Capacitar al personal que va a llevar al registro de las operaciones en el sistema SAINT administrativo y contable.

Capacitación laboral y/o profesional.

Se capacitará al personal necesario para la ejecución de las actividad de control administrativas y contables, ya que son los colaboradores los que realizan las actividades propuestas, y que dependiendo de su profesionalismo, son los que le dan valor agregado a las organizaciones, que al realizar su trabajo con eficiencia y eficacia, hacen de las organizaciones productivas, y ello conlleva a ser competentes en el mercado, permitiéndoles su crecimiento, desarrollo y permanencia en el mismo.

a) Aplicación del instrumento de detección de necesidades de adiestramiento

Se señala la necesidad de adiestramiento, al personal que realizará los registros contables en el sistema administrativo SAINT, al cual se le aplicará el instrumento que a continuación se detalla (ver figura 2) con el propósito de evaluar si los requerimientos sugieren la inducción laboral en la realización en las actividades

diarias o la capacitación profesional tanto para la continuación de la especialización como para mejorar las funciones asignadas, o actualizaciones técnicas.

Figura 2. Instrumento de detección de necesidades de adiestramiento

CONSORCIO B.R.			
DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO			
Nombre y apellido del trabajador evaluado	Área de Evaluación:	Cargo que ocupa:	Fecha de elaboración / /
NECESIDADES DE INDUCCIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	EXCELENTE
1.Administración del tiempo en la ejecución de sus funciones			
2. Manejo del sistema automatizado			
3. Cumplimiento de tareas asignadas			
4. Comportamiento ante dificultades laborales			
4 Capacidad de solucionar problemas			
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
1. Habilidad en la ejecución de sus funciones			
2. Habilidad en la realización de actividades afines			
3. Capacidad de tomar decisiones acertadas			
4. Satisfacción en la ejecución de la actividad			
5 Capacidad para aportar ideas			
Aplicado por:	Recibido por:		

Fuente:Barrios y Fonseca (2017)

Este instrumento se aplicará a cada integrante de la organización cada vez que sea necesaria la implementación de nuevas tecnologías o sistemas computarizados, o establecimientos de nuevos procedimientos, de manera de detectar las necesidades de

reformular las áreas débiles de la organización y fortalecerlas recordando que es el capital humano el que le da el valor agregado a las organizaciones, el departamento de Recursos Humanos será el encargado de llevar a cabo el proceso de evaluación, y el supervisor o responsable debe ser la persona que efectúe la correspondiente aplicación del instrumento, permitiendo identificar las necesidades de inducción laboral o de capacitación.

b) Establecimiento de políticas de inducción laboral

Habiendo identificado el personal que requiera de la inducción laboral y en qué cargo, se planificarán talleres en donde participarán por grupos de acuerdo a la similitud de la actividad, esta responsabilidad será asignada a un personal con experiencia en la gestión para dictar las pautas informativas a fin de reforzar la noción de las funciones de los empleados seleccionados especialmente en el área administrativa y contable, así como controles internos.

Seguidamente, se deberá establecer como normativa o política a mantener un programa de inducción o adiestramiento a todo el personal que ingrese en la organización de manera que conozcan las actividades de específicas a la dirección de administración y contabilidad, y manejo de sistemas computarizados SAINT de manera de prestar servicios de calidad.

c) Establecimiento de políticas de capacitación profesional

Una vez detectadas las necesidades de capacitación profesional, al personal evaluado, se profundizará en el análisis de los requerimientos necesarios, considerando su condición actual de estudiante, profesional o aspirante de una carrera en particular que sea afín a las actividades que realiza actualmente en su puesto de trabajo, seguidamente se tomará la decisión de incentivar al personal facilitándoles beneficios económicos y flexibilidad de horarios, que le permitan lograr el desarrollo profesional o participar en talleres de especialización relacionados al área de trabajo, en el que se desenvuelve facilitándole el crecimiento profesional dentro de la

organización, de tal manera que pueda el personal, desarrollar un sentido de pertenencia e identidad por la organización.

Estrategia 10.- Recopilar documentación contable para enviar al contador externo.

- Se elaborará carpeta de compras, y carpeta de ventas, junto con los comprobantes de retención emitidos de clientes, para su respectivo cálculo, declaración de los impuestos correspondientes en el periodo contable.
- Se enviarán comprobantes de retención del IVA con reporte al contador, relacionados para la elaboración del TXT, declaración y emisión de reporte, para luego proceder al pago.

Estrategia 11.- Elaboración de estados financieros al final de periodo (mensual, trimestral o anual).

- Se realizará el resumen de las actividades de los registros mediante el libro de mayor, de las cuentas.
- Se elaborará el balance de comprobación.
- Se clasificará las cuentas que componen el estado de resultado, determinando el importe para la reserva legal,
- Se deducirán a las utilidades los dividendos en acciones o en efectivo.
- Se emitirá estado de situación financiera, estado de flujo de efectivo, estado del movimiento patrimonial, y las notas revelatorias que serán descritas por el contador externo.

CONCLUSIONES

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 administrativos y contables, de la empresa Consorcio B.R., 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:

- 1.- No se realiza un registro diario de las operaciones.
- 2.- No están establecidos los objetivos y metas de la organización.
- 3.- Personal con poco conocimiento para realizar los registros contables.
- 4.- Los libros contables no se están llevando dentro de la organización.
- 5.- No se realiza un análisis de vencimiento de las cuentas por pagar, ni por cobrar.
- 6.- Los libros no están en la empresa, por lo que existe riesgo de multa y suspensión de actividades por parte del SENIAT.
- 7.- Reformas de la Código Orgánico tributario donde se establecen las sanciones por el incumplimiento de declaración del IVA.
- 8.- Riesgo de multas por retraso del pago del Impuesto correspondiente.

Se concluye en la investigación, que se logró el objetivo general de proponer plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R., que permitan el registro oportuno, emisión de reportes, entrega de la documentación al contador externo, y mejoras al personal para su desempeño profesional.

RECOMENDACIONES

Como complemento, para que el plan estratégico tenga el efecto esperado, para mejorar los procesos de control administrativos y contables para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R deben tomar ciertas consideraciones detalladas a continuación:

- 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 SAINT 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, 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.
- Efectuar arqueos de caja sorpresivos y recurrentes para mayor control del efectivo y evitar riesgos de fraude manipulación indebida del mismo.
- Abrir una dirección de correo electrónico para el envío de estados de cuentas a los clientes, y para solicitar y enviar los comprobantes de retenciones en materia de IVA., solicitar información de los pagos realizados.

- Mantener una mejora continua, revisando, controlando y haciendo los ajustes necesarios en los procesos, en los cuales se presenten desviaciones para realizar los correctivos necesarios de manera oportuna.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- 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. (2010). **El proyecto de investigación.** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Belestrini, Miriam. (2007). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Caracas. Editorial Consultores Asociados.
- Brito, José. (2002). **Principios de Contabilidad.** Ediciones Centro de Contadores. Caracas. Venezuela.
- Cáceres, Charly. (2014). **Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de Grado no publicado.
- Catacora, Fernando. (2010). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Coopers, Lybraud (2009), **Manual de Auditoría;** Flujogramas. Ediciones Deusto, S.A.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos (1974). **Declaración de Principios de Contabilidad No. 0. Normas básicas y principios de contabilidad de aceptación general.**
- Glavosky, Manuel. (2005) **Metodología de la Investigación.** Mc Graw – Hill. Interamericana, S.A. Sexta Edición.
- Gómez, Guillermo. (2009). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños.** Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hernández, Roberto., Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar. (2010). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc Graw Hill. México

- Horngren, Charles y Harrison, Walter. (2006). **Contabilidad**. Prentice – Hall. Hispanoamericana, S.A. Tercera Edición. México
- Lázzaro, Víctor. (2004). **Sistemas y Procedimientos**. México. Editorial Diana
- Londoño, Carlos., y Mesa, Rodrigo. (2008) Presupuesto y Finanzas. Editorial Limusa. Ciudad de México, México.
- Mantilla Samuel. (2007) **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. Ecoe Ediciones Bucaramanga, Colombia.
- Meigs, Robert., Williams, Jan R., Haka, Susan. y Bettner, Mark. (2004), **Contabilidad: La base para las Decisiones Gerenciales**. Editorial Editorial Mc Graw Hill.
- Méndez, Carlos. (2006). **Metodología de la investigación**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A.
- Martínez, Daniel. y Milla, Artemio., (2005), **La elaboración del plan estratégico y su implementación a través de la Tabla de mando integral**. Ediciones Díaz de Santos, S. A., Madrid, España.
- Meléndez, Adrián. y Ramírez, Anais. (2014). **Procedimientos financieros adecuados para el tratamiento de las transacciones contables en la empresa Fábrica Nacional de Pañales Desechables Valencia C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela.
- Men Lam, Ho (2013). **Lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa, Restaurant Mega Sabor C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. Trabajo de Grado no publicado.
- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES)** (2009). Editorial IFRS forSMEs London.
- Orozco, Cirilo., Labrador, Maria.y Palencia, Aleida. (2002). **Manual Teórico Práctico de Metodología para Tesistas, Asesores, Tutores y Jurados de Trabajos de Investigación y Ascenso**. Caracas – Venezuela.
- Palella, Santa. y Martins, Feliberto. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedupel. Venezuela.

- Pérez, Willmar. (2013), **Lineamientos de Control Interno para el área de contabilidad del Centro de Beneficio de Bovinos y Porcinos de Güigüe**, Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela.
- Ramírez, Tulio. (2007). Como hacer Proyecto de InvestigacionPanapo. Caracas Venezuela.
- Sabino, Carlos. (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas, Venezuela.
- Sampieri, C. (2010). **Metodología de la investigación**.Mc Graw – Hill. Interamericana, S.A. Tercera Edición
- Serna, Humberto. (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2013), **Normas para la elaboración y presentación de losproyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. Caracas. Venezuela
- Whittington, O.Ray.yPany, Kurt. (2009). **Principios de Auditoria**. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. Decimocuarta Edición. Colombia

Electrónica

- Estrada, C. (2008). **Plan Estratégico**. [Documento en línea] Disponible en: http://www.sinexus.com/business_intelligence/plan_estrategico.aspx [Consulta, Noviembre, 2016]

ANEXOS

ANEXO A
Cuestionario



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

Estimado señor
Gerente Administrativo

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativo y contable para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R, ubicada en Tocuyito. Estado Carabobo.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de investigación universitario. Por lo tanto, 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

1.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se realiza análisis de vencimiento de las facturas pendientes por pagar?

SI _____ NO _____

2.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se realiza los registros diarios de todas las transacciones elaboradas?

SI _____ NO _____

3.- ¿Sabe usted, si se llevan los libros de compra y venta en la empresa Consorcio B.R. diariamente?

SI _____ NO _____

4.- ¿Tienes conocimiento si la empresa Consorcio B.R. utiliza un contador externo para llevar la contabilidad de la empresa?

SI _____ NO _____

5.- ¿La empresa Consorcio B.R. lleva el registro de la contabilidad en sus oficinas?

SI _____ NO _____

6.- ¿Posee conocimiento si en la empresa Consorcio B.R. cuenta con herramientas de control interno para que los procesos sean eficientes?

SI _____ NO _____

7.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se realizan oportunamente las declaraciones y pagos de impuestos que corresponden en el periodo?

SI _____ NO _____

8.- ¿Tiene usted conocimiento si se entrega la documentación de las operaciones mensuales dentro de los tiempos establecidos para que la firma contable realice el cálculo de los impuestos en la empresa Consorcio B.R.?

SI _____ NO _____

9.- ¿Sabe usted si la empresa Consorcio B.R. ha sido multada en el año operativo por retardo de declaraciones de impuesto de manera tardía?

SI _____ NO _____

10.- ¿Están formalmente establecidas las normas, políticas y procedimientos, tanto administrativos como contables en la empresa Consorcio B.R.?

SI _____ NO _____

11.- ¿Existe una programación de las actividades a realizar en el orden de prioridad en la empresa Consorcio B.R.?

SI _____ NO _____

12.- ¿Conoce usted cuales son los objetivos y metas para el área de administración y contabilidad en la empresa Consorcio B.R.?

SI _____ NO _____

13.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. se cumplen los objetivos establecidos para el área de administración y contabilidad?

SI _____ NO _____

14.- ¿Tiene usted conocimiento si en la empresa Consorcio B.R. organiza los soportes de las transacciones realizadas?

SI _____ NO _____

15.- ¿Sabe usted si en la empresa Consorcio B.R. lleva a cabo los registros oportunos de las transacciones de las cuentas por cobrar y por pagar?

SI _____ NO _____

Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

ANEXO B
Tabla de Frecuencia

Anexo B.- Tabla de Frecuencia

PREGUNTA A	FRECUENCIA/ALTERNATIV A		FRECUENCIA/ALTERNATIV A	
	SI	NO	SI	NO
1	1	4	20%	80%
2	1	4	20%	80%
3	2	3	40%	60%
4	5	0	100%	0%
5	5	1	0%	100%
6	0	5	0%	100%
7	0	5	0%	100%
8	1	4	20%	80%
9	3	2	60%	40%
10	0	5	0%	100%
11	0	5	0%	100%
12	1	4	20%	80%
13	0	5	0%	100%
14	2	3	40%	60%
15	1	4	20%	80%

Fuente: Barrios y Fonseca (2017)

ANEXO C
Formato de Control de Cobranza

Figura 1.- Formato de control de cobranza

CONSORCIO BR						
HOJA DE GESTIÓN DE COBROS						
(1)Periodo del ____ al de _____ de ____.						
(1) Responsable del Cobro						
(2) Deudor				(3)Monto de la Deuda:		
GESTIONES REALIZADAS						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9)Resultados:						
(10)Observaciones:						

Fuente: Barrios y Fonseca (2017).

Figura 2. Instrumento de detección de necesidades de adiestramiento

CONSORCIO B.R.			
DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO			
Nombre y apellido del trabajador evaluado	Área de Evaluación:	Cargo que ocupa:	Fecha de elaboración / /
NECESIDADES DE INDUCCIÓN	DEFICIENTE	REGULAR	EXCELENTE
1.Administración del tiempo en la ejecución de sus funciones			
2. Manejo del sistema automatizado			
3. Cumplimiento de tareas asignadas			
4. Comportamiento ante dificultades laborales			
6 Capacidad de solucionar problemas			
NECESIDADES DE CAPACITACIÓN			
1. Habilidad en la ejecución de sus funciones			
2. Habilidad en la realización de actividades afines			
3. Capacidad de tomar decisiones acertadas			
4. Satisfacción en la ejecución de la actividad			
7 Capacidad para aportar ideas			
Aplicado por:	Recibido por:		

Fuente:Barrios y Fonseca (2017)