



**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA  
OPTIMIZAR LA GESTIÓN CONTABLE EN  
LA EMPRESA STATUS BURGUER**

Autores: Luis Lucena  
María Moreno

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA  
OPTIMIZAR LA GESTIÓN CONTABLE EN  
LA EMPRESA STATUS BURGUER**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Licenciado en Contaduría Pública

Autores: Luis Lucena  
María Moreno

Tutor(a): Lcdo. José Coronel

San Diego, Octubre de 2015



### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, José Coronel, portador de la cédula de identidad N° 13.381.702, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanos Luis Lucena y María Moreno. Portadores de la cédula de identidad N° 18.958.716 y N° 18.435.011 respectivamente titulado PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA STATUS BURGUER presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año 2015

---

Nombre  
C.I:

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
	ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	vii
	RESUMEN INFORMATIVO .....	x
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema .....	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	5
	1.2. Objetivos .....	6
	1.3. Justificación.....	6
II	MARCO TEÓRICO .....	8
	2.1. Antecedentes .....	8
	2.2. Bases Teóricas.....	13
	2.3. Definición de Términos.....	24
III	MARCO METODOLÓGICO.....	26
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	26
	3.2. Fases Metodológicas.....	26
	Fase I.....	28
	Fase II.....	29
	Fase III.....	30
IV	RESULTADOS .....	31
	4.1. Análisis y Presentación de los Resultados.....	31
	4.2. Lista de Cotejo.....	32
	4.3. Cuestionario.....	34
V	LA PROPUESTA.....	46
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	46

5.2. Justificación de la propuesta.....	47
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	47
5.4. Desarrollo de la Propuesta.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS .....	60
ANEXOS .....	62

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

<b>CUADRO</b>		<b>p-p</b>
1	Lista de Cotejo .....	32
2	Registro de operaciones.....	34
3	Políticas Administrativas.....	35
4	Operaciones Contables.....	36
5	Conciliaciones Bancarias.....	37
6	Procedimientos Administrativos.....	38
7	Control de Proveedores.....	39
8	Control de Gastos.....	40
9	Sistema Administrativo.....	41
10	Evaluación Contables.....	42
11	Reportes Contables.....	43

## LISTA DE GRÁFICOS

	CONTENIDO	p.p
GRÁFICOS		
1	Registro de operaciones.....	34
2	Políticas Administrativas.....	35
3	Operaciones Contables.....	36
4	Conciliaciones Bancarias.....	37
5	Procedimientos Administrativos.....	38
6	Control de Proveedores.....	39
7	Control de Gastos.....	40
8	Sistema Administrativo.....	41
9	Evaluación Contables.....	42
10	Reportes Contables.....	43

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

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA  
OPTIMIZAR LA GESTIÓN CONTABLE EN  
LA EMPRESA STATUS BURGUER**

Autoras: Luis Lucena  
María Moreno

Tutor:

Fecha: Octubre 2015

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como finalidad proponer procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer, la cual es una Pequeña y Mediana Empresa (PYME) que presenta debilidades en su gestión contable, debido a que se no poseen herramientas administrativas para llevar un eficiente control de las actividades. Es por ello, que se requiere analizar, evaluar e informar todas las operaciones que se llevan a cabo de una manera más eficiente y rápida para la optimización de los procedimientos contables. De acuerdo a los objetivos planteados, el estudio se desarrolla bajo la modalidad un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo descriptivo y documental. La población objeto de estudio está conformada por seis (6) trabajadores que laboran en la empresa. Como técnicas de recolección de información, se empleó la encuesta, a través de un cuestionario para diagnosticar la situación actual que presenta la empresa en cuanto a los procesos contables. También se hizo uso de la revisión documental, mediante una matriz de revisión documental con la finalidad de analizar la gestión contable de la empresa Status Burguer en función a los procedimientos administrativos de planificación, organización, dirección y control. Con los resultados que se obtengan se diseñarán los proponer procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable. Finalmente, se presenta la propuesta y las recomendaciones

**Descriptores:** Procedimientos Administrativos, Procesos Contables, Gestión Contable, Registros Contables

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones en general requieren en la actualidad la aplicación de métodos y medidas para salvaguardar sus recursos económicos y financieros. Por lo cual, toda empresa que aspire el buen funcionamiento de sus actividades, debe tener políticas, normas y procedimientos contables, en las cuales estén incluidas todas y cada una de las operaciones, y establecer responsabilidades de los empleados, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se puede decir, que los procedimientos contables son la herramienta básica para mejorar la calidad de la información financiera, de acuerdo con las necesidades propias de la empresa, con el objetivo de unificar los criterios utilizados para contabilizar las transacciones. Con adecuados procedimientos contables es posible evaluar el funcionamiento de las empresas en diferentes etapas, planificar el mejoramiento de la organización y tener a la disposición una fuente propia de información para cualquier gestión.

Ahora bien, que 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 los procedimientos administrativos, ya que su aplicación efectiva en el área contable, promueve la eficacia del trabajo para alcanzar las metas y objetivos programados, ya que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la coordinación, la ejecución y el control de las actividades contables.

Dentro de lo planteado, se presenta la investigación en la empresa Status

Burguer, la cual es una Pequeña y mediana Empresa (PYME) , que requiere llevar la información contable de una forma organizada, sistematizada y fidedigna, con el fin de identificar, interpretar, analizar, evaluar e informar todas las operaciones que se llevan a cabo de una manera más eficiente y rápida. Sin embargo, presenta dificultades en los procesos de gestión, por la carencia de procedimientos administrativos para una eficiente labor contable. En tal sentido, se presenta como objetivo general proponer procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer. El estudio se desarrolla en los siguientes capítulos:

**Capítulo I.** este capítulo está conformado por el problema, los objetivos (Generales y Específicos), la justificación del estudio, los alcances y la formulación del problema

**Capítulo II.** Este capítulo está conformado por el Marco Teórico, en el se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

**Capítulo III:** Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

**Capítulo IV:** En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

**Capítulo V:** Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta

También se presentan las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

El dinamismo al que se enfrentan las organizaciones hoy en día, las ha llevado a optimizar todos sus procesos operativos que de manera directa o indirecta influyan en obtención de las metas y objetivos organizacionales, generando la necesidad de diseñar estrategias que les permitan ser competitivas y por lo tanto, permanecer en el largo plazo. En este sentido, requieren la aplicación de métodos y medidas para salvaguardar sus recursos económicos y financieros.

Las organizaciones deben gestionar sus recursos si quieren desarrollar sus actividades, establecer bases de operación sólidas y contar con los elementos de apoyo que permitan medir el grado de esfuerzo que cada unidad tiene para el logro de las metas fijadas por la alta dirección; esto se logra a través de la administración, la cual se basa en la planeación, organización, dirección y control de las operaciones, a fin de conseguir una relación favorable de insumos – productos, los cuales van desde bienes, servicios, utilidades, satisfacción, integración de metas, etc. todo en busca de la productividad.

Por lo tanto, la aplicación efectiva de procedimientos administrativos y contables promueve la eficacia del trabajo para alcanzar las metas y objetivos programados por sus directivos. La complejidad de estos, van a depender de la magnitud y el tipo de actividad a que se dedique la organización.

El proceso administrativo se caracteriza por seguir métodos y normas hasta llegar a metas establecidas, así como también se rigen mediante reglas fijas con la finalidad de obtener rendimientos. Por lo cual, debe ir dirigido a proporcionar información contable y financiera que sea oportuna, confiable, concisa, verificable, objetiva, útil y

veraz, con el objeto de facilitar a los diversos interesados la toma de decisiones en relación con la entidad económica.

Las empresas deben disponer de mecanismos gerenciales actualizados a las nuevas tendencias organizacionales en materia contable, financiera y tecnológica, que le permitan desarrollar lineamientos de control de gestión contable adecuados que orienten al contador en como registrar contablemente todas las transacciones financieras que se derivan de su actividad económica.

Es así, como las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME), deben adaptarse a los cambios del entorno, ya que juegan un papel importante en el desarrollo de las economías modernas por diferentes razones tales como: son fáciles de establecer, generan empleos, son grandes empresas en potencia, lo que invita a reflexionar sobre el papel preponderante como motor de desarrollo económico, debido a su flexibilidad, capacidad innovadora e incentivo a la sana competencia.

Para lograr su supervivencia, es necesario mantener una ventaja competitiva, y para lograrlo se apoyan en el uso correcto de los procesos administrativos y de los sistemas contables de información, los cuales les proporcionan datos confiables y oportunos de la gestión contable para cumplir la labor, de manera que las funciones de planeación, organización, dirección y control se realicen eficazmente. Es por ello, que precisan establecer estrategias administrativas-contables para las mejoras en los procesos, estas deben ser llevadas de manera formal y organizada, lo que permitirá tener un registro y el control sistemático de todas las operaciones financieras que se realizan.

Dentro de lo planteado, se presenta la investigación, en la empresa Status Burger, la cual es una PYME dedicada a la venta de comida rápida y otros suministros. Esta organización ha venido expandiendo sus operaciones y actividades, presentado un crecimiento sostenible. Sin embargo, producto tanto de la falta de experiencia, así como la ausencia de capacidades técnicas ha llevado al empresario a no fijar correctamente los objetivos y desconocer las realidades del entorno y las posibilidades reales de la organización dentro de su ámbito de acción.

En este sentido, todos los procesos operativos y contables que se lleven a cabo en la empresa deben proporcionar información precisa, manejable y de fácil interpretación y que además refleje la realidad de la empresa coherente y fiable que sirva de soporte a la toma de decisiones.

Sin embargo, sus operaciones contables se encuentran centralizadas y limitadas, ya que se carece de procedimientos administrativos, así como de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. En este aspecto, cabe señalar que no se lleva un proceso de las operaciones que se realizan con los proveedores, porque muchas veces estos no entregan la factura de compra, por lo que dicha compra no se registra en el período que corresponde, distorsionando la información financiera, puesto que no se sabe con exactitud las obligaciones con los acreedores y la fecha de cancelación de la deuda.

Por otro lado, no se lleva un control de los gastos operativos. De igual forma, no se conoce con exactitud el monto de la cuenta banco, dado que se observa un descontrol en el libro banco, ya que no se registran oportunamente y no se realizan conciliaciones bancarias. Aunado a ello, no se emiten recibos de pago a los trabajadores por concepto de nómina. Esto conlleva a que el registro de realice de manera empírica.

La falta de control en los procesos contables ha condicionado la información financiera de los resultados obtenidos en los ejercicios económicos, ocasionando así decisiones erróneas a nivel gerencial, pérdidas económicas y gastos innecesarios. Esto representa una problemática para la organización, ya que la información contable es un proceso indispensable para la administración efectiva de los recursos con los cuales cuentan.

Esta situación ha traído como consecuencia un atraso en la emisión de los estados financieros, ya que la información que se origina no es confiable. Por lo que, las decisiones que se tomen en cuanto a los flujos de ingresos y egresos no se sustentan en informaciones auténticas y oportunas de la ejecución financiera que debe suministrar la gestión contable. En virtud de la situación anteriormente planteada, se

plantean procedimientos administrativos para optimizar la gestión contable en la empresa Status Burguer.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿Cuáles serían los procedimientos administrativos que se requieren para la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer

### **1.2.1 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Status Burguer en cuanto a los procesos contables.
- Identificar los procesos administrativos que intervienen en la gestión contable de la empresa Status Burguer.
- Diseñar procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El Análisis de gestión administrativa es una herramienta de desarrollo empresarial, que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección, la

coordinación, la ejecución y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia en este sentido, la investigación se justifica, ya que se proponen procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burger, con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir, así como tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea.

Por lo tanto, los procedimientos administrativos, contables y financieros, para la empresa se convierten en una necesidad que les permita planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente sus actividades comerciales, además del desempeño de cada uno de los involucrados en la misma. Así como el resguardo y seguridad de que sean registradas todas las operaciones a fin de preparar los estados financieros fiables para la toma de decisiones

Por otra parte, el valor teórico de esta investigación, radica en su utilización y marco de referencia a futuros estudios en esta área del conocimiento, ya que sirve de apoyo para aquellas personas interesadas en la evaluación de la gestión administrativa y contable de una organización..

En el aspecto metodológico, la investigación tiene relevancia importante porque permitirá conocer la situación actual de los procesos administrativos de la empresa, examinar la estructura administrativa en cuanto a eficiencia y eficacia de las funciones, determinar debilidades para corregirlas, al mismo tiempo que coadyuvará en el mejoramiento continuo, la productividad, calidad, control permanente y mejor distribución de los recursos disponibles.

Finalmente, constituye un aporte para la Universidad José Antonio Páez y la línea de investigación donde se inserta el estudio, puesto que puede servir de antecedentes a futuras investigaciones que estén relacionadas con la temática planteada. Asimismo, aporta un gran beneficio para la autora, ya que contribuye a ampliar el conocimiento contable, permitiendo combinar la formación académica con la práctica.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

El marco teórico de acuerdo con Balestrini (2011), “es el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”. (p. 85). Por consiguiente, se hace necesario presentar los enfoques teóricos vinculados al problema, así como los antecedentes de investigación referidos a la temática abordada dirigida a diseñar procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burger.

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

La revisión de estudios realizados que guardan relación con el tema propuesto en la investigación, servirán de guía y apoyo para estructurar el estudio de la problemática antes expuesta, y es por eso que se considera valiosa la recopilación de esta información, la cual representa parte de los antecedentes de la investigación que se está llevando a cabo. De acuerdo a Méndez (2008):“Los antecedentes de la investigación son los que se toman en cuenta como conocimiento previamente construidos por lo que cada investigación hace parte de una estructura teórica ya existente”. (p.65). A continuación se presentan los siguientes trabajos que de un u otra manera guardan relación con el objeto de estudio.

Monsalve, J y Racero E (2014), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Lineamientos Administrativos y Contables dirigidos a la optimización del Control de Gastos Operacionales de la Tienda Makro Comercializadora, S.A. Tienda Tocuyito 29”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. La presente

investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos administrativos y contables dirigidos a la optimización del control de gastos operacionales de la tienda Makro Comercializadora. Metodológicamente se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto factible, apoyado en un diseño de campo y en una investigación bibliográfica y/o documental. Como técnicas de recolección de datos, se empleó la observación directa y la encuesta, mediante un cuestionario, el cual fue aplicado a la población objeto de estudio conformada por diez (10) empleados que laboran en la empresa en el área administrativa, ya que son las personas que están inmersas en la problemática planteada.

Una vez analizado los resultados se concluyó que no se lleva un adecuado control interno para el manejo de los gastos operativos en cada departamento, ya que no se cuenta con un instrumento efectivo para el manejo de los gastos que se originan en la empresa, ya que no se aplican técnicas administrativas y contables que permitan el control y seguimientos de los egresos, lo que genera que se duplique el tiempo de trabajo. Por lo que recomendaron implantar, los lineamientos administrativos y contables para un mejor funcionamiento de la organización.

Este antecedente sirve de marco de referencia a la investigación, ya que presenta los lineamientos administrativos y contables para la optimización de las actividades en una organización. Por lo cual, aporta elementos que se pueden considerar para mejorar la gestión contable en la empresa Status Burguer.

Arguello, Y (2013), realizó un trabajo titulado: **“Análisis de la Gestión Administrativa Contable de los procesos de seguimiento institucional de las Cooperativas en Gerencia de Programas Sociales”**, presentado en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”’ optar por el título de Especialistas en programas Sociales. El estudio se basó en la pertinencia y los requisitos necesarios para adecuación de la gestión administrativa contable de las cooperativas. La investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión administrativa contable de las Cooperativas del Estado Lara.

Metodológicamente la investigación se considera de campo de carácter

descriptivo. Como técnicas de recolección se emplearon la entrevista y un cuestionario. La población objeto de estudio estuvo conformada por 31 cooperativas.

Los resultados obtenidos, permitieron concluir con respecto a la gestión contable, que llevan la contabilidad de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente exigidos. Sin embargo, la responsabilidad recae sobre contadores externos, desconociendo los integrantes de las cooperativas las funciones contables y administrativas que deben realizarse.

Este antecedente se relaciona con la investigación, ya que permite analizar la importancia de la administración contable en las cooperativas como elemento fundamental para el desarrollo y crecimiento de las mismas. Sirviendo de marco de referencia para aplicarlo en la empresa Status Burguer. para optimizar la gestión contable.

Otro trabajo consultado fue el de Bracho, H (2013), titulado: **“Lineamientos Administrativos y Financieros para mejorar la Gestión Contable en la empresa Di Lorenzo, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La organización objeto de estudio presenta deficiencias en los procesos contables que se llevan a cabo, por lo que el objetivo general consistió en proponer lineamientos administrativos y financieros que permitan mejoras en la gestión contable de la empresa. Este trabajo se ubicó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo y una revisión documental. Entre las técnicas de recolección de información empleadas se tiene la observación directa y un cuestionario aplicado a la población objeto de estudio, la cual estuvo conformada por 3 trabajadores que laboran en la empresa, tomando como muestra todos los elementos de la población.

Una vez analizado los resultados, se concluye que los registros contables de la empresa no emiten información confiable y actualizada, por ende existen fallas en el proceso de información administrativo y contable dentro de la organización. En tal sentido, aplicación de los procesos propuestos generarán resultados realmente confiables, eficientes y efectivos, así como manejo de los controles internos, lo que

permitirá el cumplimiento de los objetivos trazados.

La vinculación de este antecedente con la investigación se basa en que analiza los elementos administrativos y contables para optimizar la gestión contable y así obtener información financiera acorde a la realidad de la empresa que permita la toma de decisiones oportunas en materia contable.

Ho, M (2012), realizó un trabajo titulado. **“Lineamientos Administrativos para el mejoramiento de las Funciones Contables en la empresa, Restaurant Mega Sabor, C.A. Ubicada en Valencia, Estado Carabobo”**. Presentado en la Universidad José Antonio Páez, como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. Esta organización presenta como problemática deficiencias en las funciones contables, debido a que se han mantenido en manos de un asesor externo, lo que genera que no se conozca la realidad financiera. Para solucionar la problemática se plantea como objetivo general proponer lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables. Este trabajo se ubica bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo, con apoyo documental.

Entre las técnicas de recolección empleadas se tiene la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario, el cual fue aplicado a una población conformada por 7 trabajadores que laboran en la empresa. Cabe resaltar que la muestra la conforman todos los elementos de la población.. Una vez analizado los resultados, se concluye que el proceso contable que se lleva a cabo en la empresa no es el más idóneo, ya que los procedimientos contables no están definidos de tal manera que le permita cumplir con los objetivos que persigue la empresa.

Por lo que propone, lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa, dicha propuesta le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a la gestión contable, realizando los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y así cumplir las metas.

Este antecedente, sirve de referencia, ya proporciona información relacionada

con los procesos y las funciones contables que deben llevarse en una empresa, lo cual es de gran utilidad para la puesta en marcha de la propuesta de procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer.

Carrillo B, y Ennys J (2011), realizaron una investigación titulada: **“Los sistemas de Información Contable en las empresas comerciales de la Parroquia Matriz del Municipio Trujillo, Estado Trujillo”**, presentada en la Universidad de los Andes presentada en la Universidad de los Andes para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. El objetivo general de la investigación fue “Analizar el funcionamiento operativo de los sistemas de información contable en las empresas comerciales de la Parroquia Matriz del Municipio Trujillo, estado Trujillo”. Para alcanzar dicho objetivo se acudió a una metodología de tipo descriptiva y un diseño de campo, no experimental.

La población estuvo conformada por ochenta y cinco (85) Gerentes de las empresas comerciales de la Parroquia Matriz del Municipio Trujillo, estado Trujillo, se aplicó un procedimiento estadístico para determinar el tamaño de la muestra, donde se obtuvo como resultado 51 Gerentes, los cuales representan la población de estudio. La técnica de recolección de información utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario.

Se concluyó que el funcionamiento operativo de los sistemas de información contable en las empresas Comerciales de la Parroquia Matriz del Municipio Trujillo, estado Trujillo, proporciona información importante y oportuna, que efectivamente puede ser usada en la toma de decisiones de los usuarios. Para tal fin, su conformación atiende a criterios específicos de capacidad técnica con los elementos organizacionales, la infraestructura contable y la dimensión pertinente a la operatividad de las empresas, debido a los elementos que lo conforman, a las actividades ejecutadas por el sistema de información contable y a las características claves que permiten facilidad en el funcionamiento de los sistemas de información contable para las empresas estudiada.

El antecedente planteado, señala la importancia de los sistemas Información Contable en las empresas, lo cual es un referente para optimizar los procesos administrativos, contables y financieros, lo que garantiza información oportuna y confiable; por ello, sirve de apoyo teórico y práctico para el presente estudio.

## **2.2 Bases Teóricas**

El objetivo de las bases teóricas es enriquecer el problema mediante un conjunto de conocimientos, los más sólidos y actualizados posibles, de modo que permita orientar la búsqueda de información científica por medio de una conceptualización adecuada de los términos para efectuar este estudio. Según Arias, (2012): "Las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proporciones que constituyen un punto de vista determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado" (p. 39). La fundamentación teórica durante el desarrollo de la investigación está sustentada por literatura de diferentes autores, que proporcionan teorías aplicadas al problema de investigación, con la finalidad de obtener una perspectiva teórica que permita abordar el problema con más claridad. Al respecto, se citan los siguientes aspectos teóricos.

### **2.2.1 Procedimientos Administrativos**

La administración es una actividad basada en tareas operativas que se llevan cabo mediante el esfuerzo de los miembros del grupo para permitir el funcionamiento adecuado de una organización, para tal efecto el proceso administrativo es fundamental para especificar en forma sistemática y ordenada las actividades dentro de la empresa. Kinicki (2003), afirma que el proceso administrativo "es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral" (p 32), de manera que se puede decir que no es más que el conjunto de pasos o etapas necesarios para llevar a cabo

una actividad o lograr un objetivo.

Se considera a la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo. Este proceso administrativo está formado por cuatro funciones o etapas fundamentales:

### **Planificación**

Münch y García (2008,) establecen que la planeación “es la determinación de los objetivos, elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro” (p 65). La planeación es la primera función administrativa porque sirve de base a las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planeación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planeación determina dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden.

Es importante acotar, que tal actividad se desarrolla en un marco de incertidumbre, impredecibilidad, riesgo y cambios; por tanto, el cómo planear, establecer mecanismos de acción de alcance de normas, procedimientos, planes y objetivos exige la reinención constante de cómo el gerente estratégicamente piensa, estableciendo los senderos de acción empresarial

Es importante contar con una meta, un objetivo. En ocasiones es la diferencia entre sobrevivir o declinar. Las empresas con éxito planean adecuadamente. La planeación es una de las más importantes funciones de la administración a cualquier nivel.

### **Organización.**

Para Azuaje (2005) la “organización consiste en la creación de estructuras que permitan determinar las jerarquías necesarias y agrupar las actividades, con el objeto de simplificar las mismas, así como sus funciones dentro de la unidad”. (p 59).

Para poder llevar a la práctica y ejecutar los planes, una vez que estos han sido

preparados, es necesario crear una organización, por lo tanto, es preciso establecer el tipo de organización a utilizar para llevar a cabo el plan previamente preparado. El tipo de organización que se halla establecido, determina, en buena medida, el que los planes sean íntegramente apropiados. Por otro lado, Chiavenato (2009):

La organización es una entidad social porque está constituida por personas, y se halla orientada hacia objetivos porque está diseñada para alcanzar resultados. Está estructurada deliberadamente porque divide el trabajo, y su ejecución se asigna a los miembros de la organización. En este sentido, la palabra organización significa cualquier empresa humana conformada intencionalmente para conseguir determinadas metas y objetivos (p. 344).

Es importante mencionar, que el organizar implica mayormente el manejo y administración del capital intelectual, considerando que éste por su naturaleza conceptual está formado por emociones, sentimientos, hábitos y costumbres; por lo tanto, el innovar o cambiar pudiera no ser una tarea fácil a alcanzar por el gerente. Éste tiene la labor de crear condiciones facilitando tanto la aceptación como la adaptación a este nuevo proceso; de allí, que una buena estrategia es la participación activa del personal.

### **Dirección**

Esta tercera función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que esta función administrativa está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. Para Münch y García (2008) la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión” (p 160). La dirección se refiere a la forma como se establece el ambiente interno de la empresa con atención especial al uso de los recursos humanos. Abarca la fijación de incentivos para mejorar el rendimiento, el

diseño de sistemas formales para utilizar la información, las habilidades que poseen los empleados, la implantación de programas para la resolución eficaz de conflictos, y la definición de las condiciones y políticas generales que ayudarán a los gerentes a dirigir a otras personas

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planificación y organización, es necesario que se tomen medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar, instruir, ayudar al personal a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución.

### **Control**

Esta última fase del proceso administrativo, tiene como propósito medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar que encause la ejecución en líneas con las normas establecidas. Münch y García (2008) al establecer “si el control se estudia como última etapa del proceso administrativo, esto no significa que en la práctica suceda de la misma manera”. (p 183). Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. En el control de la planificación se lleva a cabo en una estructura organizacional que se crea para facilitar de forma eficiente y eficaz el cumplimiento de metas y objetivos, motivando a los empleados del equipo a través de un liderazgo eficaz.

En la práctica real, las cuatro funciones fundamentales de la administración están de modo entrelazado e interrelacionadas, el desempeño de una función no cesa por completo antes que se inicie la siguiente. Por lo general no se ejecuta en una secuencia en particular, sino como parezca exigirlo la situación en la que se encuentre. La ejecución efectiva requiere que se hayan asignado actividades a las personas o hayan realizado las suyas de acuerdo con los planes y objetivos generales,

de igual manera el control no puede ejercerse en el vacío debe haber algo que controlar

La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo los individuos cumplan de manera eficiente y eficaz objetivos específicos. En este sentido para la empresa Stastus Burguer. Consistirá en las actividades de planeación, organización, dirección y control desempeñadas para alcanzar los objetivos preestablecidos con el uso adecuado de recursos humanos, físicos, financieros y otros

### **2.2.2 Características de los Procedimientos Administrativos**

Los procedimientos administrativos son importantes porque permiten tomar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia y efectividad de la empresa Cantu (2001), interpreta la calidad de los procesos administrativos como “Un sistema que permite la integración del recurso humano y el grado en que un producto satisface las necesidades de la empresa y para tener la debida certeza de que del proceso productivo tendrá los niveles de calidad requeridos”. (p. 5). Señala que las características son las siguientes

- Enfocar el efecto completo de una decisión por anticipado, suministrando datos completos exactos y oportunos para los procesos de planeación y toma de decisiones. Emplea datos y métodos ordinarios en la preparación de planes de largo y corto plazo.
- Reduce el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de sólo los grados de detalles necesarios.
- Satisface las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación sirviendo al mismo tiempo a la organización como un todo.
- Presenta los datos a quienes son responsables de la toma de decisiones y planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo o esfuerzo necesario

para su análisis e interpretación.

Para que el proceso administrativo llevado a cabo sea el más indicado se deben tomar en cuenta una serie de pasos que no por ser una parte del todo son menos importantes, por mencionar algunos están, las metas, estrategias, políticas. Se considera que para la empresa es una poderosa herramienta de control, que permite analizar las decisiones tomadas, en un lapso de tiempo determinado, si fueron correctas o no, si los datos utilizados para caracterizar o dimensionar las actividades fueron las más acertadas.

### **2.2.3 Gestión Contable**

En las empresas la gestión contable permite llevar un registro y un control de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización. De acuerdo Reyes (2015) es llevada a cabo en tres etapas:

- Registrar la actividad económica de la empresa, en donde se lleva un registro de las actividades comerciales de la organización.
- Clasificar la información en diferentes categorías, en donde se procederá a la agrupación de las transacciones que reciben dinero y las que lo emiten.
- Realizar un resumen de la información para poder ser empleada por las personas que se encargan de tomar las decisiones dentro de la organización.
- Las etapas mencionadas son medios utilizados para la creación de la información, que permitirá guiar a la gestión contable de la empresa.

Los objetivos que persigue son:

- Predecir el flujo de efectivo
- Permitir la toma de decisiones relacionadas con la inversión y los créditos
- Brindar apoyo a la administración en las etapas de la planeación, la organización y la dirección de la empresa.
- Ser base para la determinación del precio de los productos y servicios que

comercializa la empresa

- Permitir el control de las operaciones financieras que realiza la organización.
- Ayudar en la evaluación de los beneficios
- Contribuir en el impacto social que tenga la empresa en el entorno donde desarrolle sus actividades.

La gestión contable es un mecanismo útil para el control de los movimientos comerciales y financieros de la empresa, obteniendo de esta manera un incremento en la productividad y un mejor aprovechamiento de los recursos de la organización. Aporta servicios que revisten de importancia para la obtención de la información necesaria en el área legal de una empresa. Debe contar con la información necesaria para los gerentes de área de la empresa como también para los usuarios externos a la organización

#### **2.2.4 Procedimientos Contables**

De acuerdo a Catacora (2011), los procedimientos contables se definen “como todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. (p 71). Desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros.

Por otro lado López (2003) lo define como “el conjunto de fases a través de las cuales la Contaduría Pública obtiene y comprueba información financiera”. (p 387). Es un ciclo o fases de la contabilidad que se repiten en cada periodo, este va desde el registro inicial hasta los estados financieros finales, en este proceso las transacciones son registradas y clasificadas de acuerdo a la empresa bien sea pública o privada.

Cuando se trata de definir el proceso contable se debe estudiar la naturaleza de las transacciones involucradas; éstas se clasifican en externas o internas, según sea

que participen terceros o no en las operaciones de la empresa. La contabilidad financiera está interesada solamente en aquellas transacciones medidas en términos monetarios siempre y cuando afecten la posición financiera de la empresa.

Si los gerentes, inversionistas, acreedores y empleados van a darle un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad, y de los procesos que se utilizaron para obtener tales resultados.

Un proceso contable sirve para conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir los recursos a otros entes, los cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el período. Uno de los aspectos que es preciso considerar cuando se estudia la empresa mediante el enfoque de procesos es la estructura, el medio en que ella está inserta y a la cual pertenece con un sentido de dependencia. Esta dependencia y subordinación plantea determinadas exigencias a las cuales debe ceñirse y/o dar respuestas.

El proceso contable abarca una serie de elementos que le dan su esencia primaria, los cuales son parte integral de un conjunto de operaciones y actividades que desarrolla la empresa objeto de estudio. Dichos elementos son: transacciones, cuentas, registros contables, estados financieros y toma de decisiones, entre otros. Por lo cual, la empresa en estudio requiere

### **3.2.5 Características de los Procedimientos Contables**

De acuerdo a Redondo (2004): “para poder satisfacer adecuadamente sus objetivos, el proceso contable debe ser comprensible, sistemático y útil y en ciertos casos requiere que además la información obtenida sea comparable y confiable.”(p 30). La información es útil cuando es pertinente y sus fuentes sean fidedignas. Es comprensible cuando sea fácil de interpretar y analizar; y la información es confiable cuando es neutral, verificable y en la medida en que represente fielmente los hechos

económico. Sus características son las siguientes:

- Son de aplicación específica para cada caso, desarrollando varios procedimientos para una sola labor, de acuerdo con los requerimientos de la organización.
- Son flexibles, ya que permiten cambios necesarios, es decir, son adaptables a los problemas que se vayan generando.
- Tienen la particularidad de ser estables, en el sentido que llevan una misma secuencia de acuerdo con lo planteado previo a su ejecución.
- Los procesos contables bien diseñados ofrecen control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo/beneficio.
- Además le dan a la administración control sobre las operaciones de la empresa.

La finalidad de los procesos contables es suministrar información para analizarla e interpretarla. Se puede decir, que para registrar y procesar todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionado unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica

### **3.2.5 Estructura de los Procesos Contables**

De acuerdo a Redondo (2004), un proceso contable sigue un modelo básico fácilmente adaptable a situaciones especiales de cada empresa, pero de aplicaciones estrictas para ofrecer un resultado objetivo de acuerdo a la realidad del ente económico. (p 33). Se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras: Los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. El registro de la actividad financiera se debe llevar en forma sistemática de la actividad comercial diaria en términos económicos. Los procesos contables se presentan en las siguientes fases:

**Sistematización:** fase inicial del proceso contable que establece el sistema de

información financiera en una entidad económica.

**Valuación:** segunda fase del proceso contable. Cuantificada en unidades monetarias los recursos y obligaciones que adquiere una entidad económica en la celebración de transacciones financieras.

**Procesamiento:** Tercera fase del proceso contable. Elabora los estados financieros resultantes de las transacciones celebradas por una entidad económica.

**Evaluación:** cuarta fase del proceso contable. Califica el efecto de las transacciones celebradas por una entidad económica.

**Información:** quinta fase del proceso contable. Comunica la información financiera obtenida por la contabilidad.

Toda operación realizada que amerite ser registrada en la contabilidad debe de estar amparada por algún tipo de documento que garantice en primer lugar la veracidad, autenticidad y exactitud de la información que se va a procesar y en segundo lugar que quede prueba fehaciente y comprobable de lo que se va a transcribir; por ejemplo, si se va a registrar en la contabilidad una venta a crédito a un determinado cliente, esto debe estar amparado por la factura y su respectiva numeración.

### **3.2.6 Registros Contables**

Los registros contables son la memoria permanente de toda empresa, lo que le va a permitir conocer la claridad y objetividad del manejo transparente de todas sus operaciones y así comprobar la exactitud y confiabilidad de cada uno de los pasos que se toman en cuenta al registrar la información obtenida.

De acuerdo a Catacora (2011), “es el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción, que afecta o pueda afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicación de los detalles esenciales que puedan necesitarse para consulta posterior” ( p.213).

El término registro o asiento contable hace referencia al ingreso de información que se realiza en los libros de contabilidad a fin de construir una bitácora de todos los movimientos económicos realizados por un ente, bien sea persona natural o jurídica. En términos generales un registro contable es la representación de las transacciones que involucran el movimiento de los recursos del ente

En la actualidad, con la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera –NIIF-, establecida en las Ley 1314 de 2009, al momento de realizar un registro contable, se deben tener presente los siguientes aspectos:

- Reconocimiento
- Medición
- Presentación
- Revelación

### **2.2.7 Importancia de los Registro contables**

De acuerdo al autor anterior, Su importancia radica en lo siguiente:

- Permite efectuar un seguimiento preciso a grupos de operaciones o alguna operación específica.
- Son la base para la elaboración de los estados financieros.
- Ayuda a tomar decisiones en diferentes áreas de la empresa.

Asimismo, establece las siguientes fases:

**Recolección de Registros:** Corresponde a toda la recopilación de información susceptible de registro para una entidad.

**Clasificación de Registros:** Consiste en la separación de las operaciones de acuerdos con criterios previamente establecidos. La clasificación de registros puede ser realizada con base en tipos de operaciones, o en los ciclos de operaciones que típicamente son efectuadas en una empresa.

**Codificación de Registros:** Consiste en la asignación de una identificación a cada

uno de los elementos de una lista. Todo sistema que las operaciones o registros sean codificado de alguna manera, ello hace necesario que una empresa requiera la adopción de algún método de codificación.

**Registro de las Operaciones:** Consiste en grabar o reflejar en algún medio de almacenamiento, todos los datos, de tal forma que se puedan acceder posteriormente a la información

Se puede señalar, que el manejo de registros que 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 procedimientos de la contabilidad

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Control Contable:** Planes de organización y procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros.

**Control de Gestión:** Es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión

**Control Interno:** Es la función que tiene la gerencia de salvaguardar, y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrece la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización

**Control:** Es uno de los elementos de la gestión gerencia! superior, que permite evaluar si la planificación se cumple según los pasos previamente establecido

**Efectividad:** Es una medida que permite evaluar la capacidad para alcanzar metas preestablecidas

**Eficiencia:** Es la capacidad relativa de producir a una velocidad determinada con costos más bajos, o bien, con los mismos costos, producir a una mayor velocidad

**Estados financieros:** Informes cuantitativos sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de la organización

**Información Financiera:** Es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado

**Información Razonable:** La información será razonable, cuando ésta se ajuste a normas, principios y procedimientos contables, de aceptación general

**Periodo Contable:** Identificación que se establece entre las operaciones y eventos, así como sus efectos desviados, susceptibles de ser cuantificados con el periodo en que ocurre

**Políticas** Es la forma por medio de la cual las normas fijadas van a lograrse o las pautas establecidas para respaldar esfuerzos con el objeto de lograr las metas establecidas.

**Rentabilidad:** Es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos

**Sistema:** Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico explora un conjunto de factores que intervienen de forma directa e indirecta en los procesos organizacionales, los cuales nos permiten evaluar de manera cuantitativa y cualitativa, objetiva y efectiva el desempeño organizacional. Este estudio comprende la determinación de procedimientos y herramientas a utilizar para la obtención de la información objeto de análisis, estableciendo los campos de acción y las fuentes de recaudación de datos, en base a una estructuración del universo, población y muestra, que suministrara los aportes a considerar.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La presente investigación se considera un proyecto factible, fundamentado en un diseño de campo de tipo descriptivo y en la revisión documental. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2014), plantea que el Proyecto Factible

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo variable. Para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programa, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 7).

Por consiguiente, se dará solución a la problemática planteada, a través de la propuesta de un diseño de los procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burger

Por otro lado, la investigación se ubica dentro del diseño de campo, debido a que

se realiza en el lugar donde se presenta el problema, estableciendo una interacción entre los objetivos del estudio y la realidad. La Universidad Pedagógica Experimental Libertador U.P.E.L. (2014). Sostiene que:

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de sus métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. (p. 6).

Asimismo, la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Tamayo y Tamayo, (2011) señalan que

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, además, mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades (p.27)

Al respecto, se analizará la eficacia de los procesos administrativos, las deficiencias en los mismos y los aspectos relacionados a la gestión contable. De la misma forma, este trabajo se apoya en la investigación documental, debido a que se profundiza el conocimiento mediante la revisión de trabajos previos, informes entre otros. Según Chávez (2004): “Los estudios documentales son aquellos que se realizan sobre la base de documentos o revisiones bibliográficas. Esas investigaciones se efectúan en función de documentos escritos: numéricos o estadísticos, cartográficos, imagen y sonido, memorias, anuarios, archivos, entre otros”. (p 85).

Tomando en consideración lo anteriormente expuesto, se sostiene que la investigación se apoya, en gran parte, en la información documental, pues permite afianzar los conocimientos, permitiendo obtener una mejor base y mayor manejo de la información para el logro de los objetivos. Además, se recolecta información de

carácter documental (textos, trabajos de grados, documentos en línea, leyes, entre otros), necesarios para aproximarse, en un principio al objeto de estudio y posteriormente, para establecer el marco teórico del mismo.

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **Fase I. Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Status Burguer en cuanto a los procesos contables.**

En todo trabajo de investigación, se pretende obtener resultados en base a la recolección de información y datos a través de fuentes internas a los hechos o involucradas directamente con la organización. Es por ello, que se debe identificar la población o universo objeto de estudio, representada por un conjunto formado por elementos que poseen una serie de características comunes a todos ellos. Para Hernández, Fernández, y Baptista, (2011). La población se define como “El conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 204). Así bien, en la presente investigación la población objeto de estudio, estará conformada por seis (6) trabajadores de la empresa.

La muestra es una porción representativa de la población que permite generalizar los resultados de la investigación; Hernández, Fernández, y Baptista, (2011) la definen como “un subgrupo de la población...un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p. 207). En relación a lo anterior, es necesario establecer la muestra que servirá de soporte a la investigación y la cual estará compuesta por el total de la población. La determinación de la muestra se obtiene, del hecho de que el universo está representado por un número muy reducido de empleados, lo cual representa cierta ventaja a la hora de aplicar el instrumento y estructurar el análisis.

Para el desarrollo de cualquier investigación, es necesario requerir del uso de algunas técnicas metodológicas, las cuales sirven para recaudar la información

necesaria para el desarrollo y cumplimiento de la investigación. Según Arias, (2012). “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. (p. 55). En este sentido, se empleó la observación directa. De acuerdo a Tamayo y Tamayo (2011), señala que es “es aquella con la que el investigador puede observar y recoger datos, mediante su propia observación”. (p. 238). Por lo tanto, es un registro sistemático válido, confiable de comportamiento o conducta que se manifiesta.

El instrumento a utilizar para recopilar la información fue una lista de cotejo, que de acuerdo con Arias (2012): “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada.” (p. 70). En este sentido, la lista de cotejo se basará en una serie de pautas destinadas diagnosticar la situación actual en cuanto al estilo liderazgo que presenta la empresa Llantex, C.A.

## **Fase II: Identificación de los procesos administrativos que intervienen en la gestión contable de la empresa Stastus Burguer.**

En esta fase se identificaron los procesos administrativos que intervienen en la gestión contable de la empresa, para lo cual, se empleó la encuesta. Según Méndez (2008): “Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (p 124). Como medio principal para reunir información se utilizará un cuestionario, el cual es definido por Sabino (2011) como

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas” (p 72).

Este cuestionario, permitió conocer la situación que presenta la empresa con

respecto a los procesos contables y se aplicará a la población objeto de estudio,

Una vez obtenida y recopilada la información se inicia su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica e inteligible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud. El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. en tal sentido, se hará uso de la estadística descriptiva, la cual es definida por Balestrini (2011) como “aquella que incluye los métodos de recopilación, organización, presentación e interpretación de un grupo de datos, bien sean estos, derivados de una muestra o cualquier otra información completa, sin que ello implique sacar conclusiones o sacar predicciones fundamentadas en éstos.”(p. 184). Por lo tanto, se procedió a organizar, clasificar y tabular la información para establecer categorías precisas con ellos.

### **Fase III: Diseño de los procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer.**

Luego de haber realizado un análisis exhaustivo de la información obtenida se procederá a elaborar la propuesta, a través del diseño de los procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Status Burguer. Esta propuesta, le permitirá a la empresa llevar un registro y un control de las operaciones financieras que se llevan a cabo en la organización, así como clasificar la información en diferentes categorías, en donde se procederá a la agrupación de las transacciones que reciben dinero y las que lo emiten. Y realizar un resumen de la información para poder ser empleada por las personas que se encargan de tomar las decisiones dentro de la empresa. De esta manera, se optimizará la gestión contable y se logren los objetivos organizacionales.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis y Presentación de los Resultados**

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que fueron analizados según la naturaleza del mismo. Dicho de otro modo, se muestran los resultados según Hurtado (2012):

Permiten al investigador comparar entre las diferentes escalas el nivel de dificultad de la unidad o unidades de estudio en relación a las respuestas obtenidas adquiriendo una revisión precisa de la importancia de los datos obtenidos a fin de que el investigador explique lo que significa esa escala o nivel de dificultad (p. 491).

En tal sentido, en primer lugar se diagnosticó la situación actual que presenta la empresa Stastus Burguer en cuanto a los procesos contables, para lo cual se analizaron cinco aspectos relacionados con las actividades administrativas financieras y los registros e informes financieros. El instrumento utilizado fue una lista de cotejo, donde se indica la presencia o la ausencia del aspecto observado, para luego interpretar la información.

Seguidamente, mediante la aplicación de un cuestionario se identificaron los procesos administrativos que intervienen en la gestión contable de la empresa. Con la finalidad de obtener una mejor visión se procedió a graficar los datos, permitiendo así evidenciar las tendencias y opiniones de la población en estudio sobre la problemática planteada.

Los resultados obtenidos, luego de aplicar los instrumentos de recolección de información, permitieron la elaboración de la propuesta, a través del diseño de procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer.

## 4.2 Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Status Burger en cuanto a los procesos contables

**Cuadro 1. Lista de Cotejo**

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Normas y procedimientos para llevar a cabo las funciones y actividades contables y administrativas		<b>X</b>
2	Los registros contables de la empresa emiten información confiable y actualizada		<b>X</b>
3	A través de la gestión contable se generan informes financieros oportunos y razonables		<b>X</b>
4	Los procesos contables conllevan al cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento de contabilidad		<b>X</b>
5	Personal capacitados para realizar las funciones y actividades administrativas y contables		<b>X</b>

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

### **Análisis:**

**Ítem Uno. Actividades Administrativas y Contables:** La empresa no cuenta con normas y procedimientos donde se indiquen las funciones y actividades contables y administrativas. Lo que trae como consecuencia que no existen normas internas, procesos, reglamentos, directrices y formatos de los cuales todos los empleados deben tener conocimiento. Esto origina ineficiencia en el desarrollo de los mismos

obstaculizando el logro de los objetivos empresariales.

**Ítem Dos.Registros contables:** Como se observa, los registros contables de la empresa emiten información confiable y actualizada. Esto es debido, a que los procesos que se realizan en la empresa son muy elementales, basados principalmente en formatos de entrada y salida de dinero de manera manual, así como formatos básicos de controles administrativos.

**Ítem Tres. Informes Financieros:** No cuenta con información contable actualizada y veraz que le permita garantizar la fiabilidad de la información financiera que debe ser presentada a la gerencia. Esto origina una desinformación y un descontrol sobre las transacciones y operaciones que se ejecutan, afectando la toma de decisiones oportuna en beneficio de la organización.

**Ítem Cuatro. Procesos contables.** Los procesos contables que se realizan en la empresa no conllevan al cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento de contabilidad. Esto es debido a que la información que se genera es manual y se realiza de una forma muy básica por un contador externo. Esto trae como consecuencia fallas en la evaluación oportuna de los resultados y posibles errores en la toma de decisiones basadas en información financiera errónea, además de originar desorden en el proceso contable de la organización.

**Ítem Cinco. Personal capacitado en materia contable administrativo.** Como se observa en los resultados obtenidos, no poseen personal especializado en el área contable que les permita ser eficiente en sus procesos contables, los trabajadores del área administrativas solo se dedican a recopilar la información contable financiera que se genera en la empresa, como por ejemplos: facturas, comprobantes, reportes, entre otros, la cual será procesada por el contador de la empresa, limitándose a realizar los estados financieros de acuerdo a las disposiciones vigentes, sin utilizar ninguna herramienta de gestión contable. Por esto se hace necesario, que la empresa desarrolle y mantenga una serie de procedimientos, a fin de que los empleados puedan desenvolverse de manera correcta en cada uno de los puestos que ocupen o actividades que realicen

### 4.3 Identificación de los procesos administrativos que intervienen en la gestión contable de la empresa Stastus Burger.

Ítem 1 ¿Los registros contables de los ingresos obtenidos y de los gastos efectuados se llevan a cabo adecuadamente?

**Cuadro 2. Registros de operaciones**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

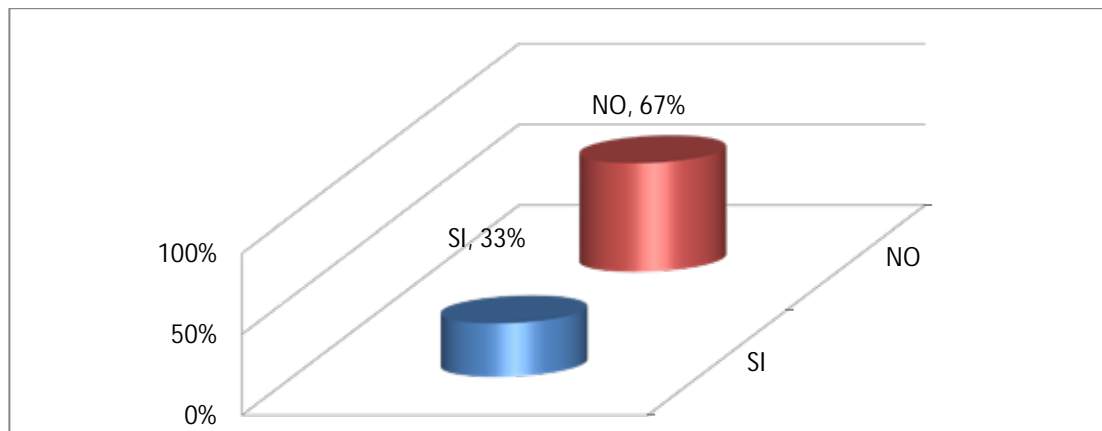


Gráfico 1. Registros de operaciones

Fuente. Cuadro.2

#### **Análisis.**

Como se observa, el 67% de las personas encuestadas, considera que no existen procedimientos claramente descritos para registrar los gastos de cada departamento, ya que no existen políticas establecidas para controlar las erogaciones que se generan en cada área. De igual forma, no se tienen unificados los criterios que debe tener el personal administrativo en el registro de los ingresos obtenidos. Por otra parte 33%, afirma que se lleva un registro contable de las operaciones. Al respecto, es importante contar con un mecanismo que registre oportunamente los movimientos contables presupuestales originados en la empresa

Ítem 2 ¿Están establecidas las políticas para el manejo de los procesos administrativos – contables en la empresa?

**Cuadro 3. Políticas administrativas**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

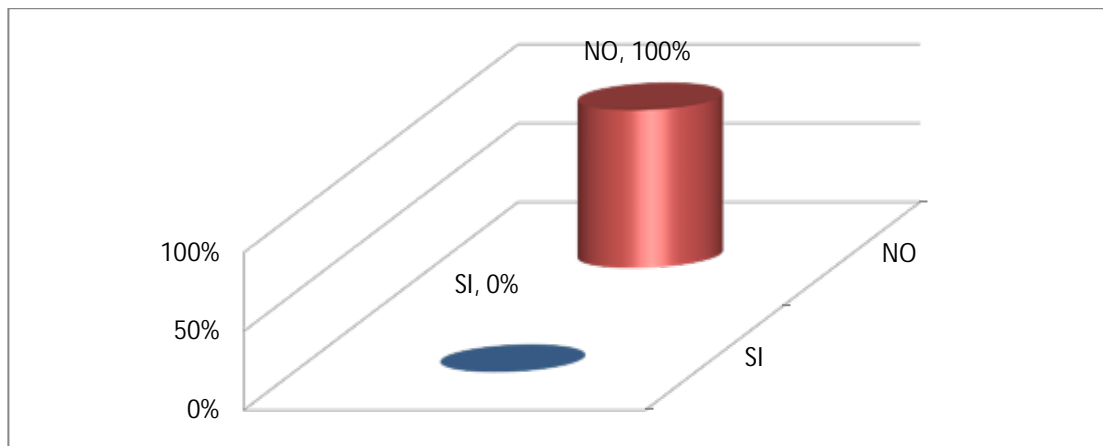


Gráfico 2. Políticas administrativas  
Fuente. Cuadro.3

### Análisis

A través del siguiente gráfico, se puede observar que el 100% del personal encuestado considera que no existen políticas para el manejo de los procesos administrativos y contables, lo que no permite analizar si las decisiones tomadas en un lapso de tiempo determinado fueron correctas o no, si los datos utilizados para caracterizar o dimensionar las actividades fueron las más acertadas. Se puede señalar, que las políticas establecidas por la dirección canalizan el pensamiento o la acción en la toma de decisiones administrativa y contable, por lo cual, es necesario que la empresa inculque políticas que conlleven a la buena toma de decisiones que conduzcan al logro de los objetivos.

Ítem 3 ¿Se conocen los procedimientos para la elaboración de las diferentes operaciones contables (Transferencias bancarias, reposición de caja chica, cobranzas, pago a proveedores, pago de obligaciones, nominas)?

**Cuadro 4. Operaciones Contables**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

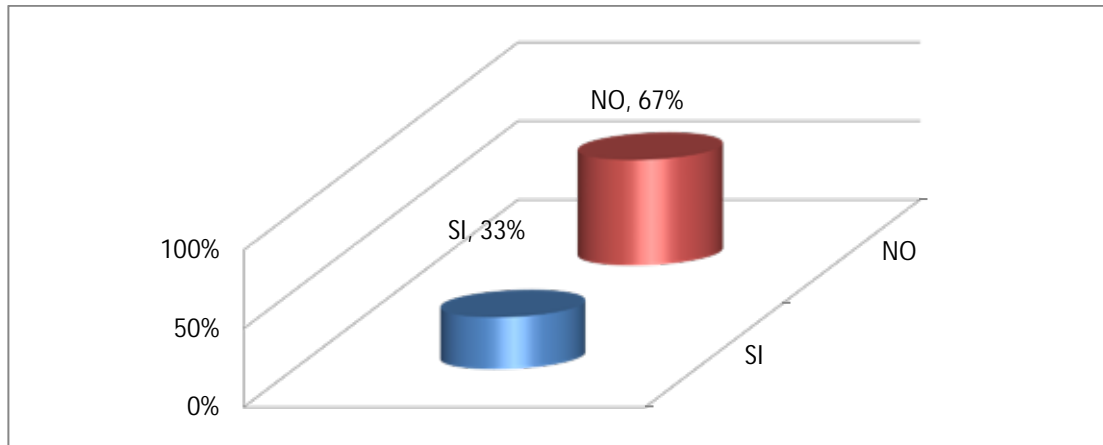


Gráfico 3. Operaciones contables

Fuente. Cuadro.4

### Análisis

Los resultados obtenidos indican, que el 67% de las personas encuestadas considera que no se conocen los procedimientos para la elaboración de las diferentes operaciones contables, reflejando una gran debilidad en el aspecto contable y administrativo. En contraposición con otro 33% que señala que si se conocen. Es necesario que la empresa establezca un sistema que permita dar a conocer los diferentes procedimientos para la realización de las actividades financieras y administrativas en cuanto a transferencias bancarias, reposición de caja chica, cobranzas, pago a proveedores, cálculo y pago de nómina, entre otros

Ítem 4 ¿Se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias?

**Cuadro 5. Conciliaciones bancarias**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

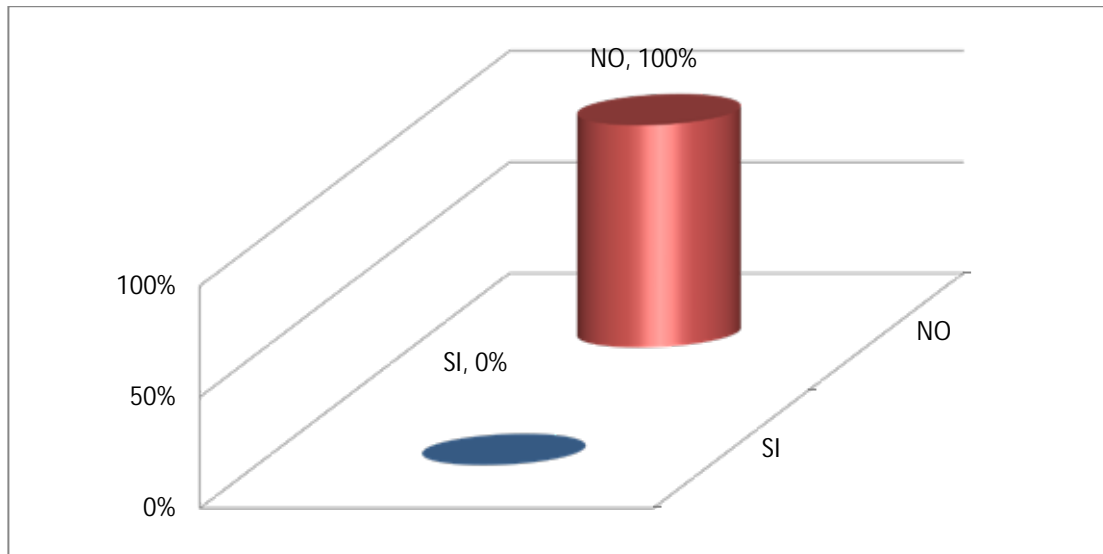


Gráfico 4. Conciliaciones bancarias

Fuente. Cuadro.5

### **Análisis**

El 100% de las personas opinó que no se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias, lo que no permite se mantener los saldos bancarios al día ni la actualización de la posición real del efectivo Se puede señalar, que existe un atraso de dos meses en las conciliaciones bancarias, debido a que no se registran las partidas pendientes mensualmente. Siendo importante su actualización para determinar las diferencias existentes con el banco y viceversa, conseguir el saldo correcto, elaborar correctamente el flujo de caja y conocer realmente la disponibilidad de la empresa.

Ítem 5 ¿Considera necesario establecer procedimientos administrativos la optimización de la gestión contable en la empresa?

**Cuadro 6. Procedimientos administrativos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	100%
NO	-	-
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

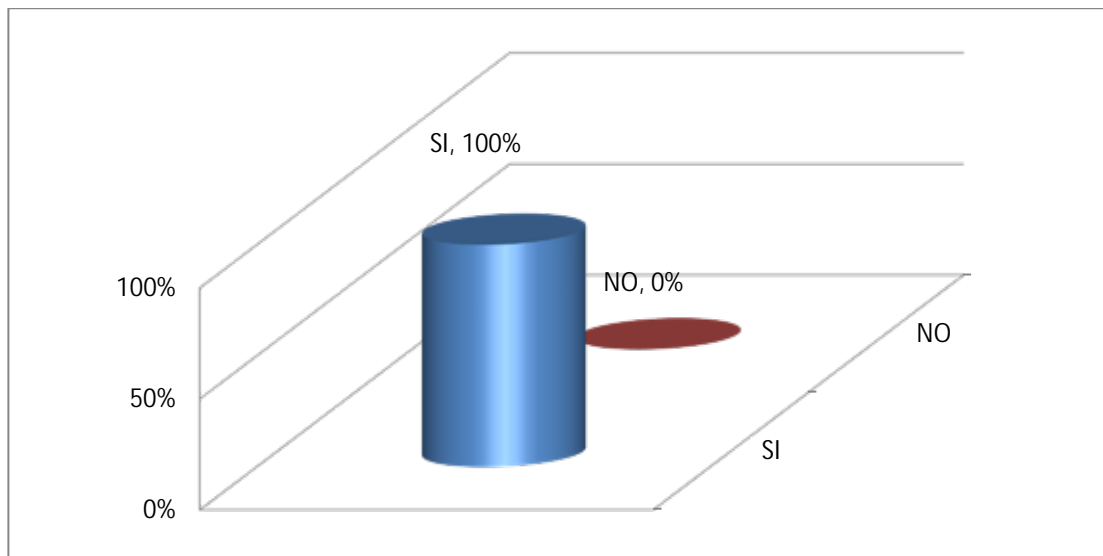


Gráfico 5. Procedimientos administrativos  
Fuente. Cuadro. 6

### **Análisis**

Los resultados que se muestran en el gráfico anterior, señalan que el 100% de las personas encuestadas, consideran que es necesario establecer procedimientos administrativos la optimización de la gestión contable en la empresa, lo que conducirá a corregir las deficiencias que pudieran existir, así como tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas administrativas.

Ítem 6 ¿Se lleva un control contable de los registros y cancelación de las facturas a los proveedores?

**Cuadro 7. Control de facturas a proveedores**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

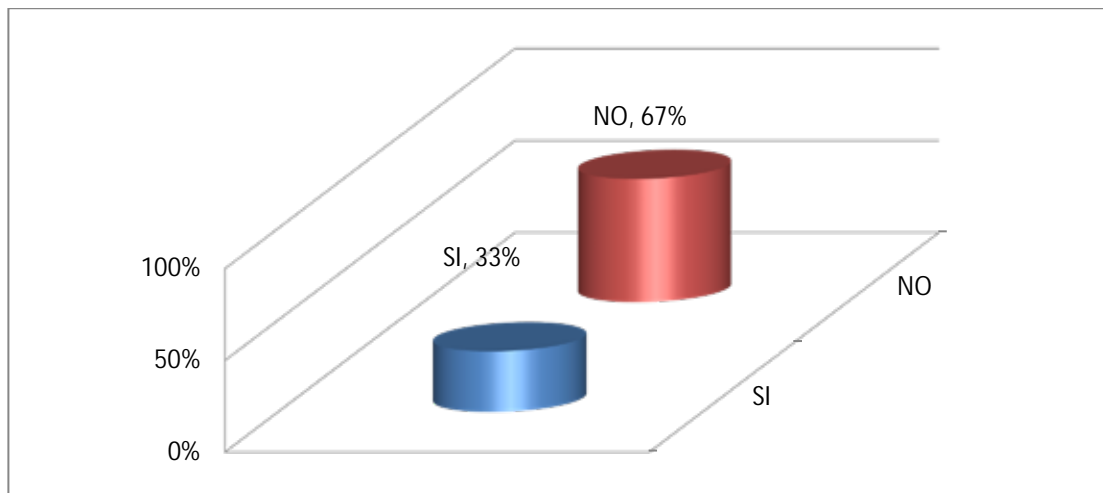


Gráfico 6. Control de facturas a proveedores.  
Fuente. Cuadro. 7

**Análisis**

Se observa que el 67% de los encuestados, considera que no se lleva un control contable de los registros y cancelación de las facturas a los proveedores, puesto que existen retrasos en los pagos, no se verifican las facturas recibidas con las requisiciones de pago. Otro 25% señala lo contrario. Se puede decir, que esta situación incide en el registro y control contable de las facturas en el área contable, ya que los gastos pueden estarse cargando a ciclos que no corresponden y alterar los costos del periodo. Afectando de manera directa la eficiencia de las operaciones ejecutadas por la empresa

Ítem 7 ¿Se utilizan métodos para el control y seguimiento de los de los gastos incurridos en la empresa?

**Cuadro 8. Control de gastos**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

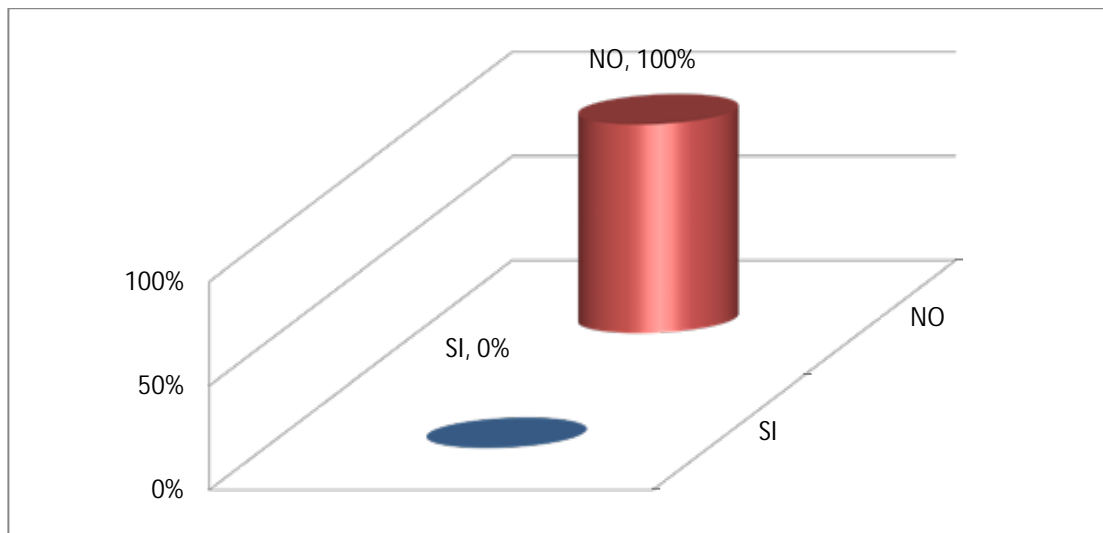


Gráfico 7. Control de gastos  
Fuente. Cuadro 8

### Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los encuestados, considera que no se utilizan métodos para el control y seguimiento de los de los gastos incurridos en la empresa, lo que ocasiona que se desconozca si gastos son registrados en el período que ocurren. Es importante señalar, que los controles internos tienen como función central medir los resultados logrados en la etapa de ejecución, comparar estos resultados con los estándares derivados de los objetivos definidos en la función de planeación y evaluar para tomar medidas correctivas.

Ítem 8 ¿Existe en la empresa un sistema administrativo contable que genere información contable para la toma de decisiones efectiva?

**Cuadro 9. Sistema administrativo contable**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

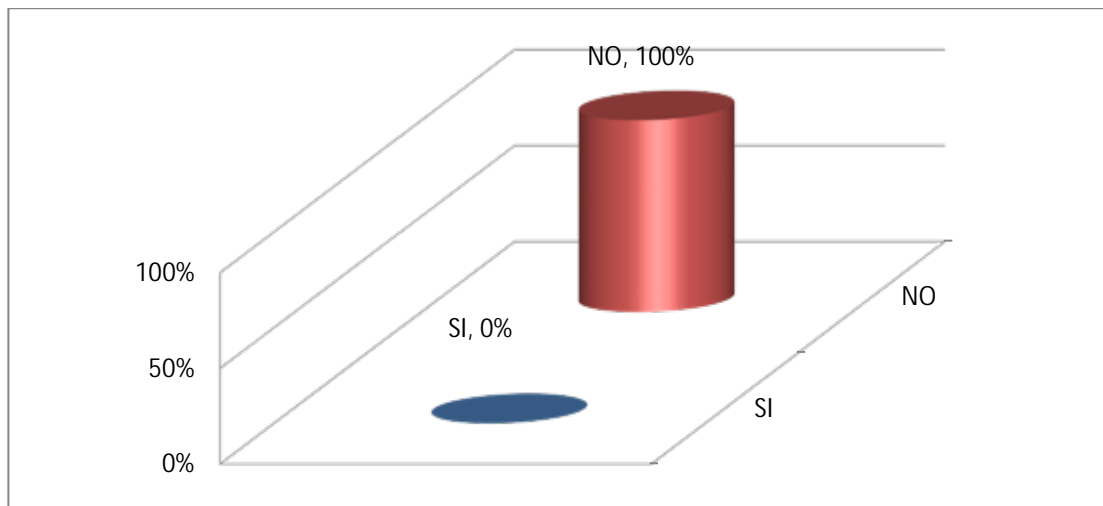


Gráfico 8. Sistema administrativo contable  
Fuente. Cuadro 9

### Análisis

Como se observa, el 100% del personal encuestado, considera que en la empresa no existe un sistema administrativo contable que genere información contable para la toma de decisiones efectiva. Todas las operaciones relacionadas con la gestión contable se llevan a cabo de manera manual, lo que hace que el proceso sea lento, tedioso y engorroso. Además de ello, no poseen un sistema formal contable que les permita ser eficientes, dado que no procesa internamente la contabilidad financiera y menos aún, contabilidad de costes. Los registros se proporcionan informalmente a través del servicio externo que ofrece un contador.

Ítem 9 ¿Se emplea una metodología para evaluar la gestión contable que se lleva a cabo en la empresa?

**Cuadro 10. Evaluación contable**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	-	-
NO	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

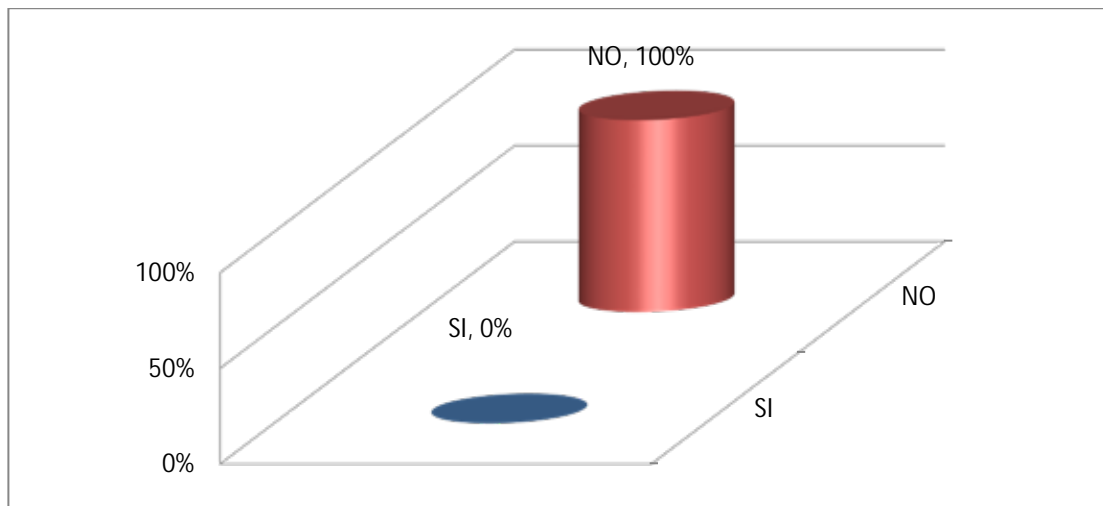


Gráfico 9. Evaluación contable  
Fuente. Cuadro 10

### Análisis

El 100% de los encuestados señala, que la empresa no cuenta con un buen método que le permita evaluar si los procesos se están llevando a cabo de la manera más eficiente. Esto trae como consecuencia que no se realicen los correctivos oportunos y necesarios para asegurar la mejora de los procesos que faciliten el logro de los objetivos. Por ello la empresa debe establecer una metodología de control que implemente las políticas y procedimientos con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta y verificar la exactitud y veracidad de la información.

Ítem 10 ¿Los reportes contables generan datos oportunos para medir los resultados de la empresa?

**Cuadro 11. Reportes contables**

Aspectos	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	33%
NO	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

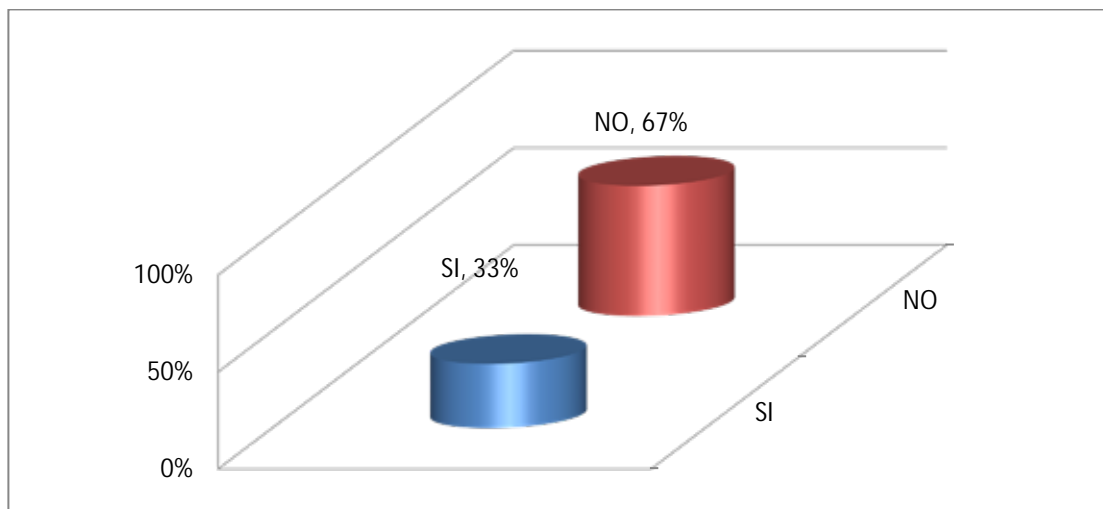


Gráfico 10. Reportes contables  
Fuente. Cuadro. 11

### Análisis

Como se observa, el 67% de los encuestados considera que los procesos contables no generan datos oportunos para medir los resultados de la empresa. Otro 33% señala que los datos son confiables. Se evidencian fallas en la ejecución de los procesos contables, dificultando el logro de los objetivos planteados. La empresa requiere herramientas o procedimientos administrativos eficaces que mejore la gestión contable y permita asegurar la rentabilidad de la organización. En tal sentido, cobra importancia la propuesta de procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer.

## **Análisis General de los Resultados**

Luego de presentar la información recopilada a través de la observación directa y el cuestionario, se presenta el análisis general de los resultados:

- No Se efectúan registros diarios de los ingresos ni de los egresos. Puesto que no existen políticas establecidas para manejar las operaciones contables. Asimismo, Los gastos no son no son soportados en su debida oportunidad. De igual forma, no se tienen unificados los criterios que debe tener el personal administrativo en el registro de los ingresos obtenidos.
- No se tiene establecido un control en cuanto a los registros de proveedores. Específicamente se observan debilidades en el manejo de las órdenes de compras y notas de recepción, ya que estos son utilizados de manera aleatoria por el departamento, las mismas no se archivan ni registran de acuerdo a su enumeración, ya que no se respeta esta secuencia numérica, afectando de manera directa la eficiencia de las operaciones ejecutadas por la empresa.
- No están establecidos las normas y procedimientos para los procesos administrativos y contables. Se puede señalar que existen deficiencias en el proceso de información administrativo y contable dentro de la organización. Esto origina una desinformación y un descontrol sobre las transacciones y operaciones que se ejecutan, afectando la toma de decisiones oportuna en beneficio de la organización.
- Las operaciones bancarias no son debidamente realizadas y registradas en el momento en que ocurren, por lo que no presentan la información en la fecha

establecida para el control de las conciliaciones bancarias, las cuales no se realizan mensualmente.

- No utilizan sistemas contables formales, se basan en gestionar sus procesos contables de manera tradicional, lo les cual impide la toma de decisiones oportunas
- Por lo antes expuesto, se proponen procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer. Estos procesos están relacionados con los ingresos, egresos, cuentas por pagar y los controles que se requieren para mejorar la gestión contable

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

La forma como están diseñados los procesos contables, la manera como se desarrollan y los mecanismos de control que existen para evaluarlos afecta directamente la capacidad que tiene una organización para alcanzar sus objetivos. En la actualidad, la información contable es un mecanismo indispensable para realizar una administración efectiva de los recursos con los cuales cuentan. En este sentido, la magnitud del valor de la información contable es incalculable, ya que las empresas que cuentan con la mayor cantidad y calidad de datos, podrán tomar mejores decisiones y hacerles frente a la intensa competencia a las que están sometidas en un ambiente de globalización, para enrumbar la entidad al logro de sus objetivos

En este contexto, la efectividad de la administración de una empresa o negocio depende de una organización balanceada entre las etapas del proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades desarrolladas en las diferentes unidades administrativas. Es por ello, que actualizar estos procesos dentro de las organizaciones les permitirá obtener los beneficios esperados en función de la actividad realizada, es necesario entonces, crear una estructura de procedimientos administrativos y contables con la información requerida para la verificación de la ejecución de los mismos y así planificar, controlar y evaluar los procesos que involúcren las operaciones principales de la empresa.

Dentro de lo planteado, se presentan procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer. Esta organización presenta debilidades en su gestión contable, específicamente en las actividades relacionadas con los ingresos, egreso y pago de los proveedores. En tal sentido, se

establecen los lineamientos administrativos para mejorar los procesos contables en la empresa, así como los procedimientos que contribuyan a optimizar los procesos relacionados con los ingresos y egresos.

## **5.2 Justificación de la Propuesta**

La elaboración de la presente propuesta se basa en establecer procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer, dichos procedimientos sirven de lineamientos que ayuden a mejorar los procesos, a fin de estar alerta en los cambios financieros que surjan en el negocio y que puedan afectar su funcionamiento, para tomar los correctivos a tiempo que aseguren, que la información que se genere sea procesada correctamente y esté debidamente revisada, la cual es de importancia a la gerencia en la toma de decisiones y también a los agentes externos para conocer la situación financiera de la empresa en el mercado.

De igual modo, se contará con un sistema de control que resguarde la información financiera, proporcionando mecanismos de control, que permitan optimizar la gestión administrativa contable, mediante la articulación de medidas correctivas que involucren mejoras en el control de los ingresos y egresos.

También, se ofrecerá al personal relacionado con el manejo de la información financiera contable una serie de herramientas para la orientación en sus funciones y así logren la eficiencia y eficacia, ya que esta es una unidad organizacional que brinda información clave a la entidad para la toma de decisiones.

## **5.3 Objetivos de la Propuesta**

### **5.3.1 Objetivo General**

- Diseñar procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer.

### 5.3.2 Objetivos Específicos

- Formular lineamientos administrativos para mejorar los procesos contables en la empresa.
- Elaborar procedimientos administrativos que permitan el manejo de los ingresos y egresos de la empresa.
- Diseñar controles que permitan mejorar los procesos contables que se realizan en la empresa

### 5.4 Factibilidad de la Propuesta

**Factibilidad Institucional:** Desde el punto de vista institucional, la propuesta es factible, ya que existe la disponibilidad y la receptividad por parte de la gerencia de la empresa, así como también de los trabajadores para poner en práctica los procedimientos administrativos que se requieren para mejorar la gestión contable.

**Factibilidad Operativa:** La empresa tiene la capacidad para la implementación de la propuesta, ya que cuenta con recurso humano necesario, así como la infraestructura adecuada para la implementación de la propuesta. Solo se requiere capacitar al personal en materia contable administrativa.

**Factibilidad Técnica:** La empresa cuenta con los recursos para llevar a cabo la propuesta y estos se encuentran en completa disponibilidad y alcance, tales como, tales como computadoras, impresoras, internet entre otros, y no hacen falta recursos tecnológicos adicionales.

## **5.5 Desarrollo de la Propuesta**

**Objetivo 1: Formular los lineamientos administrativos para mejorar los procesos contables en la empresa.**

**Finalidad:** El propósito es establecer las acciones necesarias para que se registren las operaciones diariamente y cronológicamente a efecto de que la información contable sea oportuna y útil para la toma de decisiones por la gerencia de la empresa

### **1. Lineamientos Generales para el Proceso Contable**

- Registrar las operaciones de manera individual y en orden cronológico, con base en los comprobantes o documentos que respalden cada operación, indicando: fecha, codificación del gasto, concepto y valor, según los comprobantes y valor del IVA.
- Los soportes deben adjuntarse, relacionarse y/o identificarse en los comprobantes de diario, archivarse y conservarse en la forma y el orden en que hayan sido expedidos
- Llevar un control de bancos, para registrar y contabilizar diariamente las entrada y desembolsos en la empresa
- El análisis, verificación y conciliación de la información contable debe realizarse mensualmente y de forma permanente por los trabajadores responsables del registro en cada una de las actividades del proceso financiero
- Cuando se elaboren los cheques, este debe estar soportado por toda la documentación o soporte correspondiente
- El efectivo que entra en caja debe ser depositado el mismo día, o en caso justificado el día hábil bancario siguiente
- Realizar las conciliaciones bancarias, mensualmente, y reportarlas a la gerencia general

- Todos pagos al personal deben relacionarse en una nómina y entregar recibos de pagos a los trabajadores

## **2. Lineamientos para el manejo de los Ingresos**

- Los ingresos que reciba la empresa serán depositados íntegramente el mismo día de la recepción o a más tardar al día siguiente, en la cuenta corriente del banco donde haya sido abierta la cuenta que correspondan los ingresos
- Los ingresos sin importar su monto, deberán registrarse en la fecha en que se devenguen, expidiéndose los comprobantes en forma correlativa y cronológica
- Los ingresos que perciba la empresa deberán ser identificados y reflejados en los Estados Financieros de acuerdo con su origen

## **3. Lineamientos para el manejo de los egresos**

- Todo pago en concepto de costos y gastos por servicio estará respaldado por su respectivo documento de egreso
- Todos los costos y gastos se pagarán por medio de cheque o por caja chica los cuales irán autorizados
- Antes de realizar el pago de cualquier costo o gasto se comprobará la veracidad del documento que respalda el egreso Por cada documento de egreso que respalde el costo o gasto realizado, se le anexará al comprobante de cheque el soporte correspondiente

## **4. Lineamientos para el manejo de las Cuentas por Pagar**

- Se debe exigir original y copia sobre las facturas de proveedores, además de cumplir con los requisitos exigidos por el SENIAT con respecto a la ley de

Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.)

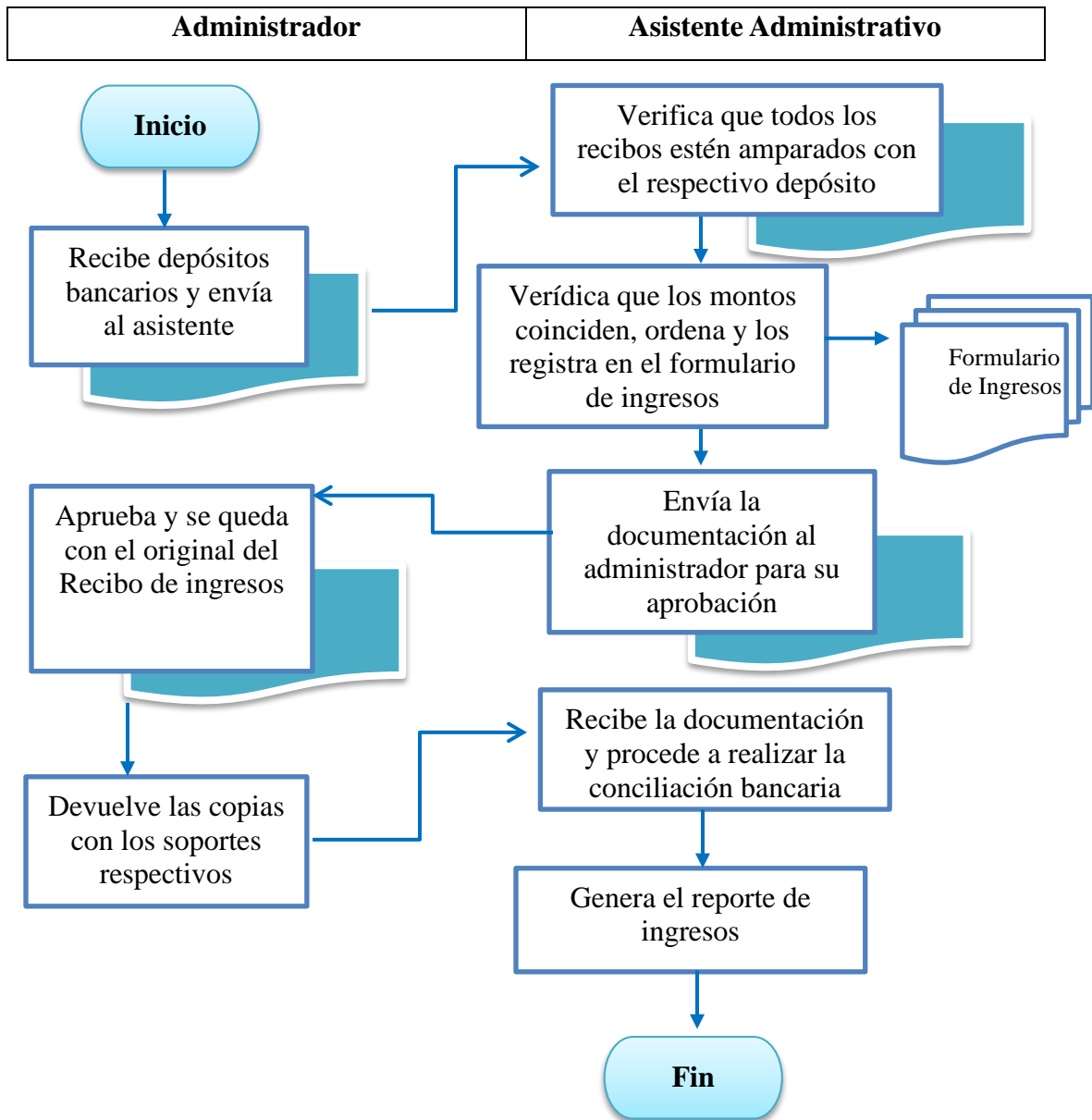
- Respalda toda factura con el original del informe de recepción y copia de la orden de compra
- Soportar los voucher de cheques con la documentación inicialmente recibida (factura, informe de recepción y orden de compra).
- Realizar una programación de los pagos a los proveedores y debe ser verificada por la administración, tomando en cuenta el flujo de caja y la fecha de vencimiento de las facturas

**Objetivo 2: Elaborar procedimientos administrativos que permitan el manejo de los ingresos y egresos de la empresa.**

### **I. Procedimientos Administrativos para el Control de los Ingresos**

1. El administrador recibe depósitos bancarios con sus respectivos recibos, por concepto de ingresos y los remite al asistente administrativo
2. El asistente administrativo verifica que todos los recibos estén amparados con el respectivo depósito
3. Si los montos coinciden, ordena cronológicamente los depósitos con sus recibos y procede a registrarlos en el recibo de ingresos (Formulario 1)
4. Procede a enviar la documentación al administrador para su control y aprobación
5. El administrador aprueba y se queda con el original del formulario (formulario de ingresos) y devuelve las copias del con los soportes respectivos al asistente administrativo
6. El asistente administrativo recibe la documentación y procede a realizar la conciliación bancaria
7. Al final del día el Analista Contable genera el reporte de ingresos, compara el reporte con el cuadro del día efectuado (conciliación bancaria)

## Flujograma del Procedimiento para el Control de Ingresos



Fuente: Lucena y Moreno (2015)

### Formulario de Ingresos

Fecha	No de Factura	Ingreso por Venta	Otros Ingresos	Cheque	Total
<b>Total</b>					
<b>Elaborado por:</b>					
<b>Aprobado por:</b>					

### Descripción del Formato

**Fecha:** Colocar la fecha de la factura de ingresos

**Factura:** Colocar el número de la factura por concepto del ingresos recibido

**Ingreso por Ventas:** Se coloca el monto en Bs. Del ingreso recibido

**Otros Ingresos:** Se refiere a otros ingresos que se perciban por el servicio prestado y que no formen parte del ingresos principal.

**Cheque:** Colocar si el monto recibido cheque, en este caso se coloca el número del cheque

**Total:** Totalizar los ingresos semanalmente

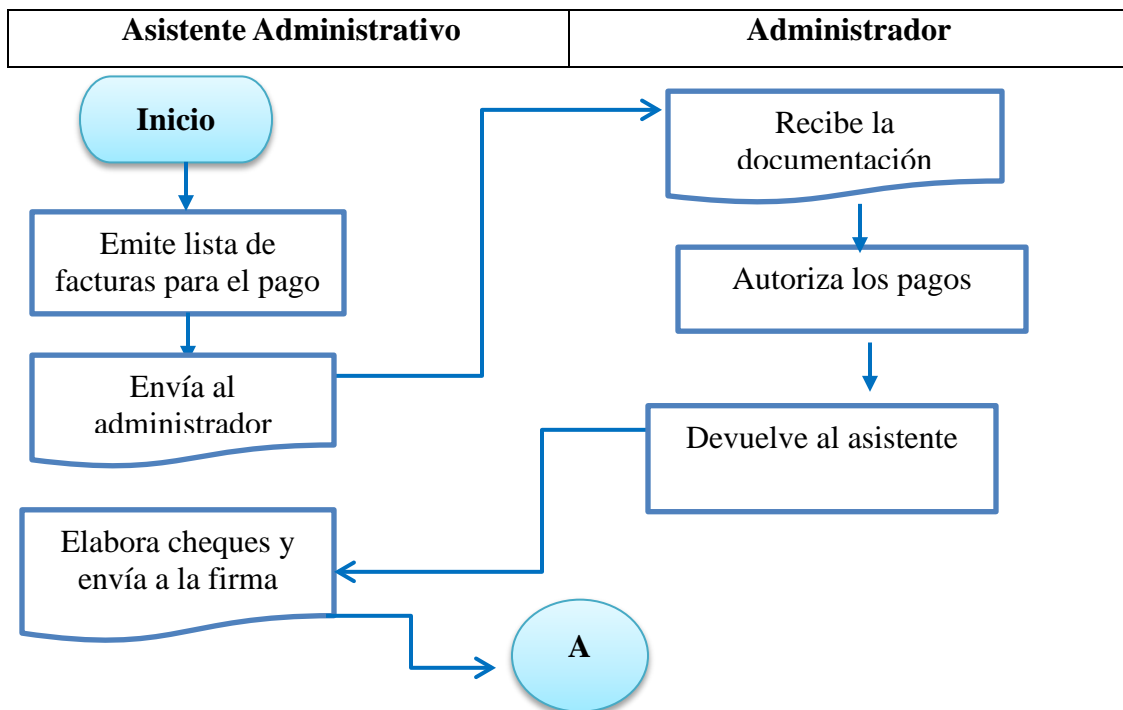
**Elaborado por:** Firma de la persona quién elabora el formulario (asistente administrativo)

**Aprobado por:** Firma de la persona quién elabora el formulario (administrador)

## II. Procedimientos Administrativos para el Control de los Egresos

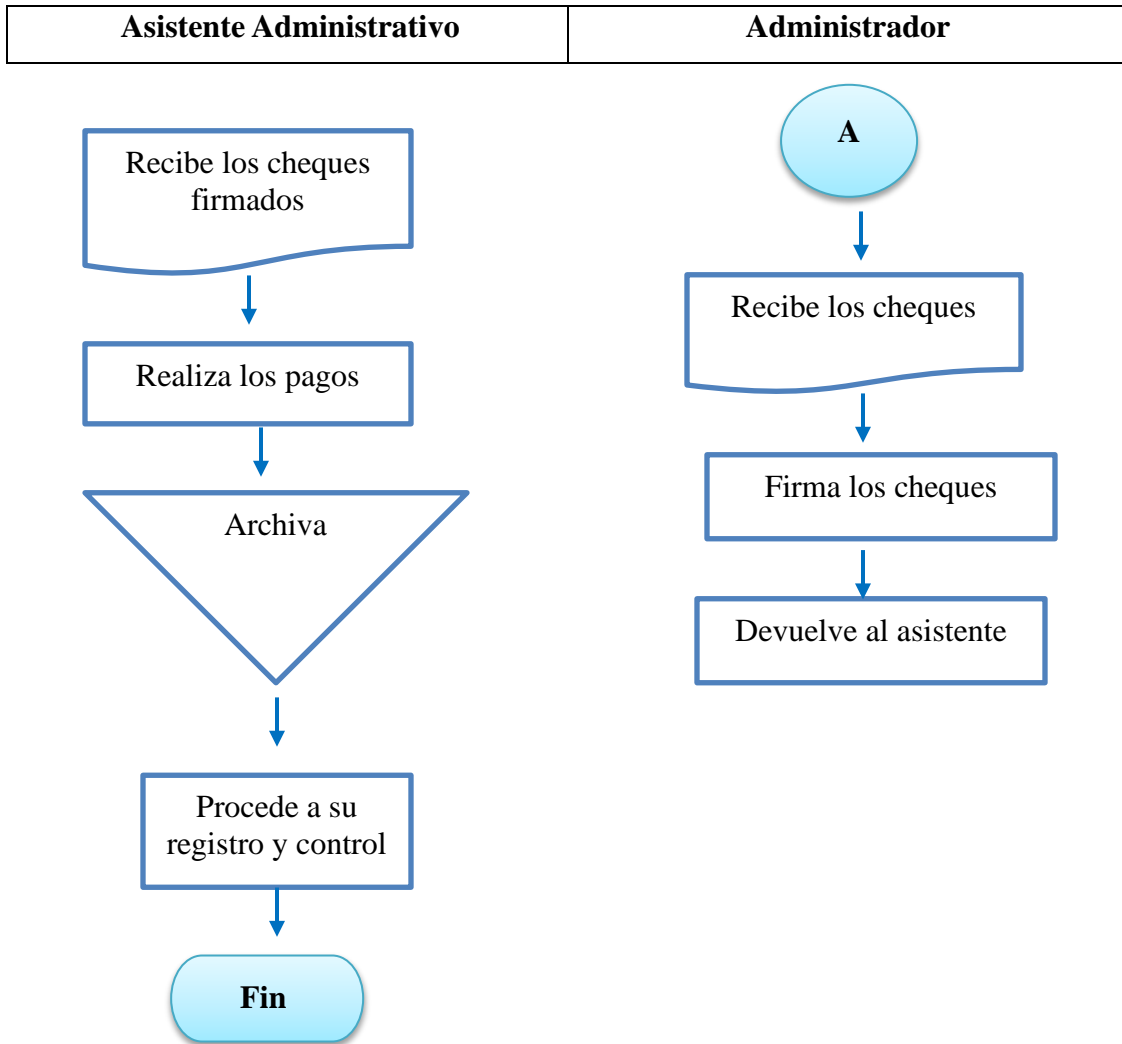
1. El procedimiento se inicia cuando el asistente administrativo emite la lista de las facturas para el pago con sus respectivos soportes y los envía al administrador para su aprobación
2. El administrador recibe la documentación, autoriza los pagos y devuelve al asistente administrativo
3. Procede a la elaboración de los cheques de acuerdo a la programación de los pagos y envía la relación de cheques al administrador para las firmas correspondientes
4. El administrador recibe los cheques y procede a la firma de los mismos y devuelven al asistente administrativo para su debido control y registro
5. El asistente administrativo recibe los cheques y procede a realizar los pagos
6. Una vez realizados los pagos archiva la documentación para luego proceder a su registro y control contable

### Flujograma del Procedimiento para el Control de Egresos



Fuente: Lucena y Moreno (2015)

### Flujograma del Procedimiento para el Control de Egresos



Fuente: Lucena y Moreno (2015)

### **Objetivo 3: Diseñar controles que permitan mejorar los procesos contables que se realizan en la empresa**

**Propósito:** Para que los procesos contables se manejen de manera eficiente, el administrador debe supervisar y monitorear el desempeño de las actividades que permitan la optimización de los procesos administrativos y contables, minimizando debilidades y explotando las fortalezas. Por lo tanto, se proponen los siguientes controles:

#### **1. Organización:**

El administrador debe asumir la responsabilidad de las políticas y decisiones. A su vez, debe coordinar conjuntamente con los trabajadores las funciones de operación, custodia y registro, para que haya una asignación de responsabilidades de modo que cada transacción se realice con la aprobación de la persona autorizada para ello. En tal sentido:

- Todos los empleados del área administrativa son responsables de contribuir y velar por el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos.
- El administrador asigna a los responsables del cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos y definir criterios objetivos, periodicidad de medición, los premios por su cumplimiento y las correcciones por su incumplimiento injustificado

#### **2. Revisiones Internas**

Para verificar que los procesos se están cumpliendo de acuerdo a lo establecido se realizarán revisiones internas en el área administrativa:

- Confirmar que los trabajadores cumplan con los procedimientos establecidos por

la empresa referente a los procesos contables

- Examinar el desempeño de los trabajadores mediante la aplicación de indicadores, que le permitan determinar la eficacia y eficiencia en las labores realizadas

### **3. Acciones Correctivas.**

El administrador identificará los incumplimientos observados en el área administrativa y tomará ciertas acciones para poder corregir las deficiencias encontradas y hará un seguimiento y plazo de cumplimiento. Finalmente, realiza planes de mejoras que contribuyan a prevenir o evitar posibles en los procesos y actividades

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Una vez analizado los resultados obtenidos a través de los instrumentos de recolección de información y presentada la propuesta, es oportuno dar a conocer las conclusiones de modo que se logre determinar el alcance de los objetivos propuestos:

- En la empresa no se cuenta con normas y procedimientos donde se indiquen las funciones y actividades contables y administrativas. Estos no están claramente definidos, por lo que los registros contables no emiten información confiable y actualizada, los procesos que se realizan son muy elementales, basados principalmente en formatos de entrada y salida de dinero de manera manual.,
- Lo anterior planteado, no garantiza la fiabilidad de la información financiera, originando una desinformación y un descontrol sobre las transacciones y operaciones que se ejecutan, afectando la toma de decisiones oportuna en beneficio de la organización.
- Los registros para los ingresos y egresos se manejan de manera deficiente, puesto que no existen políticas establecidas para manejar las operaciones contables. se observa, que los gastos no son registrados en su debida oportunidad, y los ingresos no se depositan diariamente, por lo que no presentan la información en la fecha establecida para el control de las conciliaciones bancarias, las cuales se realizan esporádicamente.
- Finalmente, se concluye que es necesario establecer procedimientos administrativos para la optimización de la gestión contable en la empresa, lo que conducirá a corregir las deficiencias que pudieran existir. Es por ello, que se proponen lineamientos administrativos para mejorar los procesos contables en la

empresa, así como los procedimientos que contribuyan a optimizar los procesos relacionados con los ingresos y egresos.

### **Recomendaciones**

- Se sugiere la aplicación de los procedimientos propuestos para optimizar la gestión contable en la empresa y que se den a conocer a los trabajadores de área administrativa para su aplicación en el desarrollo de sus operaciones habituales.
- Se recomienda que se evalúe periódicamente la propuesta, para establecer la correcta ejecución de las operaciones con el fin de preservar la eficacia, eficiencia y economía de la organización; y de ser el caso, realice las actualizaciones necesarias que deberán ser aprobadas por la autoridad de ésta.
- Se recomienda realizar un análisis de los procesos y funciones de cada una de las áreas o departamentos integrantes de la organización con el fin de identificar las debilidades inherentes, conocer los riesgos y, derivado de ello, definir las medidas a utilizar para reducirlos.
- Enfocarse en reestructurar organizativamente la empresa, para que se creen los departamentos necesarios para coordinar las actividades propias al servicio, diseño de cargos especializados y específicos para cada actividad y donde se dividan las actividades administrativas de las contables. Esto permitirá la contratación de personal calificado, suficiente y con vocación de servicio, para desempeñar eficiente y eficazmente sus funciones.
- Crear un plan de control interno donde permita medir y evaluar el desempeño de la unidad, con el fin de identificar las fallas que estas presentan e ir elaborando un plan de acción que permita disminuir o eliminar estas debilidades.

## REFERENCIAS

### **Bibliográficas.**

- Arguello, Y (2013). **Análisis de la Gestión Administrativa Contable de los procesos de seguimiento institucional de las Cooperativas en Gerencia de Programas Sociales**, presentado en la Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado.
- Arias F (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Azuaje (2005). **Pensamiento Gerencial su desarrollo. Universo Gerencial**. Venezuela.
- Balestrini, M. (2011). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Berghe (2005). **Gestión y Gerencia Empresarial aplicadas al siglo XXI**. Ediciones ECOE. Colombia.
- Bracho, H (2013). **Lineamientos Administrativos y Financieros para mejorar la Gestión Contable en la empresa Di Lorenzo, C.A.**, presentada en la Universidad José Antonio Páez.
- Cantú, H. (2001). **Desarrollo de una Cultura de Calidad**. (2ª. ed.) México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Carrillo B, y Ennys J (2011). **Los sistemas de Información Contable en las empresas comerciales de la Parroquia Matriz del Municipio Trujillo, Estado Trujillo**”, presentada en la Universidad de los Andes.
- Catacora, C. (2011). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana de Venezuela. S.A. Caracas.
- Chávez, Nilda (2004). **Introducción a la Investigación Educativa**. Venezuela: Editorial Graficas, S.A.
- Chiavenato (2009). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 5ta edición. Editorial McGraw Hill. Colombia.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2011). **Metodología de La Investigación**. México.
- Ho, M (2012). **Lineamientos Administrativos para el mejoramiento de las Funciones Contables en la empresa, Restaurant Mega Sabor, C.A. Ubicada en Valencia, Estado Carabobo**. Presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Kinicki (2003) **Comportamiento de las Organizaciones**. Editorial Harcourt Brace de España, s.a.
- López, E (2003). Proceso contable I, 3ª. ed., México, Thomson.
- Méndez C. (2008). **Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación**. Colombia: Editorial Mc.Graw Hill.
- Monsalve, J y Racero E (2014). **Lineamientos Administrativos y Contables dirigidos a la optimización del Control de Gastos Operacionales de la Tienda Makro Comercializadora, S.A. Tienda Tocuyito 29**, presentado en la Universidad José Antonio Páez.
- Münch y García (2008). **Fundamentos de Administración**. Editorial Trillas, S. A de C.V. España.
- Redondo, A. (2004). **Curso práctico de contabilidad general y superior**. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.
- Sabino, C (2011). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Tamayo y Tamayo, M (2011). **El proceso de investigación científica**. Editorial Limusa, Ciudad de México.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

### **Electrónicas.**

- Reyes, M (2015). **Experto en Soluciones en materia de Sistemas de Gestión Contable** [veloz-informacioncontable.com/.../objetivos-de-los-sistemas-de-gestion-c](http://veloz-informacioncontable.com/.../objetivos-de-los-sistemas-de-gestion-c). Consultado en Septiembre de 2015.

# **ANEXOS**

## INSTRUMENTO A

### Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Si	No
1	Normas y procedimientos para llevar a cabo las funciones y actividades contables y administrativas		
2	Los registros contables de la empresa emiten información confiable y actualizada		
3	A través de la gestión contable se generan informes financieros oportunos y razonables		
4	Los procesos contables conllevan al cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento de contabilidad		
5	Personal capacitados para realizar las funciones y actividades administrativas y contables		

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

## **INSTRUMENTO B**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN CONTABLE EN LA EMPRESA STATUS BURGUER**

Gracias por su atención.

### **INSTRUCCIONES:**

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Marque con una (X) la alternativa que considere correcta

### Cuestionario

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Los registros contables de los ingresos obtenidos y de los gastos efectuados se llevan a cabo adecuadamente?		
2	¿Están establecidas las políticas para el manejo de los procesos administrativos – contables en la empresa?		
3	¿Se conocen los procedimientos para la elaboración de las diferentes operaciones contables (Transferencias bancarias, reposición de caja chica, cobranzas, pago a proveedores, pago de obligaciones, nominas)?		
4	¿Se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias?		
5	¿Considera necesario establecer procedimientos administrativos la optimización de la gestión contable en la empresa?		
6	¿Se lleva un control contable de los registros y cancelación de las facturas a los proveedores?		
7	¿Se utilizan métodos para el control y seguimiento de los de los gastos incurridos en la empresa?		
8	¿Existe en la empresa un sistema administrativo contable que genere información contable para la toma de decisiones efectiva?		
9	¿Se emplea una metodología para evaluar la gestión contable que se lleva a cabo en la empresa?		
10	¿Los reportes contables generan datos oportunos para medir los resultados de la empresa?		

Fuente: Lucena y Moreno (2015)

## CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

**Objetivo General:** Proponer procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Stastus Burguer en cuanto a los procesos contables	Procesos Contables	Gestión Contable	Actividades administrativas y contables	1	Técnica: Observación Directa.  Instrumento: lista de Cotejo
			Registros contables	2	
			Informes financieros	3	
			Procesos contables	4	
			Personal capacitado	5	
Identificar los procesos administrativos que intervienen en la gestión contable de la empresa Stastus Burguer.	Procesos Administrativos	Planificación Contable Administrativa	Registro de las operaciones (ingresos y egresos)	1	Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
			Políticas administrativas	2	
			Operaciones contables	3	
			Conciliaciones bancarias	4	
			Procesos Administrativos	5	
		Control Contable Administrativo	Control de facturas a proveedores	6	
			Control de gastos	7	
			Sistema administrativo contable	8	
			Evaluación de gas	9	
			Reportes contables	10	
Diseñar procedimientos administrativos que permitan la optimización de la gestión contable en la empresa Stastus Burguer.			Este objetivo será desarrollado por los investigadores a través de la elaboración de la propuesta		

Fuente: Lucena y Moreno (2015)