



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA LA
IMPLEMENTACION DE LOS
PROCESOS CONTABLES EN LA
EMPRESA REPOSTERIA DIWIL, C.A.**

Autor: Elimar Valbuena
C.I.- 16.896.742

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

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

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS
CONTABLES EN LA EMPRESA REPOSTERÍA DIWIL, C.A.**

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

Autora: Elimar del R. Valbuena P.

Tutor: Lcdo. Antonio Remolina

San Diego, Noviembre 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcdo. Antonio Remolina, portador de la cédula de identidad N° V- 13.112.201, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Elimar del R. Valbuena P., portadora de la cédula de identidad N° V- 16.896.742, titulado Estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería DIWIL, C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Lcdo. 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 23 días del mes de Octubre del año dos mil quince.

Lcdo. Antonio Remolina

V- 13.112.201

DEDICATORIA

Primeramente a mi Dios Todopoderoso, a mi Chinita y a todos los Santos por ser mis guías, gracias por darme salud, fuerza, paciencia para salir adelante en todos los momentos de mi vida, ayudándome alcanzar todas mis metas propuestas incluyendo este gran paso en mi vida profesional. Gracias por enviarme a esta tierra hermosa.

A mis padres María y Elías (mis viejos queridos), gracias por darme la vida, son seres ejemplares que me ha apoyado en cada paso que doy, más aún en este recorrido que ha sido turbio y estresante, donde he llorado, he reído, he disfrutado.... Siempre dándome el aliento de seguir adelante y no rindiéndome jamás en una meta trazada. Los Amo y este lindo triunfo es dedico a ustedes con mucho amor.

A mi Rey Arturo José, la persona que me enamora cada segundo que transcurre. Dios es sabio porque volviste a mi (eres para mí), gracias mi amor por llegar en el momento preciso, eres el pilar que le faltaba a mi vida, el gran apoyo incondicional que nunca me falta. Gracias por existir y por darme el mejor regalo de vida Te Amo desde adentro Mi Rey!

Le dedico estas hermosas líneas a mi más grande inspiración de vida Isabella Chiquinquirá Rodríguez Valbuena. Mi Princesa eres lo más precioso que Dios me ha obsequiado te bendigo hoy, mañana y siempre mi dulce doncella, siempre mi niña bonita. Este título te lo dedico con el alma, por tantas tardes noches que no te dedique, pero hoy ha sido un motivo de inspiración lo cual me enorgullece porque es dedicado a ti. Eres lo más grande que tengo Te Amo hija de mi vida.

A mis hermanos (Elías José e Isbelia) gracias por confiar en mí. Isleiddy gracias por tanto apoyo, por ser tan especial con mi hija y tenerle paciencia.

A los Príncipes hermosos de la tía Valeska Valentina, Fabián Alejandro y María Alejandra quienes han alegrado mis días en momentos turbios de la vida.

A mis tíos, primos demás familiares.

Gracias totales. Los Amo!

RECONOCIMIENTO

Primeramente agradezco a la Universidad José Antonio Páez por abrirme sus puertas y poder estudiar mi carrera, así como también a los profesores que me brindaron sus conocimientos.

A mi tutor Lcdo. Antonio Remolina que sin su ayuda y conocimiento no hubiese sido posible realizar este proyecto. Gracias por haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de mi trabajo de grado.

Agradecida de todo corazón con mis Compadres Andrés y Rebeca una pequeña hermanita que estaba oculta, quien es mi confidente, mi mano amiga, gracias por todo el apoyo y por ser los 2dos padres de mi princesa.

A mis estimados y queridos suegros (Omar y Rosa) quienes me han brindado sus manos amigas.

Gracias a la Sra. Danny por apoyarme y asesorarme cuando más lo necesite, agradecida con Ud.

Mil gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera me han apoyado en mi carrera.

Eternamente agradecida contigo mi Dios, gracias a la vida que me ha dado tanto!!

ÍNDICE GENERAL

| | | CONTENIDO | p. |
|---------------------|---------------------------------------|-----------|----|
| RESUMEN INFORMATIVO | | | v |
| | | | iv |
| | | | x |
| INTRODUCCIÓN | | | 1 |
| CAPITULOS | | | |
| I | EI PROBLEMA | | 3 |
| | 1.1 Planteamiento del problema | | |
| | 1.1. Formulación del problema | | 6 |
| | 1.2. Objetivos | | 7 |
| | 1.3. Justificación | | 7 |
| II | MARCO TEÓRICO | | 9 |
| | 2.1. Antecedentes | | 9 |
| | 2.2. Bases teóricas | | 15 |
| | 2.3 Bases legales | | 24 |
| | 2.3. Definición de términos | | 28 |
| III | MARCO METODOLÓGICO | | 30 |
| | 3.1 Tipo y diseño de la investigación | | 30 |
| | 3.2 Fases de la investigación | | 32 |
| IV | RESULTADOS | | 37 |

| | | |
|----------|---------------------------------|----|
| V | LA PROPUESTA | 51 |
| | 5.1 Descripción de la propuesta | 51 |
| | 5.2 Objetivos de la propuesta | 51 |
| | 5.3 Acciones estratégicas | 52 |
| | CONCLUSIONES | 55 |
| | RECOMENDACIONES | 56 |
| | REFERENCIAS | 58 |
| | Impresas | 58 |
| | ANEXOS | 60 |
| | | 61 |

INDICE DE CUADROS

| | Pág |
|---|-----|
| Cuadro N° 1. Matriz DOFA | 38 |
| Cuadro N° 2. Registro contable | 38 |
| Cuadro N° 3. Contabilidad | 49 |
| Cuadro N° 4. Normativa legal vigente | 49 |
| Cuadro N° 5. Cómo se llevan los proceso | 49 |
| Cuadro N° 6. Organizar procesos contables | 49 |
| Cuadro N° 7. Personal capacitado | 49 |
| Cuadro N° 8. Proceso contable según normativa legal vigente | 50 |
| Cuadro N° 9. Procesos contables eficientes | 50 |
| Cuadro N° 10. Conocer los procesos y su implementación | 50 |
| Cuadro N° 11. Propuesta estrategias para la implementación de los Procesos contables | 50 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | Pág |
|--|-----|
| Gráfico N° 1. Registro contable | 39 |
| Gráfico N° 2. Contabilidad | 40 |
| Gráfico N° 3. Normativa legal vigente | 41 |
| Gráfico N° 4. Cómo se llevan los proceso | 42 |
| Gráfico N° 5. Organizar procesos contables | 43 |
| Gráfico N° 6. Personal capacitado | 44 |
| Gráfico N° 7. Proceso contable según normativa legal vigente | 45 |
| Gráfico N° 8. Procesos contables eficientes | 46 |
| Gráfico N° 9. Conocer los procesos y su implementación | 47 |
| Gráfico N° 10. Propuesta estrategias para la implementación de los Procesos contables | 48 |

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS
CONTABLES EN LA EMPRESA REPOSTERÍA DIWIL, C.A.**

Autora: Elimar del R. Valbuena Palma

Tutor Académico: Lcdo. Antonio Remolina

Fecha: Octubre 2.015

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación trata de la problemática que presenta la empresa Repostería Diwil, C.A., en relación a la necesidad de implementar los procesos contables que establece la normativa legal vigente, por lo que se planteó como objetivo general proponer estrategias para la implementación de los procesos contables, como solución viable al problema presentado. Es por eso, que en cuanto a la metodología, la investigación se pudo clasificar como proyecto factible con nivel de campo, apoyada en la investigación documental. Para el momento del diagnóstico de la situación se aplicó la técnica de la observación directa además se realizó una entrevista no estructurada o llamada también informal o libre, de manera de recoger información directa sobre las actividades que se ejecutan en la empresa objeto de estudio. Igualmente, respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se aplicó una encuesta de doce (12) preguntas abiertas a través de un instrumento el cuestionario de tipo dicotómico con dos opciones de respuestas, SI y NO, aplicadas a cinco (05) personas que allí laboran y que forman parte de la población y la muestra de la investigación. Dichos análisis permitieron conocer que la empresa Repostería Diwil C.A, realiza los procesos que se derivan de la actividad económica de manera informal, desorganizada y obviando los proceso contables que establece la normativa legal vigente. Se concluyó, que en la empresa los dueños son los que realizan casi todas las operaciones y carecen de conocimientos en el área contable y legal, en consecuencia, han contratado, de manera intermitente e informal, asesoría externa donde la información contable llevada de manera electrónica por los asesores no fue transferida a los libros de contabilidad, lo que quiere decir que la contabilidad llevada hasta ahora en la empresa, ha sido meramente con fines fiscales. Finalmente, se recomienda contratar los servicios profesionales de un contador público de manera dependiente con el fin de formalizar a profundidad la contabilidad de la empresa, de manera tal, que le conceda a la empresa la disponibilidad de la información financiera de manera oportuna para la toma de decisiones.

Descriptor: **estrategias, procesos contables, procesos, implementación.**

INTRODUCCIÓN

La importancia de la contabilidad es reconocida y aceptada por cualquier empresa privada o gubernamental, en Venezuela el área administrativa y la calidad de los procesos contables juegan un papel muy importante en la competitividad de las empresas, ya que muchas de las decisiones tomadas son con base o producto de esos procesos.

Los procesos administrativos y contables son la base fundamental para la eficiencia y efectividad de las actividades comerciales de cualquier organización, es por ello que garantiza el éxito de una empresa bien sea pública, privada, familiar entre otros.

Un proceso contable se inicia con la apertura de un libro o registro. Allí debe detallarse el estado patrimonial de la organización en cuestión, detallando sus bienes y sus obligaciones. Este inicio del proceso contable puede concretarse en el momento en que una empresa empieza su actividad económica. Durante el ejercicio contable, dicho libro debe recopilar todas las operaciones económicas de la empresa (compras de materiales, ventas de productos, pago de deudas, etc.), junto a los documentos que avalan cada operación.

En la Venezuela de hoy predominan las pequeñas y medianas empresas, incluyendo las cooperativas y las familiares, sin dejar de un lado la nueva figura “empresas emprendedoras” que al momento de poner en funcionamiento dichas empresas no llevan la contabilidad de las mismas, desconocen del Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela entre otras normativas legales que rigen toda actividad económica de las empresa públicas o privadas y pequeñas, medianas o grandes.

En ese sentido, esta investigación dirige sus objetivos hacia la empresa Repostería Diwil C.A., que siendo una empresa familiar realiza mucha actividad económica, es decir, los procesos a diarios se ejecutan pero de manera informal y desorganizada debido al desconocimiento en algunos de los procesos que se deben

ejecutar de acuerdo a la normativa que rige los procesos contables en Venezuela. Es por ello, que la propuesta para la investigación se enfoca hacia Estrategias para implementar los procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A.

Cabe resaltar que para fundamentar la investigación se realizaron análisis de las leyes que rigen la actividad económica en Venezuela en cuanto a los procesos contables que se deben ejecutar en las empresa, estas leyes podemos mencionar: la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela, Código Orgánico Tributario y Código Civil Venezolano.

Finalmente la investigación se estructura de acuerdo a la norma establecida por la Universidad José Antonio Páez en cuanto a los capítulos que la deben conformar para dar cumplimiento al requisito de trabajo de grado. La misma está estructurada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se describe el planteamiento de la problemática existente, así como también la justificación de la investigación y los objetivos tanto generales como específicos.

Capítulo II: Se especifican los antecedentes de la investigación, así como los aspectos: teóricos, conceptuales, situacionales y legales que fundamentan el estudio.

Capítulo III: Se refiere a la metodología, es decir las técnicas, el diseño de la investigación, la población y la muestra de la misma.

Capítulo IV: Se describe la exposición de los resultados obtenidos en la investigación.

Capítulo V: Se presenta la propuesta de la investigación, así como el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación.

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

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Desde tiempos muy remotos, la humanidad se ha visto en la necesidad de realizar anotaciones de las transacciones económicas con el objetivo de llevar un control sobre las mismas, tener certeza de los bienes, derechos y obligaciones para tomar decisiones, para ser usados como medios de prueba y rendir cuentas ante terceros, razón por la cual nace la contabilidad, tal como dice Covarrubias (1987), citado por Hernández, E., (2006):

“La contabilidad es una actividad tan antigua como la propia humanidad. En efecto, desde que el hombre es hombre, y aun mucho antes de conocer la escritura, ha necesitado llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a su vida económica y a su patrimonio; bienes que recolectaba, cazaba, elaboraba, consumía y poseía; bienes que almacenaba; bienes que prestaba o enajenaba; bienes que daba en administración, etc.” (p. 193).

Es así como la contabilidad ha estado presente de una u otra manera en la historia de la humanidad y ha evolucionado desde simples anotaciones hasta el uso de técnicas complejas y principios contables para asegurar la veracidad de la información que de ella se desprende. En consecuencia, desde la antigüedad se ha considerado los registros o anotaciones contables de gran importancia para mantener el control de los actos mercantiles.

De igual forma, la contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de una empresa, con el fin de interpretar sus resultados, para que a través de ella se pueda orientar el curso que

sigue el negocio; permitiendo así conocer la estabilidad, la solvencia y la capacidad financiera de la empresa.

Ahora bien, la importancia de la contabilidad es reconocida y aceptada por cualquier empresa privada o gubernamental, los cuales están plenamente convencidos que para obtener una mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, así como para cualquier información de carácter legal son imprescindibles los servicios prestados por la contabilidad. Ésta es igualmente esencial para la operación exitosa de todo negocio y toda comunidad.

En Venezuela el área administrativa y la calidad de los procesos contables juegan un papel muy importante en la competitividad de las empresas, ya que muchas de las decisiones tomadas son con base o producto de esos procesos. Las características de oportunidad y objetividad de la contabilidad son un reflejo de su calidad. Entre más oportuna, objetiva y exacta, será más confiable y útil.

En este sentido, los procesos administrativos y contables son la base fundamental para la eficiencia y efectividad de las actividades comerciales de cualquier organización, para funcionar de forma competitiva y alcanzar los objetivos deseados con satisfacción. Es por ello, que la implementación de procesos contables constituye un factor fundamental para mejorar la gestión financiera dentro de una empresa pública, privada, familiar, pequeña, mediana, grande, cooperativa, etc., ya que establece una serie de procedimientos y métodos que ayudarán a salvaguardar los recursos y mejorar el desarrollo de las actividades que se realiza en la empresa, con la finalidad de obtener información financiera veraz y objetiva.

Significa entonces, que los procesos contables garantizan el éxito de una empresa organizada; a través de su empleo se espera que la labor ejecutada funcione con mayor eficacia, pues brindan el soporte que éstas necesitan para contar con una información contable oportuna y veraz que sirva de base a la toma de decisiones; éstos se aplican a diferentes partidas que requieren de mayor importancia para la empresa, entre ellas se encuentran las cuentas por cobrar, las cuentas por pagar, los ingresos, entre otros.

En tal sentido, los procesos contables en general son normas y pautas a seguir para controlar las operaciones y obtener información financiera de una empresa, para ello es necesario tener como mínimo un conocimiento global de la empresa, elaborar informes periódicos, realizar chequeos constantes, así como también llevar los registros al día, entre otros. De tal modo, es imprescindible que en la implementación de procedimientos de control que permitan la confiabilidad en la información financiera que se produzca en la empresa deba fundamentarse en los Principios de Contabilidad General aceptados en Venezuela, teniendo en cuenta los criterios de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIF) en Venezuela.

Igualmente se puede agregar un elemento fundamental para la implementación de los procesos contables en cualquier empresa, el cual es el conocimiento de la normativa legal vigente que regula las transacciones económicas. En Venezuela el acto de realizar registro contable de las transacciones económicas está regulado por el Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela (1955) en donde se establece la obligatoriedad de llevar la contabilidad en su artículo 32: “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad”...

Ahora bien, en Venezuela predominan las pequeñas y medianas empresas; y desde un poco más o menos de una década para acá han surgido empresas emprendedoras, familiares, cooperativas como producto de las políticas económicas del Estado que ocupan un espacio importante en la economía de Venezuela. Cabe destacar, que existen empresas que, en los primeros años de puesta en funcionamiento, no poseen un plan estructurado con respecto a sus funciones contables, de hecho se han dado casos donde no se lleva la contabilidad.

En consecuencia, los procesos contables se han dejado a un lado o en algunos casos no se ejecutan como lo establece la normativa, bien sea por negligencia de los dueños porque no manejan el área de conocimiento, por la falta de tiempo, porque desconocen el valor para el éxito de la empresa, desconocimiento de la normativa legal que lo exige aun cuando su estructura jurídica está acorde a lo que establece la

ley; o simplemente por no asumir los costos de contratar un profesional competente en la materia.

Tal es la situación de la empresa objeto de estudio en la presente investigación ubicada en Valencia estado Carabobo, es una empresa familiar que luego de muchos años realizando su actividad de manera informal, se deciden a constituir su empresa de manera formal registrándola con el nombre de Repostería Diwil, C.A, la misma se dedicada a la elaboración de tortas y dulces, además de vender equipos, utensilios, materia prima para la elaboración de las mismas, así como la venta de materiales para manualidades.

Esta empresa familiar inicia sus actividades formales desde hace más de cinco años, es decir en el año 2010 y debido a su carácter familiar predomina la informalidad de sus procesos contables, por lo que aún no cuenta con procesos que se adapten a sus necesidades y a la normativa legal vigente lo cual es un requisito fundamental.

En este sentido, al no contar con los procesos contables definidos existe la probabilidad de incumplimiento de la normativa legal vigente; de errores en el funcionamiento y en su crecimiento. La falta de información contable dificulta la toma de decisiones acertadas ya que se desconoce la operatividad y ganancia de la empresa, en otras palabras, la empresa opera a ciegas corriendo el riesgo de pérdida y/o descapitalizarse.

Por todo lo antes expuesto, el propósito de la presente investigación es proponer estrategias para la implementación de los procesos contables, de manera que permitan la operatividad de la empresa y al mismo tiempo la conlleve a gestiones contables, financieras y administrativas eficientes y eficaces, y del mismo modo le permita cumplir con la normativa legal vigente.

1.1.1 Formulación del Problema.

Una vez planteado el problema y haber descrito en los razonamientos anteriores, se presenta la siguiente interrogante:

¿Cuáles serían las estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A ubicada en Valencia estado Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo.

1.2.2 Objetivos Específicos

Ø Diagnosticar la situación actual de la empresa Repostería Diwil C.A en cuanto a los procesos contables.

Ø Analizar los procesos que se ejecutan en la empresa Repostería Diwil C.A.

Ø Diseñar estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A, ubicada en Valencia Estado Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación.

Los procesos contables en cualquier organización o empresa son de vital importancia para el desarrollo y éxito de las mismas, es por ello que estos se deben llevar a diario de manera formal y continua. Además, los procesos contables están establecidos en la normativa legal vigente y que es obligación de toda empresa llevar los registro estos.

La deficiencia en este aspecto contable genera una gran desventaja en las operaciones y situación financiera de las empresas, así como en la toma de decisiones y la permanencia en el tiempo de la misma. Por lo tanto, las estrategias para la implementación de los procesos contables contribuirían a la operatividad de la empresa y al cumplimiento de la normativa legal, en este sentido la presente investigación se justifica.

Por otra parte, la presente investigación, está orientada a la implementación de los procesos contables a través de estrategias que se adapten a la necesidad de la empresa, para ello es pertinente hacer un diagnóstico de la situación y de los procesos existentes. Es importante resaltar, que la investigación, aporta una solución al problema que existe en la empresa Repostería Diwil, C.A, en cuanto a los procesos contables, igualmente, contribuye a ampliar los conocimientos en el tema a la investigadora y le brinda la oportunidad de demostrar los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de la carrera.

Finalmente, la investigación servirá de apoyo a las futuras investigaciones que se relacionen con el tema planteado a estudiantes de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez y otras universidades que dicten la cátedra de Contaduría Pública, además que se podrá tomar como antecedente de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En toda investigación, es necesario que el objeto del estudio y la correspondencia que se establece entre sus elementos, la teoría, el proceso de investigación y la realidad del entorno estén correlacionados teóricamente; al respecto, Tamayo (2000), expresa que el Marco Teórico es: “ Un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema, dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea.” (p. 66). Dicho marco está estructurado por: antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y los términos básicos.

2.1 Antecedentes de la investigación.

Según Arias, F. (2006) los antecedentes “Se refieren a estudios previos y tesis de grado relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.” (p.37). A continuación, antecedentes que sustenta la presente investigación:

Para empezar, Arreaza E. y Guacarán M. (2013), presentaron su trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El mismo se tituló “**Estrategias dirigidas al mejoramiento de la Gestión de Cobranzas y Control Interno de las Cuentas por Pagar en la Empresa MC Asesores S.C.**”, basado en la situación que se presenta en la empresa objeto de estudio.

Es así que, para alcanzar el objetivo propuesto en la investigación, la misma se consideró de tipo proyecto factible, bajo una modalidad de un diseño de campo; de

igual forma la población está conformada por la totalidad de seis (06) personas que laboran en el departamento de contabilidad y la muestra, seleccionada a través de un muestreo censal en la misma población objeto de estudio. Por su parte, como técnica para la recolección de la información de los datos se seleccionó la encuesta, apoyada en un cuestionario como instrumento.

A su vez, el análisis de los factores internos y externos que afectan la gestión de las cuentas por cobrar en lo relativo a la asignación de créditos y los procedimientos de cobranzas, se realizará a través de una matriz FODA, de la cual se derivarán las estrategias objetivas del presente estudio. Igualmente, se diseñó un plan estratégico que contiene ocho (08) objetivos dirigidos al mejoramiento de la cuestión de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores, S.C., donde se hizo énfasis en el control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa.

Por las consideraciones anteriores, y para cumplir con uno de los pasos requerido en el marco teórico, la presente investigación toma el estudio realizado por Arreaza y Guacarán como un antecedente para sustentarla, ya que los estudios se relacionan en cuanto a la solución del problema planteado con la propuesta de estrategias dirigidas al mejoramiento de los procesos contables en las empresas objetos de estudios.

Para continuar, Caicedo, D., (2012). Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez, titulado **“Estrategias que orienten el cumplimiento de las obligaciones formales para la declaración y pago del IVA en la empresa Distribuidora Andina de Quesos, C.A ubicada en el Estado Carabobo”**.

El mismo tiene como objetivo, diseñar estrategias que permitan orientar el cumplimiento de las obligaciones formales en la declaración y pago del IVA en la empresa Distribuidora Andina de Quesos C.A, debido a que esta empresa ha presentado fallas en el cumplimiento de este deber formal, ya que no cuenta con un personal especializado que les permita asesorarse en los plazos establecidos y la forma adecuada de cumplir mensualmente con este impuesto.

Esta investigación, se elaboró como un proyecto factible, bajo la modalidad de un diseño de campo. Para la recopilación de la información se utilizó la encuesta como principal fuente de recolección de datos, donde el cuestionario fue el instrumento elegido y contentivo de preguntas dicotómicas. La muestra utilizada fue de tipo censal y constituida por seis (06) personas, los cuales laboran en el área administrativa y contable de la empresa en estudio.

A su vez, para la elaboración de las estrategias se realizará en primer lugar un análisis de los factores externo e internos que influyen en la declaración y pago del IVA, a través de una matriz FODA y posteriormente se elaboró la propuesta de estudio, constituida por las estrategias y actividades requeridas para mejorar el cumplimiento de este deber formal por parte de la empresa Distribuidora Andina de Quesos C.A.

Por todo lo antes expuesto, se toma el trabajo de grado antes mencionado como un antecedente para esta investigación porque ambos están estrechamente vinculados en relación a la propuesta, éstas se enfocan en estrategias para dar una posible solución al problema planteado en los procesos contables que se ejecutan en las empresas objetos de estudios. Por lo tanto, la investigación de Caicedo se toma como marco teórico para esta investigación.

Seguidamente, Echenique, E y Martínez L., (2012) presentaron su trabajo de grado en la facultad de Ciencias, Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, el cual titularon **“Estrategias de Planificación Fiscal para lograr la Optimización de la Gestión Tributaria en materia de Impuesto Sobre La Renta. Caso de estudio: Empresa Zuliana de Inversiones C.A.”**

El trabajo tiene como objetivo fundamental, proponer una estrategia de planificación fiscal que permita la optimización de la gestión tributaria en materia de Impuesto Sobre La Renta en la empresa Zuliana de Inversiones C.A., formando parte de la línea de investigación Mega Tendencia Tributaria de esta institución. Para

apoyar la investigación se consultó estudios relacionados con el tema y basamentos conceptuales como fueron Villegas, H, Balestrini, M, Castillo A, entre otros.

Igualmente fueron consultadas bases legales señaladas en el siguiente estudio. La metodología es cuantitativa, el método de investigación utilizado es descriptivo, se adoptó el diseño de campo y la modalidad de proyecto factible. La población de personas, siendo el gerente y la contadora externa, las cuales son las únicas personas que intervienen en el proceso administrativo, por lo tanto la muestra es censal.

Se utilizó como técnica de recolección de datos una entrevista de forma estructurada, con la finalidad de conocer la situación que enfrenta la empresa actualmente en materia de Impuesto Sobre La Renta y los factores tanto internos como externos que influyen en su labor, con el propósito de formular estrategias que le permitan a esta y otras organizaciones de características similares cumplir de la manera más eficiente con las obligaciones fiscales asignadas por la ley en cuanto al Impuesto Sobre La Renta.

Se concluyó que la empresa está en crecimiento, por lo cual, deberá ir adoptando estrategias para un funcionamiento exitoso y evitar multas y sanciones del estado venezolano, debido a incumplimientos, por la falta de un procedimiento interno bien estructurado y flexible.

En este sentido, para dar sustento a la investigación presente, se toma el estudio antes mencionado como antecedente para esta investigación, por la similitud que existen en ambas propuestas para dar solución al problema planteado. Ambas propuestas van enfocadas hacia los procesos contables y su posible solución a través de estrategias. Es por ello, que para dar cumplimiento al primer punto de este capítulo se incluye en la investigación como antecedente.

A continuación, Cedeño L., (2011). En su informe de Pasantías de Grado como requisito para optar al título de Ingeniero en Sistemas en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, tituló su trabajo de grado: **“Implementación de un Sistema Automatizado que Optimice la Gestión de los Procesos Administrativos del área de Servicios Médicos de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas”**.

El trabajo de investigación tiene como propósito principal implementar un Sistema Automatizado que optimice la gestión de los Procesos Administrativos del Área Servicios Médicos de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas. Este software permite controlar cada uno de los procesos administrativos que allí se realizan, los cuales involucran: registro de usuarios, creación de citas médicas, apertura de historias médicas, emisión de récipes para compra de medicamentos, control de consultas, salida y entrada de medicamento, remisión de pacientes que requieren atención especializada y exámenes de laboratorios.

Asimismo, con este sistema se automatizaron los procesos operativos y se suministró una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones aportando información precisa y adecuada que contribuye a minimizar los riesgos y generar procesos administrativos o contables más eficaces en función de las necesidades del servicio que se presta. Dicho trabajo siguió un tipo de investigación interactiva, con un nivel integrativo, la cual permite crear una solución, apoyada en el uso de métodos y herramientas teóricamente sustentadas para modificar una situación; la técnica de análisis de datos utilizada fue la de análisis de contenido.

Cabe agregar, que con el objetivo de lograr adaptar las mejores estrategias y herramientas de uso actual para el desarrollo de software, se utilizó la metodología GRAY WATCH y la herramienta de modelado UML BUSINESS extensión de UML. Para la creación del software se utilizó el servidor XAMPP de plataforma software libre que consiste en la base de datos MySQL, el servidor Web Apache y los intérpretes para lenguajes de script: PHP y Perl., bajo un lenguaje de programación orientado a objeto.

Es evidente entonces, que el informe de Cedeño se consideró como parte de los antecedentes en esta investigación ya que se vincula con la misma, debido a que ambos estudios buscan solucionar una problemática con respecto a los procesos a través de la implementación de una acción que conlleve a la solución en éstos, de manera que brinde información precisa y adecuada para la toma de decisiones y que

contribuyan a minimizar los riesgos y generar procesos administrativos o contables más eficaces en función de las necesidades del servicio que se presta.

Finalmente, Aguilar, J. y Mora, H. (2011) presentaron un trabajo de grado denominado **“Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos Contables que permitan la optimización de las operaciones aplicadas en el área de Cuentas por Pagar de la empresa AUTO SENNA, C.A.”** para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo. El objetivo general de esta investigación fue de un manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por pagar de la empresa Auto Senna, C.A., para ello se escogió una población de (04) personas que laboran directamente en el proceso operativo del área de cuentas por pagar de la empresa, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual permitió obtener información de manera directa con las personas que realizan los procesos administrativos y contables dentro del departamento de cuentas por pagar, su investigación fue de modalidad de proyecto factible, ya que busca el diseño de un manual de normas y procedimientos que optimice los procesos contables del área bajo estudio.

El principal objetivo de este estudio fue generar una buena planificación orientada al correcto desempeño de las cuentas por pagar y las funciones que realizan los empleados involucrados en el departamento de cuentas por pagar de la empresa AUTO SENNA, C.A.

Esta investigación se considera como un aporte importante para este estudio ya que analiza el comportamiento en el departamento de cuentas por pagar, así como la implementación de teorías que permitan el mejoramiento de los procesos, optimizando los canales del flujo de comunicación en el área de estudio, para el cumplimiento de las metas y los objetivos planteados por la organización.

En ese sentido, la investigación se toma como antecedente para el presente estudio ya que ambas se vinculan en relación a los procesos contable de una empresa y en la búsqueda de una solución a las funciones que se realizan en las empresa involucradas en el antecedente, además, de presentar relación en la implementación

de una acción para el mejoramiento de los procesos contables, que es el objetivo en ambos estudios.

2.2 Bases Teóricas.

Según Arias (2006), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, etc., vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar. A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

2.2.1 Contabilidad General

Para lograr el objetivo del presente trabajo es indispensable exponer los conceptos básicos inherentes a la contabilidad. En este aspecto, a continuación se presentan algunos conceptos de contabilidad según diversos autores:

Sanz, C (2002) define la contabilidad como

Ciencia social de naturaleza económica que tiene por objeto elaborar información en términos cuantitativos, relativa a la realidad de una empresa, para que los usuarios puedan adoptar sus decisiones. Es la ciencia de información económica puesto que suministra básicamente datos sobre el patrimonio de una persona y el resultado (pérdidas o ganancias) habido durante el ejercicio. (p 28).

Por su parte, para Horngen, C. (2003) “...es el sistema de información que mide las actividades de las empresas, procesa esa información es estados (informes) y comunica los resultados a los tomadores de decisiones” (p. 5).

De igual modo, Quesada, F. (2004) define contabilidad

...como una ciencia de carácter empírico y de naturaleza económica, cuyo objetivo es la presentación y predicción cualitativa, cuantitativa y organizativa de los hechos económicos, realizada por medio de métodos científicos suficientemente contrastados, con el fin de poder comunicar a las unidades económicas información objetiva, relevante y válida para la toma de decisiones. Como sistema informativo ofrece una información estructurada y relevante, sobre las cuestiones que atañen al proceso de creación, distribución de la renta y a la situación de la riqueza de la empresa. (p. 270).

Tanto Sanz como Quesada definen la contabilidad como una ciencia económica, por ende social, con el objetivo de producir información para la toma de decisiones. Y los tres autores coinciden, básicamente, en que la contabilidad produce información sobre el patrimonio de una empresa para la toma de decisiones.

Entonces, la contabilidad se puede definir como una ciencia económica cuyos conocimientos parte de la experiencia, es decir, de carácter empírico que estudia los hechos económicos como una entidad, los analiza, interpreta y transforma en información relevante para la toma de decisiones a través de métodos, técnicas y principios que le den validez a la información.

Ahora bien, la contabilidad presenta varias vertientes en cuanto al tipo de información que produce de acuerdo a su relevancia para los diferentes usuarios de la misma, entre las cuales se encuentran la contabilidad financiera, la contabilidad administrativa y la contabilidad tributaria.

2.2.2 Contabilidad Financiera

Para Meigs, R (2000), "...La contabilidad financiera se refiere a la información que describe los recursos, las obligaciones y las actividades financieras de una entidad económica (bien sea una organización o individuo)." (p. 4).

De hecho, la contabilidad financiera presenta, en términos monetarios, información referente a las transacciones que realiza la entidad. Describe los hechos económicos, los bienes y derechos que posee, así como las fuentes de financiamiento.

Se puede decir que la contabilidad financiera es un sistema de información orientado a proporcionar información a terceras personas relacionadas con la empresa, como accionistas, instituciones de crédito, inversionistas, etc., a fin de facilitar sus decisiones.

Se caracteriza por presentar información de propósito general, la cual es útil para los usuarios externos de la entidad. Estos usuarios pueden ser acreedores o entidades gubernamentales. Esta información debe ser medida y presentada de acuerdo a los principios de contabilidad de aceptación general que, en Venezuela, son emanados por la Federación de Colegios de Contadores Públicos (FCCPV).

2.2.3 Contabilidad Administrativa o de Gerencia

La contabilidad administrativa, también denominada de gerencia o analítica, representa un sistema de información útil para los usuarios internos de una entidad ya que, sin duda, es una herramienta de planificación y control. Entre los aspectos más importante se puede mencionar los análisis de costos, presupuestos y análisis de desempeño.

La contabilidad administrativa es un sistema de información al servicio de las necesidades de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar las funciones de planeación, control y toma de decisiones.

Es decir, esta información es relevante solo para los administradores y empleados de una entidad ya que a partir de la misma se toman decisiones inherentes al funcionamiento y desarrollo de las actividades de la entidad.

2.2.4 Contabilidad Tributaria o Fiscal

Representa un sistema de información útil para las instituciones gubernamentales, específicamente para el fisco. Se basa en la información financiera,

la cual debe ser ajusta y preparada según los requerimientos fiscales. Tal es el caso de la determinación de la renta para el cálculo de Impuesto Sobre La Renta (ISLR) que, partiendo de la información financiera, se debe realizar una serie de ajustes según las disposiciones legales contenidas en el régimen tributario.

Una vez analizadas los tipos de contabilidad es necesario destacar que la presente investigación se centra en la contabilidad general, es decir, se centra en la contabilidad financiera, que como se describió en párrafos anteriores, se caracteriza por presentar información de los recursos, obligaciones y actividades de la entidad económica. Aunque, se tocará también algunos aspectos de la contabilidad administrativa y tributaria.

2.2.5 El Proceso Contable

Tomando como base que el objetivo de la contabilidad es producir información financiera para la toma de decisiones, es necesario entonces definir el proceso contable.

En este sentido, Elizondo L., (2006) define el proceso contable como “...el conjunto de fases a través de las cuales la contaduría pública obtiene y comprueba información financiera”. (p. 4).

Y define las fases que se presentan a continuación:

Fase I Sistematización: selección, diseño e implantación del sistema.

Fase II Valuación: del activo, pasivo y capital contable.

Fase III Procesamiento: captación, clasificación, registro, cálculo y síntesis de datos.

Fase IV Evaluación: análisis e interpretación de la información.

Fase V Información: preparación, presentación y decisión del informe financiero.

En el mismo orden de ideas, Catacora F, (1996) define los procesos contables como “Todos aquellos procesos, secuencias de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer procedimientos contables para el manejo

de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros”. (p. 71)

2.2.6 Estrategia

El concepto de estrategia ha tenido múltiples acepciones o interpretaciones, por lo que no existe una conceptualización única. Sin embargo es viable asemejar algunas alternativas. La estrategia está representada en la manera o forma que se instrumenten para alcanzar objetivos deseados. Chiavenato I., (2001), define a la estrategia como “la movilización de todos los recursos de la empresa en conjunto para alcanzar objetivos a largo plazo”. (p. 416).

Se debe conocer un plan de acción para alcanzar metas en tiempos preestablecidos. Esta deberá permitir hacer la mejor distribución de los recursos de que disponen para alcanzar lo deseado.

Según Thompson, A. y Strickland, A. (2001), plantean lo siguiente acerca de la estrategia:

“La creación de la estrategia concierne al cómo: cómo lograr los objetivos del desempeño, cómo superar la competencia de los rivales, cómo lograr una ventaja competitiva sustentable, cómo reforzar la posición de negocios a largo plazo de la empresa, cómo lograr que la visión estratégica de la administración sea una realidad para la compañía... La estrategia general de una organización surge del patrón de acciones ya iniciadas y de los planes que tienen los administradores para nuevas medidas”. (p. 55).

Igualmente, expresan que la creación de una estrategia:

“Es un ejercicio impulsado por el análisis, luego una acción en la cual los administradores se pueden guiar por la opinión, los buenos instintos y el pensamiento creativo, en donde los criterios para formular la estrategia necesita fluir de un análisis del ambiente externo y de la situación interna de una compañía”. (p. 55).

La creación de la estrategia concierne al cómo: cómo lograr los objetivos del desempeño, cómo superar competencia de los rivales, cómo lograr una ventaja competitiva sustentable, cómo reforzar la posición de negocios a largo plazo de la empresa, cómo lograr la visión estratégica de la administración sea una realidad para la compañía. La estrategia general de una organización surge del patrón de acciones ya iniciadas y de los planes que tienen los administradores para nuevas medidas.

Asimismo, Kotler (1999) señala que “la estrategia de una organización consiste en los movimientos y enfoques que diseña la gerencia para conseguir que la organización tenga excelentes resultados. En efecto, la estrategia es el plan de actuación que tiene la dirección para el negocio”. (p. 29).

La creación de una estrategia efectiva se inicia con un concepto de lo que la organización debe o no debe hacer y proporciona una visión de hacia dónde necesita dirigirse la organización. Es el patrón de acciones y de enfoques de negocios que emplean los administradores para complacer a los clientes, crear una posición de mercado atractiva y lograr los objetivos organizacionales.

Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo. Algunas estrategias empresariales serían la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, la desinversión, la liquidación y las empresas en riesgo compartido.

En el mismo orden, Koontz (2001: 18), plantea que: “Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada”. (p. 18).

La estrategia podría señalarse como un plan de acción que decide emprender una empresa en pro de obtener y alcanzar las metas anheladas. La estrategia se refiere a medidas destinadas a mejorar las condiciones actuales de la empresa.

De igual manera, López (2001: s/n) señala en un reportaje gerencial referido a las estrategias en una empresa que:

“Las estrategias son disposiciones generalizadas de las acciones a tomar para cumplir los objetivos generales, si no hay objetivos claros y bien definidos seguramente no existirá una estrategia apropiada para alcanzarlos, además, las estrategias que se planteen deben contemplar la utilización de unos recursos necesarios para desarrollar las actividades que desembocaran en los resultados y deben tener en cuenta como se conseguirán dichos recursos y como serán aplicados para aumentar las probabilidades de éxito”.

2.2.7 Clasificación de las Estrategias

Las estrategias según García, E. y otros (2008), son cursos alternos de acción, que resuelven el problema de cómo lograr la más eficiente adaptación de los medios a los fines o propósitos de la empresa”. (p. 105) Estas son clasificadas de la siguiente forma:

1. Estrategias externas e internas: Las externas se establecen para reflejar los movimientos de la competencia o el descubrimiento de oportunidades. Las internas se refieren asuntos dentro de la empresa, como una reorganización para modificar la forma de dirigir al personal o mejorar su funcionamiento.

2. Estrategias materiales y humanas: La mayoría de las estrategias están relacionadas con los recursos materiales, pero también pueden ser relativas a la utilización de los gerentes, de los jefes, auxiliares u otros empleados.

3. Estrategias funcionales: Esta clasificación toma como base el área y la forma en cómo desarrollarán su actividad, siendo:

a. Estrategias de crecimiento. Una empresa puede crecer por medio de una industria de rápido crecimiento, así como de un mercado segmentado; en la participación de una industria que está en la parte inicial de su crecimiento; en la expansión de nuevos mercados incluyendo los extranjeros.

b. Estrategias del producto. Se toma en consideración la naturaleza de la línea del producto, así como las características del mismo, es decir, la calidad y el precio para la optimización de las ventas, para competir con el mercado.

2.2.8 Elaboración de las Estrategias

2.2.8.1 Fijación de Objetivos

Igualmente, García E. y otros (2008), establece en palabras similares que” la diferencia existente entre los objetivos y estrategias radica en que los primeros son los resultados que se esperan de la ejecución de la estrategia y las estrategias son los medios para alcanzar los objetivos”. (p. 105). Los objetivos fijados con claridad proporcionan dirección, facilitan el control, ayudan a eliminar la incertidumbre y los conflictos, ayudan a la asignación de recursos, entre otros.

Cuando los objetivos son claramente formulados y comunicados, son vitales para el éxito debido a que dan a los empleados, acreedores, proveedores, distribuidores y accionistas una visión más clara de su función en el futuro de la organización. Los objetivos proporcionan coherencia en el proceso de toma de decisiones entre gerentes cuyos valores y actitudes son diferentes. Los objetivos también presentan las prioridades de la organización y dan una base para la selección de estrategias, estimulan el esfuerzo y las realizaciones, sirven para evaluar al personal, etc.

2.2.8.2 Fijación de Estrategias

Las estrategias son medios para alcanzar los objetivos; las decisiones estratégicas requieren reflexiones acerca de cambios; hay factores que pueden afectar las decisiones de formulación de estrategias, pues la mayoría de las empresas deberán permanecer en la mayor objetividad posible; adicionalmente estas pueden darse el lujo de seguir una o varias estrategias y no es necesario cambiarlas a cada momento mientras la empresa esté logrando sus objetivos. Existen varios tipos de estrategias, entre las cuales se mencionan las estrategias intensivas, integrativas, de diversificación, entre otras.

2.2.8.3 Implantación de la Estrategia

Una vez que la estrategia es seleccionada se requiere traducirla a acciones concretas, y la ejecución de la estrategia se diferencia de la formulación en que esta despliega y desarrolla las fuerzas de la acción además de que al implantarlas se lleva a cabo un proceso operativo. Para que la implantación de la estrategia sea eficiente se pueden requerir de los siguientes cambios:

- a. Reasignación de recursos;
- b. Fijar normas de desempeño;
- c. Implantar sistemas de información;
- d. Implantar sistemas de incentivos;
- e. Desarrollar programas de capacitación y de motivación al personal;
- f. Búsqueda de nuevas inversiones de capital;
- g. Desarrollar nuevas campañas publicitarias;
- h. Segmentar los mercados;
- i. Desarrollar presupuestos y programas.

El paso de la formulación de la estrategia a su implantación requiere un cambio en cuanto a responsabilidad de los gerentes de la empresa, de la división y de las funciones, y pueden aparecer problemas de implantación debido a este cambio, en especial las decisiones referentes a la formulación de la estrategia que suceden de un día para otro para los gerentes de bajo y medio nivel. Para evitar lo anterior, es conveniente que éstos participen en el proceso de fijación e implantación.

2.2.8.4 Evaluación de Estrategias

La evaluación de las estrategias consiste en una valoración de la forma en que se desempeña una empresa. En este sentido, si la estrategia es correcta, las respuestas a estas preguntas deben ser afirmativas. Los resultados de las estrategias no se dan a corto

Plazo, por lo que cuando afectan los resultados operativos, ya es demasiado tarde para cambiarla.

Para evaluar las estrategias se requiere también considerar si han cambiado las fortalezas y debilidades, las oportunidades y amenazas, si se han logrado los objetivos y metas o qué otras acciones se requieren para mejorar la posición competitiva. Asegurar por anticipado que una estrategia dará los resultados deseados resulta imposible. En este orden, se presentan cuatro criterios bajo los cuales pueden evaluarse las estrategias:

a. Coherencia: La estrategia debe mostrar metas y políticas consistentes. Existen tres aspectos importantes para establecer si los problemas organizacionales tienen su origen en la inconsistencia de la organización; en primer lugar, cuando los problemas gerenciales continúen a pesar de efectuar cambios en el personal; en segundo lugar, cuando el éxito para un departamento signifique o se interprete como un fracaso para otro departamento; y en tercer y último lugar, cuando los asuntos relacionados con la política de la organización sigan llegando hasta las altas esferas de esta para ser resueltos.

b. Consonancia: Es la necesidad de que las estrategias analicen tanto las tendencias de conjunto como las individuales en la evaluación de estrategias. Una estrategia debe representar una respuesta adaptativa al medio externo y a los cambios críticos que ocurran en él.

c. Factibilidad: La estrategia puede llevarse a cabo dentro del contexto de los recursos físicos, humanos y financieros de la organización. La prueba definitiva de la estrategia consiste en su factibilidad; los recursos financieros de una empresa son fácilmente cuantificables y normalmente es la primera limitación con que se enfrenta la evaluación de la estrategia.

2.3 Bases Legales.

En Venezuela, las personas naturales y jurídicas están sujetas a una serie de deberes, derechos y obligaciones instaurados en el sistema legal venezolano. A continuación se mencionan:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial número N° 5.453 Extraordinario de fecha 24 de marzo de 2000.

Artículo 112: “Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en la Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país”.

Artículo 133: “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley”

Código de Comercio de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Extraordinaria N° 475 del 21 de diciembre de 1955.

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

Artículo 34: “En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día”.

“No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas”.

Código Orgánico Tributario en la Gaceta Oficial N° 6.152 de fecha 18 de noviembre de 2014 cita:

Artículo 101.- “Constituyen ilícitos formales relacionados con la obligación de emitir y exigir comprobantes:

1. No emitir facturas u otros documentos obligatorios.
2. No entregar las facturas y otros documentos cuya entrega sea obligatoria.
3. Emitir facturas u otros documentos obligatorios con prescindencia total o parcial de los requisitos y características exigidos por las normas tributarias.
4. Emitir facturas u otros documentos obligatorios a través de máquinas fiscales, sistemas de facturación electrónica u otros medios tecnológicos, que no reúnan los requisitos exigidos por las normas tributarias.
5. No exigir a los vendedores o prestadores de servicios las facturas, recibos o comprobantes de las operaciones realizadas, cuando exista la obligación de emitirlos.
6. Emitir o aceptar documentos o facturas cuyo monto no coincida con el correspondiente a la operación real.

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 1 será sancionado con multa de una unidad tributaria (1 U.T.) por cada factura, comprobante o documento dejado de emitir, hasta un máximo de doscientas unidades tributarias (200 U.T.) por cada período o ejercicio fiscal, si fuere el caso. Cuando se trate de impuestos al consumo, y el monto total de las facturas, comprobantes o documentos dejados de emitir exceda de doscientas unidades tributarias (200 U.T.) en un mismo período, el infractor será sancionado además con clausura de uno (1) hasta cinco (5) días continuos de la oficina, local o establecimiento en que se hubiera cometido el ilícito. Si la comisión del ilícito no supera la cantidad señalada, sólo se aplicará la sanción pecuniaria. Si la empresa tiene varias sucursales, la clausura sólo se aplicará en el lugar de la comisión del ilícito.

Quien incurra en los ilícitos descritos en los numerales 2, 3 y 4 será sancionado con multa de una unidad tributaria (1 U.T.) por cada factura, comprobante o documento

emitido, hasta un máximo de ciento cincuenta unidades tributarias (150 U.T.) por cada período, si fuere el caso.

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 5 será sancionado con multa de una a cinco unidades tributarias. (1 U.T. a 5 U.T.).

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 6 será sancionado con multa de cinco a cincuenta unidades tributarias. (5 U.T. a 50 U.T.)”.

Artículo 102.- “Constituyen ilícitos formales relacionados con la obligación de llevar libros y registros especiales y contables:

1. No llevar los libros y registros contables y especiales exigidos por las normas respectivas.
2. Llevar los libros y registros contables y especiales sin cumplir con las formalidades y condiciones establecidas por las normas correspondientes, o llevarlos con atraso superior a un (1) mes.
3. No llevar en castellano o en moneda nacional los libros de contabilidad y otros registros contables, excepto para los contribuyentes autorizados por la Administración Tributaria a llevar contabilidad en moneda extranjera.
4. No conservar durante el plazo establecido por las leyes y reglamentos los libros, registros, copias de comprobantes de pago u otros documentos; así como los sistemas o programas computarizados de contabilidad, los soportes magnéticos o los micros archivos.

Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 1 será sancionado con multa de cincuenta unidades tributarias (50 U.T.), la cual se incrementará en cincuenta unidades tributarias (50 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de doscientas cincuenta unidades tributarias (250 U.T.). Quien incurra en cualquiera de los ilícitos descritos en los numerales 2, 3 y 4 será sancionado con multa de veinticinco unidades tributarias (25 U.T.), la cual se incrementará en veinticinco unidades tributarias (25 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de cien unidades tributarias (100 U.T.). En caso de impuestos indirectos, la comisión de los ilícitos tipificados en cualesquiera de los numerales de este artículo, acarreará,

además de la sanción pecuniaria, la clausura de la oficina, local o establecimiento, por un plazo máximo de tres (3) días continuos. Si se trata de una empresa con una o más sucursales, la sanción abarcará la clausura de las mismas, salvo que la empresa lleve libros especiales por cada sucursal de acuerdo a las normas respectivas, caso en el cual sólo se aplicará la sanción a la sucursal o establecimiento en donde se constate la comisión del ilícito”.

Código Civil Venezolano. Gaceta N° 2.990 Extraordinaria del 26 de julio de 1982.

Artículo 2: “La ignorancia de la ley no excusa de su cumplimiento”.

Cabe destacar que al momento que se decide emprender una actividad comercial de manera individual o en sociedad, surge la responsabilidad de cada persona conocer y apearse a la legislación vigente que la rige.

2.3 Definición de términos.

Contabilidad: es una técnica que consiste en registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

Cuenta: es donde se registra los aumentos o disminuciones de cada partida provocados.

Eficacia: Capacidad para determinar los objetivos adecuados “hacer lo indicado”.

Eficiencia: Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. “hacer las cosas bien”.

Empresa: es una entidad económica con personalidad jurídica propia que tiene como propósito la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad y el lucro propio.

Estrategia: Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Implementar: La palabra implementar permite expresar la acción de poner en práctica, medidas y métodos, entre otros, para concretar alguna actividad, plan, o

misión, en otras alternativas, aquello que se implementa, antes de convertirse en una cuestión concreta pasa por una serie de fases, es decir, primero surge de las ideas de los funcionarios públicos que tienen la responsabilidad de pensar políticas públicas que produzcan cambios y mejoras para el sector en el cual se encuentran trabajando.

Procedimiento. Acción de proceder. Método de ejecutar algunas cosas. Actuación por trámites judiciales o administrativos. Es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, es un documento que describe la realización de una actividad repetitiva de acuerdo con una sistemática preestablecida y unas guías normalizadas de actuación, con la finalidad de realizarla adecuadamente.

Procedimientos Contables: estos procedimientos son utilizados con la finalidad de reflejar la situación financiera más exacta a la realidad de la empresa u organismo. El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los procedimientos de la contabilidad.

Proceso Administrativo: el proceso consiste en cumplir una serie de pasos para lograr un fin determinado, y en el ámbito administrativo es el conjunto de actividades que lógicamente realizadas permiten alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización.

Proceso: Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.

Repostería: es el arte de preparar o decorar pasteles u otros postres. El término repostería es el que se utiliza para denominar al tipo de gastronomía que se basa en la preparación, cocción y decoración de platos y piezas dulces tales como tortas, pasteles, galletas, budines y muchos más.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se expresan los pasos metodológicos que se deben cumplir para alcanzar el objetivo general planteado en la investigación, es por ello que se denomina Marco Metodológico, en el mismo se describe el tipo y diseño de la investigación, así como los métodos utilizados para alcanzar las fases de la investigación. En relación con el Marco Metodológico, Hernández (2001) dice que: “El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es dónde se expone la manera cómo se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. Según estos son los diferentes modos de realizar la especificación de lo investigado” (p. 35).

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El estudio se enmarca dentro de un tipo de investigación de proyecto factible, de acuerdo al Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2002) consiste en:

“La investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, 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.35).

Ahora bien, el presente trabajo tiene como objetivo general proponer estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil

C.A, la misma, luego de la fase diagnóstica presenta una problemática con los procesos contables, si se quiere por desconocimiento o desinformación en cuanto a estos procesos, además de no estar bien definidos, se presenta el incumplimiento en las obligaciones de ley y en la contabilidad que deben llevar como ente comercial.

En este sentido, la ausencia de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A fue la razón que generó proponer a la empresa, estrategias como una solución viable a la problemática planteada; pudiendo ser estas estrategias un modelo operativo para la implementación de dichos procesos, que es la necesidad o lo que requiere la empresa para el normal funcionamiento y cumplimiento de las leyes establecidas para el comercio.

Igualmente, la investigación se presenta bajo un diseño de campo, ya que el diagnóstico se realizó directamente en la empresa donde se suceden los hechos y que es objeto de estudio, recogiendo la información o los datos a través de la observación directa de los sujetos investigados sin manipular o alterar dicha información ni las condiciones existentes. Con respecto a la investigación de campo Arias, (1999) define que es “Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p. 31).

Asimismo, la investigación de campo se apoya en una investigación documental, lo que Arias (1999), define como “un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p. 27).

Cabe destacar que para darle sustento a la presente investigación se consultaron datos secundarios provenientes de documentos impresos y electrónicos de otras investigaciones que se relacionan con el tema de estudio, los mismos se reflejan en el marco teórico, antecedentes y fuentes bibliográficas que sirvieron para ampliarla y profundizarla.

3.2 Fases Metodológicas

La investigación se realizó aplicando unas fases para obtener una mejor información o conocimiento de los hechos, las mismas se llevaron a cabo a través de las siguientes fases:

3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la empresa Repostería Diwil, C.A en cuanto a los procesos contables.

La primera fase de la investigación se enfocó a la observación de la situación actual de la empresa con respecto a los procesos contable que en ella se realizan, es decir, cómo se ejecutan las actividades comerciales, como lo son: la compra de materia prima, la venta del producto, los registros que se llevan para cada una de estas actividades, cuántos trabajadores posee la empresa, cómo se le paga a los trabajadores, etc., todo lo relacionado a las actividades comerciales y a esos procesos que se deben llevar para el buen funcionamiento de la empresa y para el cumplimiento de las obligaciones legales.

Debido a esto, para obtener un diagnóstico preciso de la situación, se utilizó la técnica de la observación directa de los hechos, la que Arias (2006) define como “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno y situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69).

Con la finalidad de cumplir con esta fase de la investigación es necesario determinar la población y muestra que será observada para la recopilación de los datos, al respecto Arias, F. (1999), se entiende por población “(...) el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. (p. 81). Es decir, se utilizó un conjunto de personas con características comunes que fueron el objetos de estudio, en el caso de esta investigación la población estuvo conformada por cinco personas que trabajan en la empresa Repostería Diwil C.A.

Es importante resaltar, que por ser un número reducido de elementos, la población se caracteriza por ser finita ya que todos los elementos son identificables por el investigador, por lo tanto, no será necesario extraer una muestra, ya que la misma estará conformada por igual cantidad de personas que conforman la población. En este sentido Hernández citado por Castro (2003), expresa que “si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. (p. 69).

También, se aplicó para la recolección de datos una encuesta, al respecto, Maynz (1976:133) citado por Díaz R (2001) describe la encuesta como” la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne esos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. (p. 13).

Cabe destacar, que para la aplicación de la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario, al respecto definido por Arias (1999), como el “formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener y que se responde por escrito” (p.53). Se eligió un cuestionario de preguntas estilo dicotómico con respuestas cerradas de dos opciones SI y NO, dicho cuestionario se aplicó a los trabajadores que conforman la población y muestra de la investigación de manera que las respuestas faciliten descifrar los procesos actuales que se ejecutan y, los que se deben ejecutar según la normativa legal vigente.

3.2.2 Fase II: Análisis de los procesos que se ejecutan en la empresa Repostería Diwil C.A.

Una vez seleccionada la población y muestra de la investigación, aplicada la encuesta y realizada la entrevista informal, se obtuvieron datos a través de las respuestas dadas, que sirven de documentación para el análisis sobre los procesos que se ejecutan y cómo se ejecutan en la empresa Repostería Diwil, C.A.

La segunda fase de esta investigación va dirigida al análisis de los procesos observados en la primera fase. Cabe resaltar que los procesos de la empresa

Repostería Diwil C.A. debido a esto, se hizo necesario documentarse sobre los procesos contables y la normativa legal que rige la actividad comercial.

Al igual que la fase anterior se aplicó algunas técnicas para darle sustento a la investigación y al objetivo planteado, en este caso, se aplicó por un lado, la técnica de la revisión documental o bibliográfica, Balestrini, M (2001), plantea en relación al punto tratado que el punto de partida del análisis de las fuentes documentales se realiza mediante:

“una lectura general de los textos, se iniciará la búsqueda y observación de los hechos presentes en los materiales escritos consultados que son de interés para esta investigación. Esta lectura inicial, será seguida de varias lecturas más detenidas y rigurosas de textos, a fin de captar sus planteamientos esenciales y aspectos lógicos de sus contenidos y propuestas, a propósito de extraer datos bibliográficos útiles para el estudio que se está realizando...”. (p. 152).

En este sentido, mediante la selección y utilización de diferentes textos, leyes y trabajos anteriores relacionados con el tema de investigación, se aplicó la técnica en función a los hechos observados, planteados en el problema, en el marco teórico así como en los objetivos propuestos en la investigación.

Igualmente, en relación con las técnicas de análisis de datos, Balestrini (1998), expresa “Al culminar la fase de relación de la información, los datos han de ser sometidos a un proceso de elaboración de técnica, que permite recontarlos y resumirlos antes de introducir el análisis diferenciado a partir de procedimientos estadísticos...” (p.149).

Para este proceso, se tomarán en cuenta las preguntas o ítems planteados en las encuestas, así como la información recolectada en la informalidad de la entrevista, y en la aplicación de la matriz DOFA, luego se procederá al análisis de los resultados, una vez ordenados, cuantificados, tabulados y resumidos los datos obtenidos mediante los cuestionarios, para luego obtener las recomendaciones más óptimas con respecto al tema en estudio.

De este modo, a partir del proceso de análisis, se presentará la información en tablas de frecuencia y porcentaje, además de su representación gráfica en diagramas circulares, lo que permitirá visualizar el comportamiento de las respuestas asignadas a cada ítem propuesto, facilitando la interpretación de la información en función de los enfoques teóricos estudiados previamente.

Fase III: Diseñar estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A, ubicada en Paraparal estado Carabobo.

Las estrategias propuestas serán presentadas en función a los análisis obtenidos luego de aplicadas las diferentes técnicas, es decir, las repuestas reflejadas en las encuestas, en la entrevista informal y en la matriz DOFA, así como en los análisis documentales. Es importante resaltar, que las estrategias se realizaron en forma descriptiva, de manera que permitió la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A. El cual contendrá los siguientes aspectos:

1. Descripción de la propuesta.
2. Objetivos.
3. Acciones.

Área Administrativa.

Área Contable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El presente capítulo tiene la finalidad de presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las diferentes técnicas, principalmente la encuesta y su instrumento el cuestionario al personal que labora en la empresa Repostería Diwil, C.A, así como una matriz DOFA con el objetivo de proponer las estrategias para implementar los procesos contables.

De acuerdo a los datos obtenidos en el cuestionario aplicado a la muestra de la investigación se describe lo siguiente:

Por un lado, la empresa Repostería Diwil C.A cuenta con una amplia cartera de clientes naturales y jurídicos desde el inicio de sus actividades comerciales, los cuales hacen pedidos frecuentemente. En relación a esto, los pedidos solo se evidencian a través del talonario de factura, es decir, no existe un cuaderno o libro de ventas, por ello se propondrá llevar libros de ventas y facturas fiscales.

Por otro lado, la compra de materia prima se hace con mucha frecuencia, sin planificación y sin orden alguna, ocasionando en algunos casos descontrol en las compras, ventas y stock de mercancía (inventarios) por la falta de registros o libros que faciliten el control de estos procesos, por lo tanto se requiere proponer llevar un control en las compras e inventarios y de los libros en ambos casos.

Además, la empresa no lleva la contabilidad como lo establece la normativa legal, no lleva libros o registros de los procesos, ya que los estos se realizan de manera empírica y desordenada. En este caso, se propondrá contratar los servicios de un contador público.

Al mismo tiempo, los trabajadores de la empresa Repostería Diwil C.A, no tienen conocimientos de los procesos contables que debe realizar la empresa de

acuerdo a la normativa legal vigente en cuanto a las actividades económicas. Al respecto se propondrá la capacitación para los trabajadores de la empresa.

Igualmente, para el análisis de los resultados se aplicó la matriz DOFA (ver cuadro) como metodología de estudio de la situación de la empresa Repostería Diwil C.A, permitiendo analizar sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

En este sentido, se toma la matriz DOFA ya que es una herramienta que permite la toma de decisiones además de ser una técnica que se construye para ejecutar estrategias adecuadas, que en el caso del trabajo de grado es la propuesta que se presenta: estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A. A continuación se presenta los resultados:

Finalmente y por todo lo antes expuesto, la estrategias a proponer deben ser enfocadas hacia los procesos contables según la normativa legal vigente que rige las actividades económica de las empresas, en cuanto a los libros de compra, venta, inventario, facturas, etc.

Ítem N° 1. ¿Existen en la empresa repostería Diwil, C.A registro y control de los procesos contables?

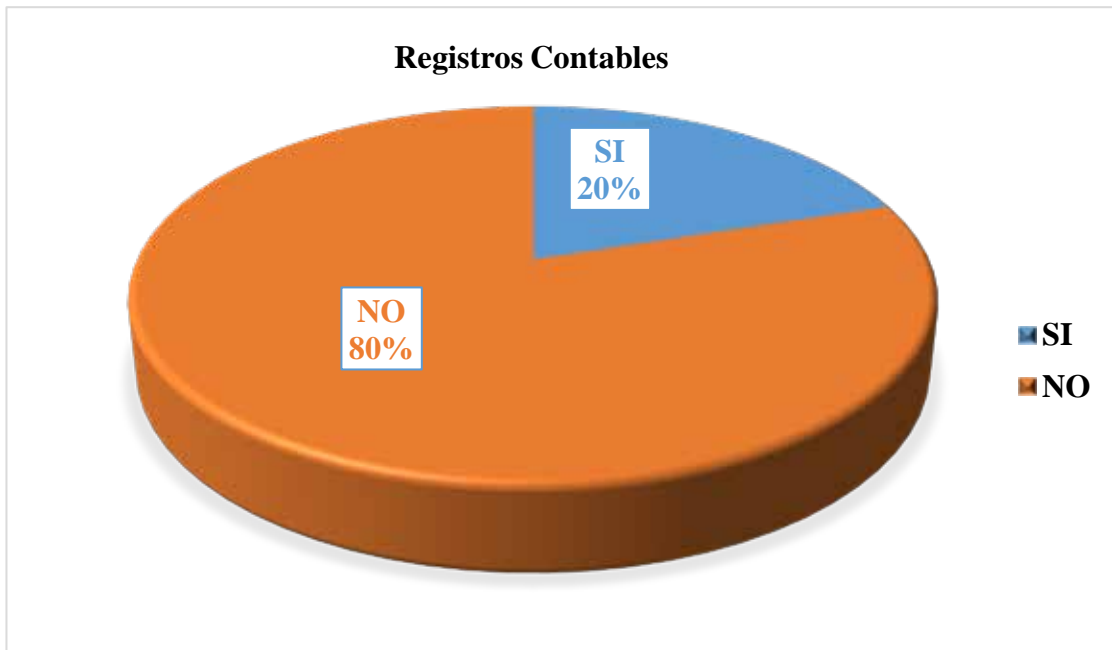


Gráfico N° 1

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: Con respecto al ítem N° 1, en relación al registro y control de los procesos contables la mayoría de los encuestados, que son los trabajadores de la empresa respondieron que no existen, al menos ellos no los llevan ni los han visto, lo que le permite al investigador presentar la propuesta de la implementación de los procesos contables, ya que no se llevan libros obligatorios como el diario, el libro mayor e inventarios. En caso contrario un trabajador respondió que sí, porque conoce que se paga impuesto sobre la renta, para ella es un registro y control de los procesos contables.

Ítem N° 2. ¿Lleva la empresa Repostería Diwil, C.A la contabilidad bajo los lineamientos legales, según su actividad comercial?

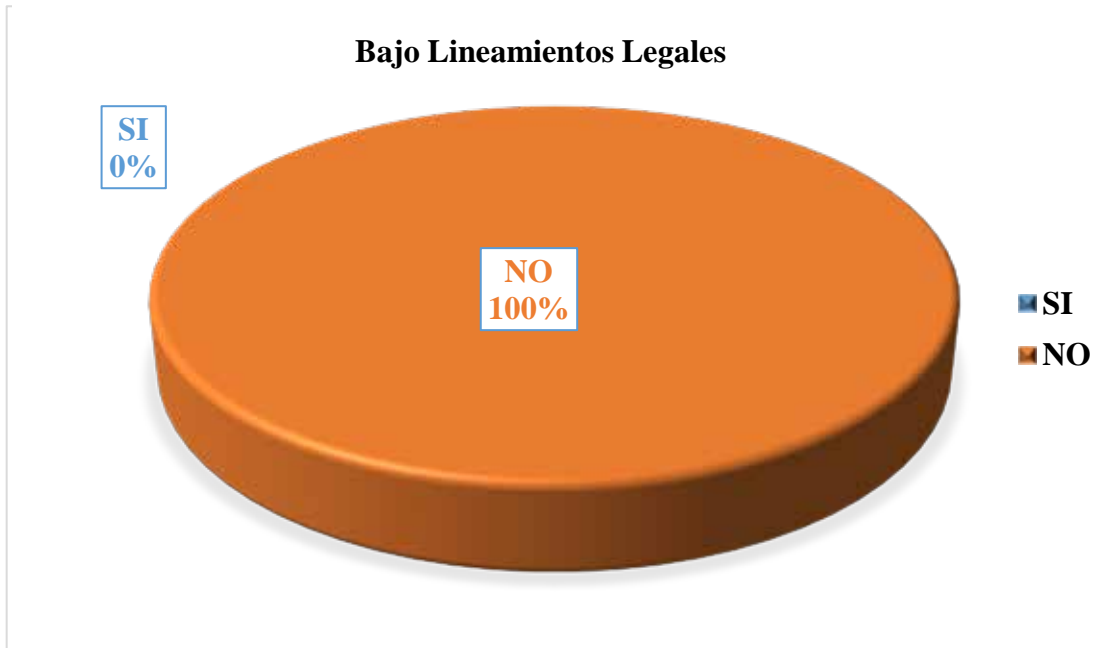


Gráfico N° 2

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: El total de los trabajadores encuestados respondieron que la empresa no lleva un proceso de la contabilidad de acuerdo a lo establecido en los lineamientos legales, ya que no hay libros fiscales donde se reflejen las compras y las ventas producto de las actividades comerciales, lo que permite dar respuesta a la interrogante planteada ya que se justifica la propuesta de cuáles serían las estrategias acertadas para la implementación de los procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A.

Ítem N° 3. ¿Cumple la empresa Repostería Diwil, C.A con la normativa legal vigente en cuanto a los procesos contables?

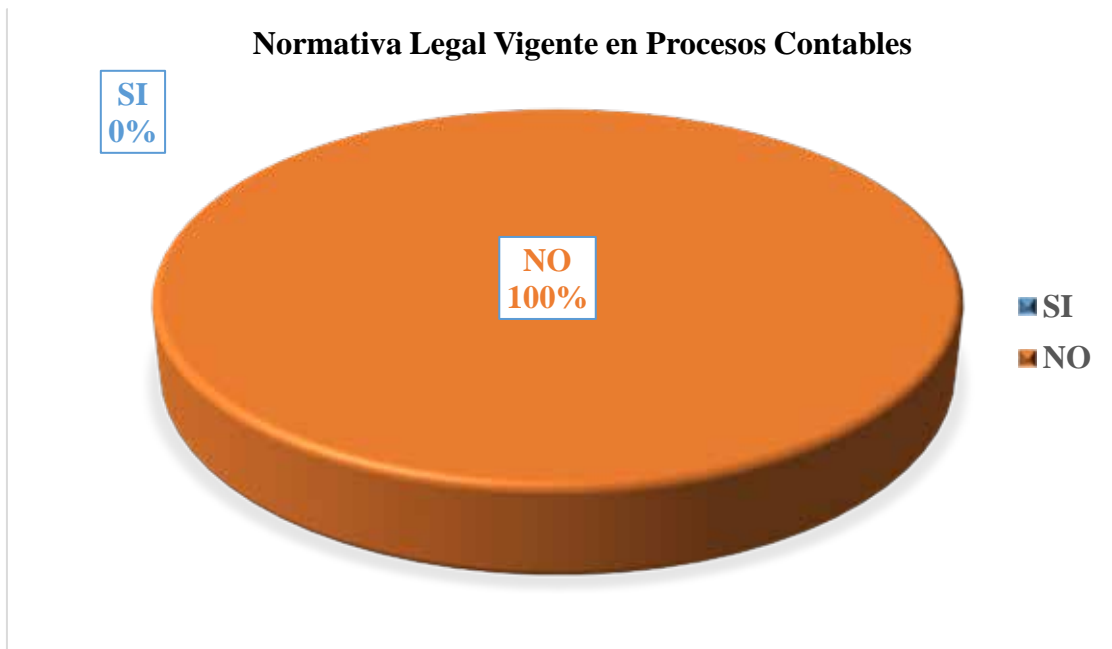


Gráfico N° 3
Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: El 100% de los encuestados respondió que Repostería Diwil, C.A no cumple con las normativas legales con respecto a los procesos contables, ya que en la actividad económica que realiza la empresa no se llevan registros ni libros fiscales establecidos en el Código Orgánico Tributario en el artículos 102, presentado esto una debilidad para la empresa ya que la normativa constituye un ilícito formal no cumplir con la obligación de llevar libros y registros contables, por lo tanto no cumple con la norma legal.

Ítem N° 4. ¿Está usted de acuerdo, cómo se llevan los procesos administrativos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A?

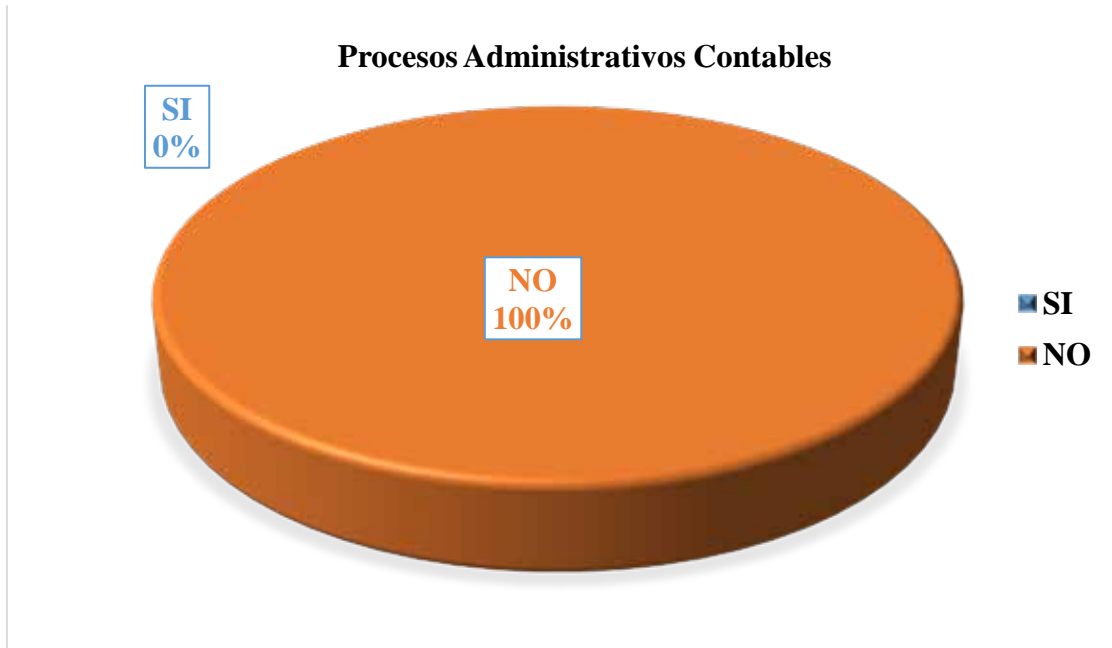


Gráfico N° 4

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: El 100% de los trabajadores encuestados respondieron que no están de acuerdo cómo se llevan los procesos en la Repostería Diwil, C.A., los procesos que se llevan se registran de forma manual y desorganizada en un block, se llevan registros de venta y compra, ley de IVA y Código Orgánico Tributario con enmiendas y sin un control, lo que conlleva a la empresa a incumplir con el artículo 32 del Código de Comercio que establece llevar los libros con el mayor orden y claridad posible, es decir, sin enmiendas ni tachaduras.

Ítem N° 5. ¿Cree usted que sistematizando los procesos contables se podrán organizar mejor estos procesos?



Gráfico N° 5

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: Con respecto al ítem N° 5, todos los trabajadores encuestados respondieron que sí, ya que sistematizando los procesos contables a través software se podrá llevar un mejor control de ellos y para la empresa tomar decisiones acertadas.

Ítem N° 6. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa Repostería Diwil, C.A está capacitado para el manejo de los procesos contables?

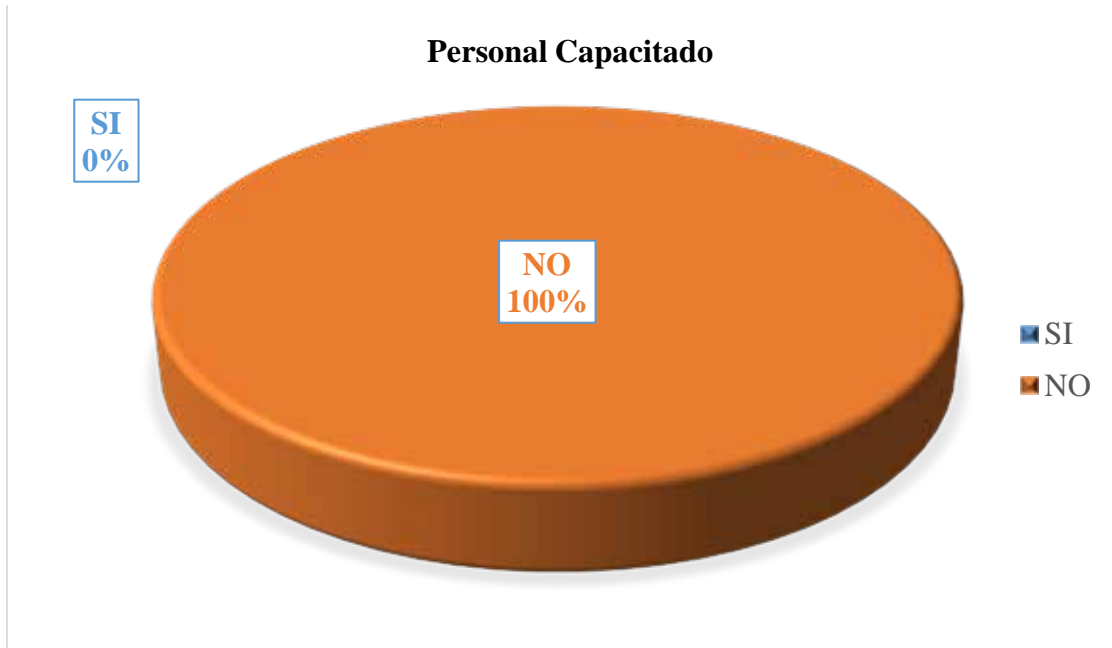


Gráfico N° 6

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: Al preguntarle a cada encuestado si está capacitado para el manejo de los procesos contables, el 100% respondieron que no porque la empresa no cumple debidamente con dichos procesos, lo que permite al investigador proponer dentro de las estrategias para la implementación de los procesos contables en la empresa, capacitar al personal en cuanto a la forma y orden en la que se debe llevar los libros y registros contables de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente.

Ítem N° 7. ¿Tiene usted conocimiento de los procesos contables que debe ejecutar la empresa según la normativa legal vigente?

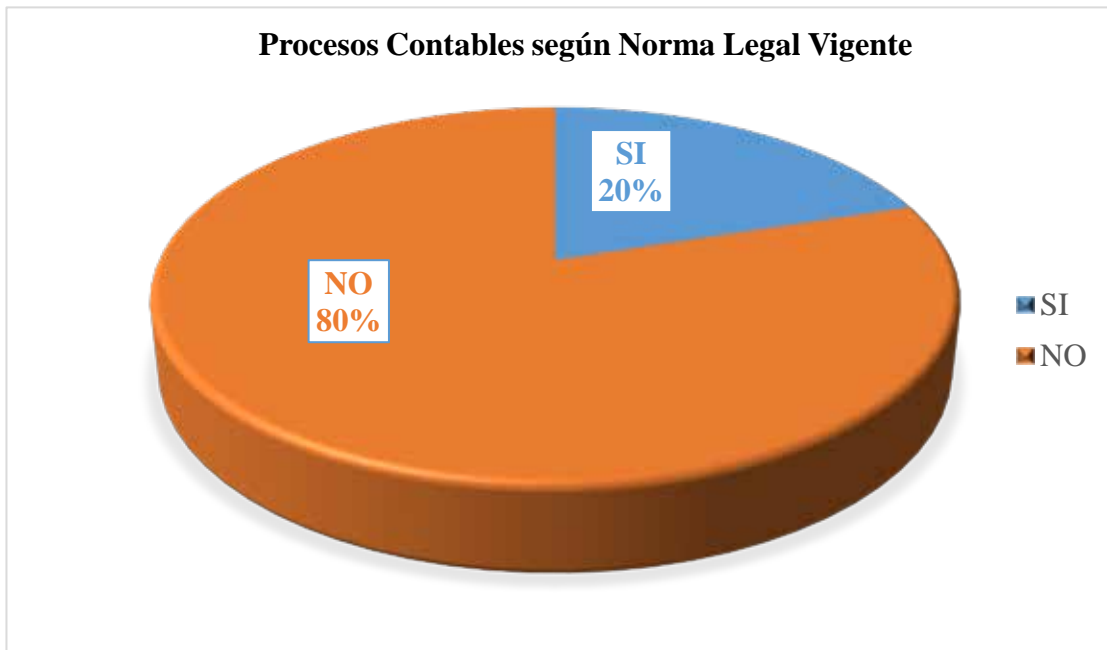


Gráfico N° 7

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: El 80% de los encuestados respondieron que no tienen conocimiento de los procesos contables que se deben ejecutar según la normativa legal vigente, porque no se llevan los libros contables que requiere la ley para las actividades comerciales. En el mismo sentido, el 20% respondió que si conoce los procesos contable que establece la normativa legal vigente, lo que permite inferir al investigador que existe fallas con respecto a la aplicación de las Normas Vigentes en cuanto a los procesos contables.

Ítem N° 8. ¿Considera usted que los procesos contables que se ejecutan en la empresa Repostería Diwil C.A. se llevan de manera eficiente?

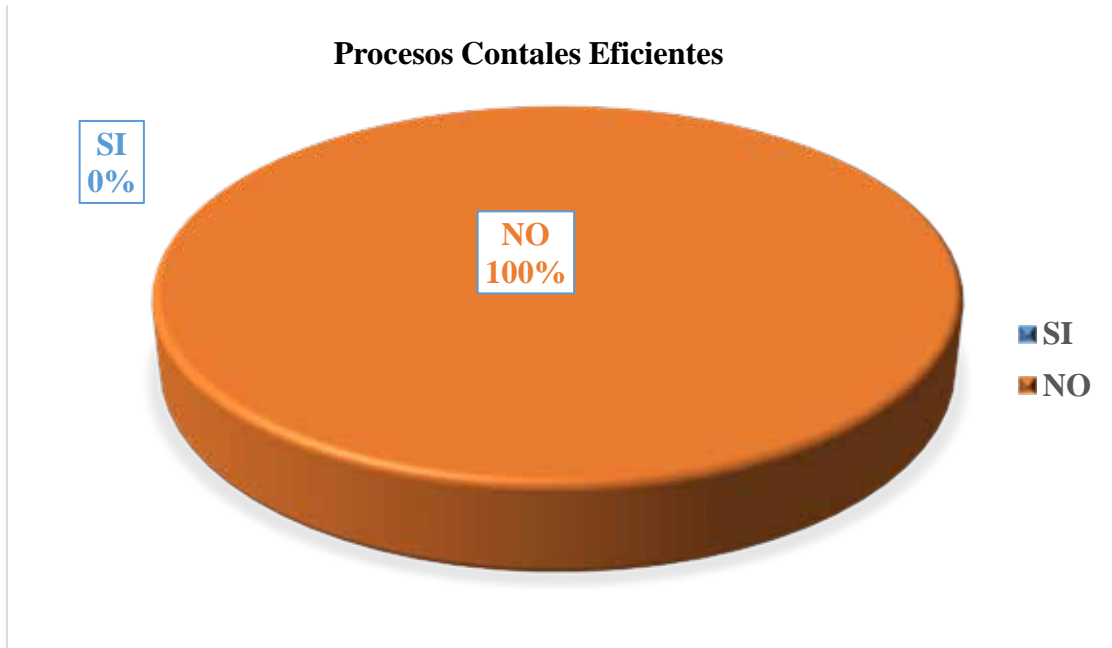


Gráfico N° 8

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: El total de la muestra de investigación a quienes se les aplicó el cuestionario para la recolección de datos, el 100%, es decir todos respondieron que no se llevan eficientemente los procesos contables en la empresa. Aun cuando alguien dicen conocer cuáles son esos procesos, consideran que no, porque todo se hace de manera desorganizada, empírica y con descontrol. Considerando que todo se debe a, no llevar un registro o control de las actividades comerciales.

Ítem N° 9. ¿Considera usted que conociendo los procesos contables que obliga la normativa legal vigente, se podrían implementar en la empresa Repostería Diwil C.A.?

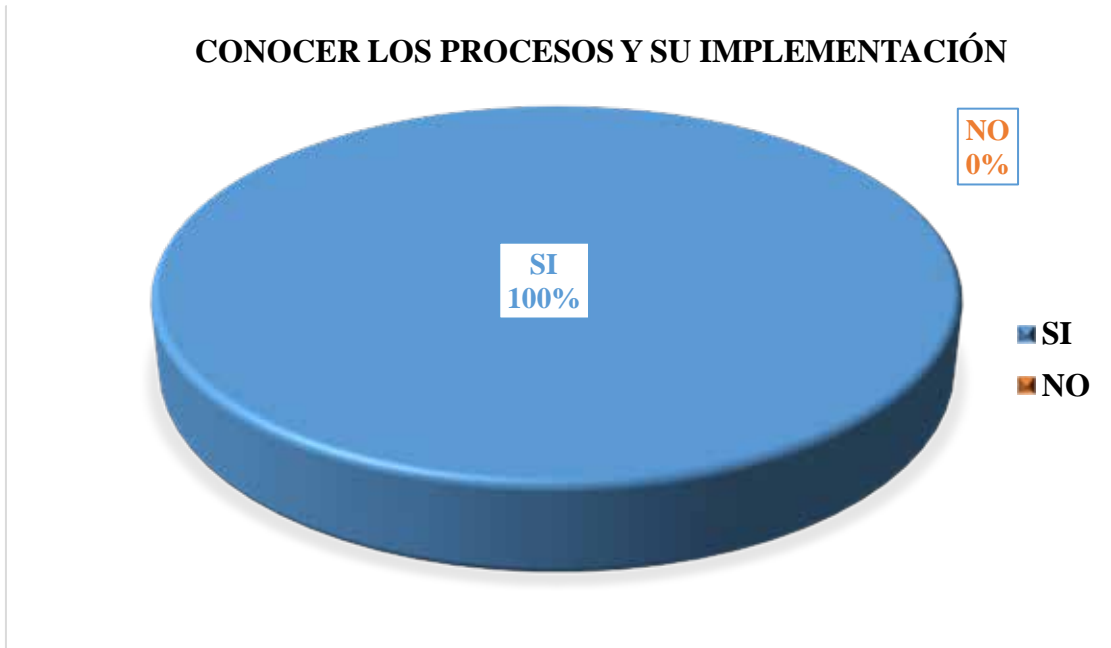


Gráfico N° 9

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: El 100% de los encuestados respondieron que al conocer cuáles son los procesos contables que establece la normativa legal vigente para la actividad económica, si se podrán implementar estos en la empresa Repostería Diwil C.A. Cabe destacar, que las actividades se desarrollan de manera desorganizada e informal ya que en la mayoría de los trabajadores, existe desconocimiento de la normativa que rige el Código de Comercio con respecto a la forma como se deben llevar los registros fiscales, por lo tanto, conociendo dichos procesos se podrán implementar estrategias para realizar las actividades de manera más eficientes y cumplir con la normativa correspondiente vigente.

Ítem N° 10. ¿Cree usted que se podrán implementar procesos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A, si se proponen estrategias?



Gráfico N° 10

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis: Al formular la pregunta del presente ítem a la muestra de investigación, el 100% de los encuestados respondieron que con la propuesta de estrategias si se podrá implementar los procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A, ya que estas propuestas van a servir como una orientación al desconocimiento de estos procesos y de la normativa legal vigente, ayudando a la empresa a cumplir con lo establecido en la norma, coadyuvando a optimizar las operaciones contables y administrativas de manera eficiente y eficaz, evitando ser sancionada ante posibles fiscalizaciones por parte del Seniat.

Matriz DOFA

Cuadro N° 1

| | |
|---|--|
| <p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de equipos electrónicos. 2. Falta de capacitación del personal. 3. Desconocimiento de los procesos contables. 4. Ausencia de registros y controles de las actividades comerciales. | <p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ventas por medios electrónicos. 2. Accesos a créditos. 3. Aperturas de sucursales. 4. Asesoría externa especializada para el desarrollo de la empresa. |
| <p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad de respuesta a los clientes. 2. Aceptación del producto final. 3. Recursos Humanos motivados. 4. Variedad de producto que ofrece. | <p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regulación gubernamental. 2. Dificultad para adquirir producto. 3. Pocos conocimientos de normativa legal que afecte la actividad comercial. |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Análisis de los resultados a través de la matriz DOFA

Cuadro N° 2

| | | |
|--|--|--|
| <p>Matriz DOFA</p> <p>Repostería Diwil, C.A.</p> | <p>DEBILIDADES (D)</p> <p>Ausencia de equipos electrónicos. Falta de capacitación del personal. Desconocimiento de los procesos contables. Ausencia de registros y controles de las actividades comerciales.</p> | <p>FORTALEZAS (F)</p> <p>Capacidad de respuesta a los clientes. Aceptación del producto final. Recursos Humanos motivados. Variedad de producto que ofrece.</p> |
| <p>OPORTUNIDADES (O)</p> <p>Ventas por medios electrónicos. Accesos a créditos. Aperturas de sucursales. Asesoría externa especializada para el desarrollo de la empresa.</p> | <p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>Adquirir equipos electrónicos (computadoras, máquina registradora). Capacitar al personal en sistemas y procesos contables. Contratar asesoría externa Solicitar crédito para el desarrollo de la empresa.</p> | <p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>Alta confiabilidad de los clientes. Ofrecer el producto a nuevos clientes con apertura de nuevas sucursales. Mejorar el clima organizacional y en las actividades administrativas.</p> |
| <p>AMENAZAS (A)</p> <p>Regulación gubernamental. Dificultad para adquirir producto. Pocos conocimientos de normativa legal que afecte la actividad comercial.</p> | <p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>Implementar la máquina registradora y los sistemas contables computarizados. Tener al personal entrenado capaz, eficaz y eficiente para el desarrollo de la empresa y la implementación de los procesos contables.</p> | <p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>Por su trayectoria pose clientes satisfechos y fieles. Implementar sistemas contables computarizados. Cumplir con la normativa actual que se requiere para los procesos contables.</p> |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la propuesta

La propuesta que a continuación se presenta tiene el propósito fundamental de Diseñar estrategias que faciliten la implementación de procesos contables y administrativos que mejoren u optimicen la operatividad de la empresa, la toma de decisiones efectivas y el cumplimiento de la normativa legal vigente. En este sentido, la misma se enfoca en los procesos para el registro de compras, ventas, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, IVA, ISLR y nómina que permitan dar una posible solución a la problemática planteada.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias que facilite la implementación de procesos contables en la empresa Repostería Diwil C.A

5.2.2 Objetivos Específicos

- Ø Definir los procesos contables a implementar en la empresa Repostería Diwil C.A.
- Ø Establecer registros de los procesos contables a implementar en la empresa Repostería Diwil C.A.

5.3 Acciones Estratégicas

A continuación se describe las acciones estratégicas para el desarrollo de la propuesta del presente trabajo de grado. Dichas acciones estratégicas se enfocan en definir procesos administrativos y contables que se adecuen a la actividad comercial de la empresa Repostería Diwil C.A, igualmente, establecer registros de los procesos a implementar y por último, diseñar las acciones estratégicas para implementar los procesos contables.

Para buscar su consolidación requieren del diseño de estrategias administrativas y contables que sean pertinentes con las características de la organización, para finalmente satisfacer metas comunes.

Por ello, se propone lo siguiente:

En el Área Administrativa:

- * Como una medida prioritaria se sugiere que se contraten los servicios especializados en el área de desarrollo organizacional para actualizar las políticas que deben regir dentro de la repostería, para ello será muy necesario contar con la misión, visión y una estructura organizacional bien clara a través de un organigrama.
- * En este orden de ideas se recomienda, diseñar luego de cumplir con el paso anterior, la estructura de un departamento administrativo con personal capacitado para realizar las labores inherentes a los cargos.
- * Diseño o compra de papelería o herramientas necesarias para contar con formas o formularios para realizar un mejor control de las operaciones que se realicen diariamente, por ejemplo, formatos de registro del personal con sus datos, comprobantes de egreso, de mercancía entregada, requisiciones de compra o cotizaciones tanto de compras o ventas .
- * Mas a futuro, tener presente la creación de incentivos para sus trabajadores además de los económicos que son necesarios, pero en este caso adicionar los no económicos

como son las oportunidades de desarrollo profesional a través de cursos para mejorar las habilidades y destrezas de estos.

* De acuerdo a nuestra legislación vigente, es sumamente importante que la repostería en su sala de atención al cliente cuente con cartelera informativa donde se incluya las últimas declaraciones de impuestos nacionales y las municipales, así como la revisión de los bomberos, una misión y visión de la empresa.

* Además como una medida de control, se pide que se hagan auditorias periódicas a estos procesos administrativos por lo menos cada 6 meses, contando con un auditor interno o si se desean ahorrar costos contratar los servicios de un auditor externo reconocido a través de un outsourcing.

En el Área Contable:

* Contando ya con un departamento contable claramente delimitado se recomienda adquirir lo antes posible los libros obligatorios explicados en el código de comercio (inventario, diario y mayor), así como los libros especiales exigidos por la ley de impuesto al valor agregado (compra, y ventas; sin olvidarse de retenciones).

* Para seguir los canales regulares, dirigirse a un registro mercantil más cercano para proceder a la solicitud del foliado de los libros.

* Solicitar los servicios de imprenta para realizar los factureros, por los estudios realizados, preferiblemente, por los movimientos de la empresa, lo mejor es el de papel químico, además de la compra de impresoras láser tanto para el departamento contable y otros como el que se encargara de las compras y el de ventas.

* Adquirir un software contable que permita agilizar los registros y posterior elaboración de estados financieros.

* La creación de normas de control interno por lo menos para el manejo del efectivo (caja, caja chica y bancos) y el control de los inventarios para así desarrollar estrategias para los registros contables.

* Elaborar un plan de cuentas (o codificación de cuentas) que se adapte a la realidad de la repostería.

* Comprar mobiliarios necesarios como archivadores, gaveteros entre otros para resguardar los documentos probatorios como los libros contables, facturas de compra y venta, letras de cambios, documentos bancarios, formularios internos por mencionar algunos.

* Abstenerse, que tanto el personal de administración como el que se encargara del área de finanzas y contabilidad no cuente con alguna relación familiar para así evitar fraudes.

Estas son las acciones más necesarias que debe tomar en consideración la empresa Repostería Diwil, C.A, entre el corto y mediano plazo para funcionar teniendo claro sus metas y objetivos y claro está, respetando la legislación vigente, refiriéndose a la que rige en la materia mercantil, tributaria así como las nuevas normativas y paradigmas contables que están surgiendo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En la empresa no existe ningún registro formal de las operaciones, por ende, no existe un sistema manual o computarizado para llevar la información originada de las operaciones que se realizan. De hecho no hay libros de contabilidad obligatorios. En consecuencia, la empresa presenta una total desinformación financiera que afecta negativamente la toma de decisiones acertadas y que a la vez genera implicaciones desfavorables en la situación fiscal.

En relación a los costos en la empresa estudiada no se ha implementado ningún sistema acorde a la teoría contable. Se realizan operaciones aritméticas simples que incluye el costo de materiales y mano de obra directa para determinar el margen de ganancias. En consecuencia, los costos y las ganancias son calculados en forma errónea ya que no se incluye los costos de toda la materia prima utilizada y los costos indirectos de fabricación tanto fijos como variables.

Por otro lado hay inexistencia total de planificación formalizada, puesto que no se han definido aspectos fundamentales como una estructura organizativa, misión, visión, valores y objetivos organizacionales, que permita proyectar a la empresa una personalidad jurídica ante los clientes internos y externos.

Igualmente, esta empresa carece de procedimientos de control interno administrativo, operacional, contable y fiscal. Se caracteriza por la informalidad de las operaciones internas debido a que la empresa es de carácter familiar.

Finalmente, los dueños de la empresa son los que realizan casi todas las operaciones y carecen de conocimientos en el área contable y legal, en consecuencia, han contratado, de manera intermitente e informal, asesoría externa donde la información contable llevada de manera electrónica por los asesores no fue transferida a los libros de contabilidad, se puede afirmar que la contabilidad llevada hasta ahora en la empresa, ha sido meramente con fines fiscales.

Recomendaciones

En vista de la inexistencia de registros formales de las operaciones se recomienda implementar los procesos contables bien sea llevándolos de forma manual a través de los libros de obligación fiscal, foliados como el de diario, mayor y de inventarios así como los libros especiales de compra, venta y de retenciones. O en caso de querer agilizar los procesos adquirir un software contable que les permita registrar y controlar las operaciones contables. Con la implementación adecuada se logra un gran beneficio a la empresa ya que cuenta con información actualizada y confiable para la toma de decisiones. Además de permitir la eficiencia y eficacia administrativa lo que incide en la rentabilidad, solidez y fortaleza de la empresa y que se verá reflejada en el crecimiento de la empresa y minimizara los riesgos de sanciones fiscales.

En cuanto al sistema de costos, se recomienda la implementación de un sistema por órdenes específicas, ya que este sistema le permitirá a la misma, determinar cuánto le cuesta prestar el servicio, por ende conocer la utilidad del mismo, la rentabilidad de la empresa, detectar fallas en el proceso productivo y establecer los mecanismos correctivos de manera oportuna. A la vez representará, para la empresa, una herramienta que utilizada eficientemente, tendrá efectos positivos en el desarrollo y crecimiento de la misma.

De igual modo, se recomienda la planificación formal de la empresa, es decir, definir los objetivos, misión, visión. Partiendo de una visión realista de lo que se quiere lograr a futuro. Una adecuada planificación permitirá el desarrollo de una estructura organizativa acorde con los objetivos organizacionales que a la vez permitirá establecer las necesidades de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con la finalidad de ser competitivos y rentables.

En cuanto al control interno, se recomienda el diseño e implementación de las políticas de la empresa y de procedimientos administrativos, operacionales, contables

y fiscales, formalizados a través de manuales de procedimientos con el fin de sistematizar las operaciones.

Finalmente, se recomienda contratar los servicios profesionales de un contador público de manera dependiente con el fin de formalizar a profundidad la contabilidad de la empresa, de manera tal, que le conceda a la empresa la disponibilidad de la información financiera de manera oportuna para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. y Mora, H. (2011) presentaron un trabajo de grado denominado **“Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos Contables que permitan la optimización de las operaciones aplicadas en el área de Cuentas por Pagar de la empresa AUTO SENNA, C.A.”**
- Arias, F. (1999). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.** Venezuela: Episteme.
- Arias, F. (2006). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.** Venezuela: Episteme.
- Arreaza E. y Guacarán M. (2013) **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la Gestión de Cobranzas y Control Interno de las Cuentas por Pagar en la Empresa MC Asesores S.C.”**
- Balestrini. (2001). **El proyecto de Investigación.** (4ª. ed.). Editorial Espítme C.A. Caracas Venezuela.
- Brito, José A. (2009). **Contabilidad financiera.** (8ª ed.). Centro de Contadores, Barquisimeto, Venezuela.
- Caicedo, D., (2012) **“Estrategias que orienten el cumplimiento de las obligaciones formales para la declaración y pago del IVA en la empresa Distribuidora Andina de Quesos, C.A ubicada en el Estado Carabobo”.**
- Catacora C., Fernando (1998) **Contabilidad: La base para las decisiones gerenciales.** McGraw-Hill Interamericana de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Catacora C., Fernando (2009) **Sistemas y procedimientos contables.** (2ª. Ed.). Venezuela, Redcontable Publicaciones.
- Catacora, F. (1996) **Sistemas y procedimientos contables.** Colombia. McGraw-Hill.
- Cedeño L., (2011) **“Implementación de un Sistema Automatizado que Optimice la Gestión de los Procesos Administrativos del área de Servicios Médicos de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas”.**
- Chiavenato, Idalberto (2001): **Administración. Proceso Administrativo.** Bogotá-Colombia, Editorial MC. Graw Hill,

Código Civil Venezolano. Gaceta N 2.990 Extraordinaria del 26 de julio de 1982.
Artículo 2.

Código de Comercio de la Republica Bolivariana de Venezuela. Gaceta Extraordinaria N 475 del 21 de diciembre de 1955. Artículos: 32 y 34.

Código Orgánico Tributario en la Gaceta Oficial N 6152 de fecha 18 de noviembre de 2014. Artículos: 101 y 102.

Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N 5453 Extraordinario Caracas, viernes 24 de marzo de 2000. Artículos: 112 y 133.

Echenique, E y Martínez L., (2012) **“Estrategias de Planificación Fiscal para lograr la Optimización de la Gestión Tributaria en materia de Impuesto Sobre La Renta. Caso de estudio: Empresa Zuliana de Inversiones C.A.”**

Elizondo L., Arturo (2006). **Proceso Contable 4. Contabilidad del Capital.** (5ª. Ed.). México. International Thomson Editores.

Godoy, Amanda., Orlando Greco. (2006). **Diccionario Contable y Comercial.** (3ª ed.). Florida. Valleta Ediciones.

Greco, Orlando (2007). **Diccionario Contable.** (4ª. ed.). Argentina. Valleta Ediciones.

Hernández, R. (2001). **Metodología de la Investigación.** (2ª. ed.). México: McGraw Hill.

Horngren, C. (2003). **Contabilidad.** (5ª. ed.). México. Ediciones Pearson Education Prentice Hall.

Koltler, P. (1986). **Planificación y estrategias.** Editorial Mc.Graw Hill, colección tomo VIII, Titulo: Planificación y Objetivos Empresariales.

Koontz, H. (2001). **Administración con Perspectiva Global.** (3ª Ed.). Fondo Cultural Económico. México

Manual de Trabajos de Grado, de Especialización, Maestría y Tesis Doctoral de la UPEL (2002). (3ª. ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Venezuela.

Meigs, R. (2000). **Contabilidad: La base para las decisiones gerenciales** (11ª. Ed). Colombia: Mc Graw Hill.

Quesada, F. (2004). Aproximación a la metodología de la ciencia: Las ciencias sociales y la contabilidad. (2ª.ed.). España. Ediciones de la Universidad Castilla-La Mancha.

Santillana G., Juan R. (2004). **Como hacer y rehacer una contabilidad.** (7ª. ed.) México. International Thompson Editores.

Tamayo, M. (1998). **El Proceso de Investigación Científica.** Tercera edición. México. Noviega Editores.

ANEXOS

INSTRUCCIONES

A continuación se realizará una serie de preguntas dirigidas a los trabajadores de la **Repostería Diwil C.A.** Tiene como propósito, realizar un diagnóstico, para la Propuesta: **“Estrategias para la implementación de los procesos contables”** que en ella se realizan. Dejando claro que la información suministrada será completamente confidencial. El cuestionario debe ser contestado en la escala propuesta, seleccionando una alternativa.

1. Lea cuidadosamente el cuestionario.
2. Responda marcando con una “X” las opciones positivo o negativo (si-no), de cada una de las preguntas realizadas, según sea su opinión.
3. No deje ninguna opción sin responder.

CUESTIONARIO

Ítem N° 1. ¿Existen en la empresa repostería Diwil, C.A registro y control de los procesos contables?

SI

NO

Ítem N° 2. ¿Lleva la empresa Repostería Diwil, C.A la contabilidad bajo los lineamientos legales, según su actividad comercial?

SI

NO

Ítem N° 3. ¿Cumple la empresa Repostería Diwil, C.A con la normativa legal vigente en cuanto a los procesos contables?

SI

NO

Ítem N° 4. ¿Está usted de acuerdo, cómo se llevan los procesos administrativos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A?

SI

NO

Ítem N° 5. ¿Cree usted que sistematizando los procesos contables se podrán organizar mejor estos procesos?

SI

NO

Ítem N° 6. ¿Cree usted que el personal que labora en la empresa Repostería Diwil, C.A está capacitado para el manejo de los procesos contables?

SI

NO

Ítem N° 7. ¿Tiene usted conocimiento de los procesos contables que debe ejecutar la empresa según la normativa legal vigente?

SI

NO

Ítem N° 8. ¿Considera usted que los procesos contables que se ejecutan de acuerdo a las normativas legales en la empresa Repostería Diwil C.A. se llevan de manera eficiente?

SI

NO

Ítem N° 9. ¿Considera usted que conociendo los procesos contables que obliga la normativa legal vigente, se podrían implementar en la empresa Repostería Diwil C.A.?

SI

NO

Ítem N° 10. ¿Cree usted que se podrán implementar procesos contables en la empresa Repostería Diwil, C.A, si se proponen estrategias?

SI

NO

Cuadro N° 1 Registros Contables

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 05 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 2 Contabilidad

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 05 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 3 Normativa legal vigente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 4 Cómo se llevan los procesos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 5 Organizar proceso contables

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 6 Personal capacitado

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 7 Proceso contable según norma legal vigente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 8 Procesos contables eficientes

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 9 Conocer los procesos y su implementación

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)

Cuadro N° 10 Propuesta estrategias para implementación de procesos contables

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE % |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100 % |

Fuente: Valbuena, E. (2015)