

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales
para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado
titulado:

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS
OPERACIONES CONTABLES DE LA EMPRESA
MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A.

Realizado por el (la) Br. SAMUEL ARAUJO

C.I. N° 22.740.487 cursante de la carrera de CONTABILIDAD PÚBLICA

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral
considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación

de: veinte

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Samuel Araujo

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Ysobel Vantiver
C.I.: 11807313

Notelia Duran

Jurado
Nombre: Notelia Duran
C.I.: V-7.135386

~~Jurado~~
~~Nombre:~~
~~C.I.:~~
José Manuel
12474528



ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales
para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado
titulado:

PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE
LAS OPERACIONES CONTABLES DE LA EMPRESA
MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A.

Realizado por el (la) Br. MARÍA REA

C.I. N° 25.049.774 cursante de la carrera de CONTADURÍA PÚBLICA

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral,
considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación

de: Veinte

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Isabel Gaitán
Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Isabel Gaitán
C.I.: 11807315

Nolalia Duean
Jurado
Nombre: Nolalia Duean
C.I.: V-7.135.386

José Jesús
Jurado
Nombre: José Jesús
C.I.: 12478528





UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA
ACTUALIZACIÓN DE LAS
OPERACIONES CONTABLES
DE LA EMPRESA
MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A.**

Autores: Samuel Araujo
María Rea



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS
OPERACIONES CONTABLES DE LA EMPRESA
MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A.**

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

Autores: Samuel Araujo
C.I. V-22.740.487
María Rea
C.I. V-25.049.774

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Mayo del 2022



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

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA PRESENTACIÓN PÚBLICA
DEL TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe, Ysabel Pantoja, portadora de la cédula de identidad N° V 11.807.313, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Samuel Araujo y María Rea, titulares de la Cedula de Identidad N° V-22.740.487 y V-25.049.774, titulado **“PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES CONTABLES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los tres días del mes de mayo del año dos mil veintidós.

Tutora Académica
Lcda. Ysabel Pantoja
C.I. V- 11.807.313
Cel: 0426.638.06.83
e-mail: ycpantoja@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	pp.
Lista de Cuadros y Figuras	vi
Resumen Informativo	vii
Introducción	1
Capítulo	
I El Problema	2
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.1.1. Formulación del Problema	4
1.2. Objetivos de la Investigación	4
1.4. Justificación de la Investigación	4
1.5. Alcance y Limitaciones de la Investigación	5
II Marco Teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases Teóricas	8
2.3. Definición de Términos Básicos	13
III Marco Metodológico	14
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	14
3.2. Fases Metodológicas	15
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual	15
3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	16
3.2.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico	17
IV Resultados	18
4.1. Análisis de los Resultados	18
4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual	18
4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas	23
4.1.3. Fase III: Diseño de un plan de estratégico	24
V Propuesta	26
5.1. Presentación de la Propuesta	26
5.2. Beneficios de la Propuesta	27
5.3. Objetivos de la propuesta	27
5.4. Desarrollo de la Propuesta	28
5.5. Factibilidad de la Propuesta	30
Conclusiones	32
Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	36

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

	pp.
CUADRO	
1.- Matriz DOFA.....	34
2.- Plan de Acción Propuesto	37



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES
CONTABLES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A**

Autores: Samuel Araujo
María Rea

Tutora: Lcda. Ysabel Pantoja

Fecha: San Diego, mayo 2022

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objeto de proponer plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., con el propósito de llevar un control de las operaciones contables que realice la empresa al momento de reanudar sus actividades operativas, ya que en los últimos años se ha mantenido inactiva. El estudio estuvo bajo la línea de investigación tributación y gestión financiera. La metodología que se desarrolló fue del tipo proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo a nivel descriptivo. La población objeto de estudio estuvo comprendida por un trabajador del área administrativa y contable. Las técnicas que se aplicaron para la recolección de información fueron la entrevista con apoyo del instrumento el cuestionario, el cual estuvo compuesto por diez (10) preguntas abiertas, y la observación directa que estuvo apoyada del instrumento la lista de cotejo. Los resultados obtenidos fueron analizados e interpretados, mediante el uso de la técnica del análisis de contenido. Para desarrollar la segunda fase se extrajeron las debilidades y fortalezas que intervienen en los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa en estudio, que fueron expuestos junto a los factores externos en una matriz DOFA, para obtener las estrategias que le dieron sustento al plan estratégico propuesto. Finalmente, se concluye que toda empresa, debe contar con procesos claros para poder renovar sus actividades, de manera que lleve de manera continua el registro de sus operaciones financieras, de manera que pueda emitir reportes confiables, para conocer la situación de la empresa y apoyar la toma de decisiones. Asimismo, elaborar los estados financieros que serán presentados ante los usuarios.

Palabras clave: Plan estratégico, Contabilidad, Procesos Contables.

INTRODUCCIÓN

Dado que la toma de decisiones gerenciales se fundamenta en apoyo a la información contable de la organización, debido a que contiene aspectos históricos que sirven para trazar el futuro de la misma, esta debe ser veraz, fiable y oportuna, de tal manera que las decisiones sean acertadas y permitan además emitir los estados financieros que serán utilizados por terceros, por lo tanto, se deben contar con procesos claramente definidos para poder lograr un registro continuo, de las operaciones que permitan actualizar la información financieras.

Al respecto, el presente estudio estuvo dirigido a la Multiservicios ATEMIZ, C.A., empresa para la cual se propone un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa, ya que en los último años la empresa se ha mantenido inactiva y quiere renovar sus actividades, por lo tanto, el conjunto de operaciones que ella debe realizar requiere de un registro continuo para poder determinar sus pasivos, cuentas por cobrar, obligaciones tributarias, entre otros, que son necesarios para la operatividad de la organización.

Para tal fin, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, y estará estructurado en cuatro (04) capítulos detallados a continuación:

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

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

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

Capítulo IV, Los resultados: comprende análisis de los resultados y el desarrollo de las fases metodológicas de la presente investigación.

Capítulo V, La Propuesta: que consiste en el diseño plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

Las Conclusiones y Recomendaciones, a las que llegaron los autores durante el estudio.

Finalmente, Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información y los Anexos para sustentar la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Cada día son más las empresas que emplean planes estratégicos para actualizar sus procesos de acuerdo a los cambios tecnológicos, a los factores socio-económicos y los efectos de la globalización, para alcanzar de manera eficaz y efectiva los objetivos organizacionales, para ello requieren de información confiable de las operaciones de la empresa, de tal manera que se pueda evaluar su situación en un momento dado, así como evaluar como se están administrando los recursos y si sigue brindando rentabilidad para mantenerse en el tiempo.

En Venezuela, las empresas sin importar su tamaño, actividad económica, o del sector público o privado, no escapan de esta realidad, ya que deben ser efectivas en el manejo de sus recursos para mantener la operatividad de la organización, tomando decisiones acertadas a tiempo y aprovechando las oportunidades de inversión, en este sentido, requieren de información contable fiable que le permita apoyar estos procesos.

Bajo esta premisa, la información contable sobre las operaciones que realice la empresa debe contener un resumen de las transacciones que en ella se realiza, para evaluar cómo se están administrando los recursos, y conocer las obligaciones que la empresa tiene con terceros, así como las que tiene los clientes con la misma, para gestionar la recuperación de sus inversiones que se encuentran en manos de estos últimos, y poder cubrir sus deudas, y de esta manera, garantizar la operatividad de la organización en el tiempo.

Por lo tanto, la información contable debe ser veraz, oportuna y confiable, por ello, las empresas deben contar con procedimientos, políticas y normativas que garanticen que el talento humano con que cuentan, realice las actividades necesarias para el registro contable continuo de las operaciones de la empresa, de manera que al ser resumidas pueda tenerse con rapidez y apoyar el proceso de toma de decisiones, así como para elaborar los estados financieros que serán evaluados por los usuarios.

La contabilidad es uno de los principales sistemas de información que reflejan el fruto de la toma de decisiones de los administradores, así como un excelente banco de datos para determinar el destino, dirección y futuro de las empresas, es decir, es un sistema adaptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en un negocio, de tal manera que, constituye un eje central para

Llevar a cabo los diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que implica el conducir una empresa determinada.

La contabilidad persigue proporcionar información a los usuarios tales como accionistas, entidades financieras, entidades gubernamentales, proveedores, clientes, trabajadores, entre otros, con relación de las cosas que el negocia deba a terceros, los bienes poseídos por el negocio, por lo tanto, debe suministrar información razonada, con base en registros técnicos de las operaciones realizadas por un ente, para ello deberá realizar registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente, así como clasificar las operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos, e interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

Es por ello que, la información suministrada deberá cumplir con el objetivo administrativo de ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar la información intrínseca de la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende de información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa. Y a nivel financiero, proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente, en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

Bajo este contexto, este estudio se orienta en la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., que se encuentra ubicada en La Urbanización la Isabelica, en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, la cual tiene como objetivo principal la reparación e instalación de partes y sistemas eléctricos de los vehículos, la misma, se ha mantenido inactiva operativamente, y requiere de la actualización de las operaciones contables, en la activación de su actividad económica, de manera que pueda emitir una información veraz, confiable y oportuna, para elaborar los estados financieros y apoyar el proceso de toma de decisiones.

Cabe resaltar, que la empresa es pequeña y familiar, donde parte del personal se ha evocado a actividades administrativas y contables en otras empresas de la familia, por lo tanto, no cuentan con una persona que se dedique a las operaciones de los registros contables de la empresa en estudio, tampoco cuentan con manuales de normas y procedimientos, ni controles internos para poder hacer seguimiento del cumplimiento de las actividades que el área contable requiere, por lo tanto, se propone diseñar un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables, de manera que se pueda mantener una información actualizada y presentar los informes de manera

continúa a la gerencia, así como realizar las declaraciones y pagos tributarios en los lapsos correspondientes.

1.1.1 Formulación del Problema

Bajo este contexto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado para la actualización de las operaciones contables de la empresa multiservicios ATEMIZ, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A
- ❖ Identificar las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.
- ❖ Diseñar un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio, además, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal, permitiendo cumplir, además, con las normativas tributarias.

En este mismo orden de ideas, el presente estudio tiene como objeto proponer un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., debido a que no se ha actualizado la información contable, y quiere reactivar las operaciones de la empresa, necesitando llevar un control sobre las operaciones que esta realice para

emitir información oportuna para determinar sus obligaciones, ingresos, flujo de caja, obligaciones tributarias, entre otros, de tal manera que pueda emitirse informes con información veraz para apoyar la toma de decisiones y elabora los estados financieros en su oportunidad

Asimismo, el presente proyecto sirve a otras empresas que presenten problemática similar en cuanto al control de sus operaciones contables que requieran de su contabilización pudiendo adaptar el plan estratégico propuesto de acuerdo a sus necesidades particulares. Además, sirve de antecedente a otras investigaciones que estén inmersas bajo las líneas de investigación Tributación y gestión financiera, establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, sirvió a los autores para poder ampliar sus conocimientos académicos y profesionales.

1.4. Alcance de la Investigación

El presente estudio se desarrolló en el departamento de contabilidad de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., donde se aplicó los instrumentos seleccionados para obtener información de tipo primario para realizar el diagnóstico, ya que al detectar las causas que generan las debilidades en el proceso de para la actualización de las operaciones contables, y minimizarlas con la aplicación de la propuesta. En este sentido, el personal del área de contabilidad podrá contar con herramientas que le permitan lograr efectivamente los objetivos organizacionales, y optimizar su desempeño en el campo laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Tamayo (2018:146), los antecedentes de la investigación constituyen: “todo hecho anterior a formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En ello, se trata de hacer una síntesis conceptual de la investigación o trabajo realizado sobre el problema formulado, con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación. Para la realización de la presente investigación se consultarán y revisarán trabajos anteriores que se vinculen con el tema en estudio de una forma directa e indirecta, de los que se consideran y se extraen aspectos de interés que fortalecen el tema de investigación, entre los cuales se citan:

Bautista (2021), presentó un estudio el cual titula “**Prácticas adecuadas para generar información contable y financiera de calidad en la empresa súper can BULLYSTICKS LLC en Miami, Florida, EE.UU.**”, en la Universidad Libre de Colombia, para optar al título de Contador Público, con el propósito de evidenciar las diferentes brechas con relación a la gestión documental, contable, financiera, de gestión de información y de control interno, que no solo estaba afectando los procesos enlazados al área contable y financiera, sino que eran entropías que se reflejaban en otras áreas. El estudio fue un estudio de campo no experimental, a nivel descriptivo, donde se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa y el análisis de contenido.

Se concluye, que en la empresa de estudio no se contaba con políticas definidas en el caso particular de gestión contable y financiera de la empresa, y las acciones relacionadas a los problemas que se denotaban en su momento alrededor de los procesos contables y financieros. Su aporte al presente estudio, es considerar de acuerdo a tipo de empresa y a las necesidades propias que está presente establecer políticas y procedimientos contables de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad, para el manejo y tratamiento de la información en los diferentes niveles organizacionales, estratégico, táctico y operativo.

Arismendi y Mayas (2020), presentaron una investigación que se titula “**Plan estratégico para la optimización de los procedimientos contables del Concejo Municipal del Municipio Pedraza. Estado Barinas. Año 2019**”, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública

en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales, con el fin de dejar definidos los procedimientos dentro de la institución para unificar criterios y poder capacitar al personal en el área tanto actuales como nuevos ingresos, garantizando el cumplimiento de las actividades relacionadas al procesamiento de la información. El estudio fue de tipo proyecto factible, con diseño de campo, donde se aplicó la técnica la encuesta para la recopilación de información.

Se llegó a la conclusión dentro del estudio que, el Consejo Municipal, presenta grandes debilidades en los registros y algunos procedimientos contables y administrativos, también existe desconocimiento en el personal que allí labora respecto al uso y manejo de las operaciones contables. Su aporte al presente estudio es que mediante la propuesta se le puede brindar una herramienta a la organización que le permita mejorar la situación que presenta en el área contable, adaptándolo a las necesidades propias de la empresa en estudio.

Córdova (2018), en su investigación presentada titulada **“Estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos de los registros contables de la empresa Repuestos AD 0907 C.A.”**, con la finalidad de dejar asentadas todas las operaciones que realiza la empresa y emitir reportes con cifras reales, veraces y oportunas para la toma decisiones, así como para elaborar los estados financieros de la empresa.

Para lograrlo el presente estudio estuvo desarrollado bajo la metodología de los denominados proyectos factibles, con apoyo de un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, aplicando la técnica la encuesta para la recolección de información. Se concluye, que la empresa no cuenta con un sistema administrativo para poder llevar un registro contable, ni un personal capacitado para el uso del mismo, además, no se resguarda la documentación en las oficinas, encontrándose en las instalaciones del Contador externo. Su relación al presente estudio, es que las actividades de la empresa en estudio no se llevan a cabo en los últimos años, no cuenta con un personal capacitado para poder llevar el registro de las operaciones contables, ni tiene definidos formalmente procedimientos, normativas y políticas, a las cuales el personal de nuevo ingreso pueda sustentarse al ocupar el cargo, de manera que se unifiquen criterios.

Barrios y Fonseca (2017), presentaron una investigación que lleva por título **“Plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.R.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad minimizar las debilidades presentes en la entrega de la documentación contable al

contador externo, para los registros respectivos y la declaración de impuestos, para ello se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible, con estudio de campo, a nivel descriptivo. Para la aplicación de la técnica de recolección de datos la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario.

Con los datos obtenidos las autoras concluyeron en su investigación, que el control administrativo y contable, permite el cumplimiento de los objetivos propuestos, mediante la realización de los procedimientos, normativas y políticas propuestos, ya que permiten detectar si existen desviaciones y establecer los correctivos necesarios a tiempo.

En cuanto a su aporte al presente estudio, brinda las bases teóricas de procesos contables que fundamentan las bases teóricas, y que permiten desarrollar las fases metodológicas para lograr darle una solución viable a la problemática expuesta en relación a las operaciones contables de la empresa en estudio de forma tal que se le brinden herramientas prácticas y elementales al personal entrante.

Guashpa (2017), presentó un estudio el cual tituló **“Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el Hotel el CISNE I en la Ciudad de Esmeraldas”**, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., con la finalidad de dejar establecidos procedimientos para el registro de la información contable mediante un manual, de manera que el personal del área contable unifique criterios para garantizar reportes confiables. El estudio fue de carácter analítica y descriptiva, con diseño de campo no experimental de corte transversal, de tipo cualitativa y cuantitativa, utilizando un cuestionario como técnica de recolección de la información.

Se concluye que, se necesita plantear como prepuesta el diseño de un manual de procedimientos contables financieros para su correcta implementación. Su relación al presente estudio, es la necesidad de brindarle las herramientas necesarias al personal de contabilidad para efectuar las actividades necesarias para mantener una información actualizada diariamente sobre las operaciones de la empresa.

2.2. Bases Teóricas.

Para sustentar el presente estudio, se presentan las bases teóricas, que de acuerdo a Arias (2016:41), señala que: “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. A

tales efectos, a continuación, se presentan teorías expuestas por diferentes autores, detalladas a continuación:

2.2.1 Plan Estratégico

Para Dess y Lumpkin (2010:85), señalan que un plan estratégico es: “el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo”. En el mismo orden de ideas, Brenes (2003:125), añade que el plan estratégico es considerado como: “el proyecto que incluye un diagnóstico de la posición actual de una entidad la(s) estrategia(s) y la organización en el tiempo de las acciones y los recursos que permitan alcanzar la posición deseada”. Es por ello, que el plan estratégico determina algunos objetivos precisos y los métodos que debe emplearse para alcanzarlos en un plazo dado. Esta herramienta será de gran utilidad para la presente investigación.

2.2.2 Contabilidad

Siendo las mejoras de los procesos en el área contable, es necesario en el presente trabajo de grado tener conocimiento de lo que es la contabilidad, según Brito (2009:1), define a la contabilidad como: “... la actividad mediante la cual se registran, clasifica y resume en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones”. En tal sentido, la contabilidad es como una parte de la economía, y que en el ámbito de la empresa su principal labor es ayudar al área de administración, para llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, y para poder obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

2.2.3 Procesos Contables

Se define como un conjunto ordenado de etapas que se concretan en el reconocimiento y la revelación de las transacciones, los hechos y las operaciones financieras, económicas, sociales y ambientales, que afectan la situación, la actividad y la capacidad para prestar servicios o generar flujos de recursos de una entidad contable pública en particular. De acuerdo a Catacora (2015), define los procesos contables como:

Todos aquellos procesos, consecuencia 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)

En tal sentido, resulta imprescindible, que dentro de las organizaciones empresariales exista diversidad de procesos, entre estos los contables, que ayuden a establecer lineamientos enfocados a manejar con eficiencia y eficacia, la información financiera dentro de la organización. En esencia, se puede entender que el proceso contable, proporciona los datos a los administradores para analizar la situación de empresa en un momento determinado, identificar deficiencias, descubrir patrones o tendencias que les permita formular objetivos apropiados y así, tomar decisiones inteligentes sobre el uso de recursos de la organización, tanto humanos, como financieros y materiales.

2.2.4 Importancia de la Contabilidad en los Procesos Contables

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Según Catacora (2015:154): “estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros”. De manera que, se pueda conocer la capacidad de financiera de la empresa.

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

2.2.5. Etapas del Proceso Contable

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

de decisiones comerciales. De acuerdo a Catacora (2015), los pasos que conforman un proceso contable son los siguientes:

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

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

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

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

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

Se debe hacer énfasis en que, para llevar a cabo la presente investigación, debe conocerse con detalle todo lo relacionado con los procesos contables, debido que este conocimiento permitirá

fortalecer el desarrollo de la misma, aportando grandes avances para el logro de uno de los objetivos específicos de esta investigación el cual consiste en el análisis de los procesos administrativos y contables aplicados a la empresa en estudio.

2.2.6. Registros contables

Los registros contables, también denominados como libros del comercio o libro de contabilidad, son los documentos físicos de todas las operaciones dentro de una empresa. En estos registros se refleja todo movimiento contable del ente económico (empresa) con el objetivo de proporcionar información financiera del mismo. Por lo tanto, es un ingreso de información de los movimientos de recursos en los libros de contabilidad, de tal forma de llevar una bitácora de cada operación realizada. Cada movimiento se registra en dos cuentas, mostrando el uso y el origen de los recursos.

2.2.7. Tipos de Registros contables:

Los registros obligatorios o indispensables: son los libros obligatorios que se exigen legalmente, de acuerdo al Código de Comercio Venezolano (1995), según el artículo 33, son:

- a) **El libro Diario:** en él se registra todas las operaciones que la empresa realiza día a día, estos registros se denominan asientos y se realizan en orden cronológico, según lo indica el Código de Comercio en el ART. 45.
- b) **El libro de Inventarios y Balances:** Aquí se registra desde el inicio hasta el final del detalle del patrimonio. (p.15)

Registros no obligatorios: este tipo de libros no los exige la ley, sino que son los que la empresa crea necesario tener dependiendo de cada actividad que se realice en la empresa.

- a) **Estado de flujos de efectivo:** es el registro de entradas y salidas de dinero en efectivo de la empresa.
- b) **Estado de resultados:** en este libro se registra todos los ingresos de negocios y las transacciones de gastos con el objetivo de medir la rentabilidad del negocio. Se diferencia del anterior debido a que en estos se registra el estado del trabajo que los clientes no han pagado y gastos acumulados sin pagar aún.
- c) **Balance:** allí va el registro de los activos y pasivos de la empresa.

Estas bases teóricas sustentan el presente estudio debido a que se busca mantener una actualización de la información en la empresa objeto de estudio.

2.3 Definición de términos básicos

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

Control de operaciones: es el subsistema de control efectuado en el nivel de ejecución de las operaciones se trata de una forma de control realizada sobre la ejecución de las tareas y las operaciones desempeñadas por el personal no administrativo de la empresa, en este sentido, el control operacional se refiere a los aspectos más específicos, como las tareas y operaciones.

Contabilidad Administrativa: es aquella que proporciona informes basados en la técnica contable que ayuda a la administración, a la creación de políticas para la planeación y control de las funciones de una empresa.

Contabilidad Financiera: es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran, se suministra y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica.

Eficacia: grado en que una organización alcanza sus objetivos y metas.

Eficiencia: medida de la cantidad de los recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción.

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

Política: orientación clara hacia donde deben dirigirse todas las actividades de un mismo tipo. Lineamiento que facilitan la toma de decisiones en actividades rutinarias.

Registro Sistemático: es un registro sistemático porque sigue un método y es continuo.

Registro Cronológico: es cronológico porque se tiene que realizar momento a momento, día a día según va transcurriendo el tiempo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo, correspondiente al marco metodológico en el cual se desarrolló esta investigación, para lograr el objetivo principal, con el propósito de controlar este proceso tan necesario para la empresa con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones.

3.1. Tipo, Nivel y Diseño de la investigación

Considerando el proceso investigativo establecido en el objetivo general, el estudio estuvo enmarcado dentro de la modalidad de los denominados proyectos factibles ya que permitió diseñar un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., para mantener una información contable y financiera actualizada al reiniciar su operatividad. Al respecto, Arias (2016:82), señala que un proyecto factible: “es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de la demostración de su factibilidad o posibilidad de realización”.

Por su parte, el estudio estuvo apoyado en un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo. Por lo que Arias (2016:48), señala que: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”, es de campo debido a que se desarrollara directamente en la empresa ATEMIZ, C.A., donde se presenta la problemática de estudio específicamente el departamento de contabilidad, relacionadas en el proceso de registro de sus operaciones.

Asimismo, se considera que se debe tener presente que todo trabajo de investigación toma la revisión bibliográfica como un paso indispensable en su proceso para lograr los objetivos; debiendo diagnosticarse la situación contable actual del proceso de registro de las operaciones de la empresa, lo que llevó a contemplar el estudio descriptivo como parte de la misma. La investigación tiene un nivel descriptivo, que de acuerdo a Tamayo (2018:35), este tipo de investigación comprende: “la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”, fue descriptiva debido a que se realizó un

análisis detallado de los resultados obtenidos de los instrumentos a ser utilizados, permitiendo obtener un diagnóstico sobre los procesos de registro contable de las operaciones de la empresa y de las debilidades existentes.

3.2. Fases Metodológicas:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

Para establecer un diagnóstico adecuado de la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., se debió establecer la población y muestra que suministró la información necesaria para realizar dicho diagnóstico. Por lo tanto, la población, de acuerdo a Tamayo (2018:176), expresa que: “la totalidad de la unidad de análisis son entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado por un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se denomina población”, esto se debe por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. De allí, que la población estuvo comprendida por un trabajador de la empresa relacionada a las actividades administrativas y contables de las operaciones de la empresa en estudio.

En cuanto a la muestra, Tamayo (2018:176), señala que: “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población, esta muestra, se considera, es representativa de la población. Para realizar esta investigación y considerando que la población es definida por un solo trabajador de la empresa, se tomará la totalidad de la población para la aplicación de las técnicas de recolección de información. Es decir, no se aplicaron técnicas muestrales y se apeló a un muestreo de tipo intencional, no probabilístico, el cual Palella y Martins (2016:124), señalan que sucede cuando: “el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis”.

En la primera fase se realizó el diagnóstico de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa, en este sentido, para realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos en el manejo y registro de las operaciones contables de la empresa se aplicó como técnica de recolección de información primeramente la observación directa, Arias (2016:69), la define como: “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática,

cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.

Esta se aplicó para así lograr percibir las conductas de las personas involucradas y el instrumento de la observación directa fue la lista de cotejo, Balestrini (2016:138), define que es una herramienta que se puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso a través de una lista de preguntas cerradas. En la presente investigación se elaboró un listado de ítems donde se conocieron las funciones, la existencia de normas dentro del departamento de contabilidad, si existe un sistema administrativo demás recursos y condiciones de trabajo.

Se aplicó, además la técnica de recolección de información de la entrevista. Al respecto, Arias (2016:96), define la entrevista: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. Por lo tanto, la entrevista se realizó a través del instrumento el cuestionario que, según Tamayo (2018:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

Añade Arias (2016:74), sobre la definición del cuestionario que: “es la modalidad de encuesta que realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. El cuestionario estuvo contenido de diez (10) preguntas abiertas para obtener la mayor cantidad de información necesaria para el diagnóstico. Una vez obtenidos los resultados, estos fueron e interpretados, para ser utilizados en el desarrollo de las fases posteriores y el establecimiento de las conclusiones a las que llegará la autora.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

Para el desarrollo de esta segunda fase se extrajo, del análisis de los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación las técnicas de la observación directa y la encuesta, donde se evidencien las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A. Por lo tanto, se aplicó la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2016:156), consiste en: “el

establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, se utilizará la Matriz DOFA. Tomando en cuenta que los lineamientos que conformaron el plan estratégico propuesto, se obtuvieron a partir de la elaboración de una matriz DOFA, que es una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de manera que, interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a la propuesta.

En tal sentido, de acuerdo a Ponce (2004:105), expresa que: “el análisis DOFA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas”. Una vez analizado los resultados en la fase anterior, estos se tomaron para exponerlos en una matriz DOFA, en la cual se establecieron los factores internos y externos que influyen en los procesos de registro contables y de allí al cruzar las estrategias estas permitieron elaborar el plan estratégico propuesto que minimice las debilidades encontradas y potencie las fortalezas existentes.

3.2.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A.

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos que se utilizó como lo son la observación directa y la encuesta, los cuales permitieron obtener información sobre la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A., se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, y el cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del proceso en el departamento de contabilidad para el registro de las operaciones contables, donde se elaboró una propuesta con la finalidad de mejorar sus procesos y obtener las cifras reales que se presentarán los estados financieros.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

De acuerdo a Hurtado y Toro (2010:105), el análisis e interpretación de los resultados: “son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e íconos”, en este sentido, en el presente capítulo se presentaron los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, los cuales permitieron realizar un diagnóstico real sobre la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., detectando las debilidades existentes en sus procesos, las cuales fueron expuestas en una matriz DOFA, junto a las fortalezas internas y los factores externos (oportunidades y amenazas del medio), cuyo cruce brindaron las estrategias que dieron soporte a la propuesta mediante el diseño de un plan estratégico, que brinden una solución viable a la problemática actual, lográndose los objetivos establecidos, para cada fase desarrollada.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

Para establecer un diagnóstico adecuado de la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., se analizaron los datos obtenidos de la aplicación de la técnica la entrevista estructurada, utilizando como instrumento de apoyo el cuestionario comprendido de diez (10) ítems de preguntas abiertas. Seguidamente, se procedió a aplicar un cuadro de observación en el departamento de contabilidad, donde se evaluaron la presencia o ausencia de ciertas variables que inciden en los procesos contables. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas.

a) Resultados de la entrevista estructurada aplicada a un trabajador relacionado a las actividades administrativas y contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

1.- ¿Indique con qué personal cuenta para poder llevar el registro de las actualizaciones de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.?

R: La empresa en estos momentos no cuenta con personal para el registro y manejo de las operaciones contables.

De acuerdo a Catacora (2015:72), expresa que: “la contabilidad deberá llevarla un contabilista legalmente autorizado, que puede ser el propio comerciante, quien, en ambos casos, responderá del contenido de los libros como si él personalmente los hubiere llevado”. Agrega Catacora (2015), que:

Un asistente contable realiza el análisis de las cuentas contables y elabora los informes pertinentes. Realiza el control y análisis presupuestario. Controla el cumplimiento de las normas relacionadas con los procedimientos administrativos. Prepara información para balances contables y financieros de la Corporación. (p.72)

2.- ¿Explique por qué considera necesario la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: Es necesario la actualización ya que la empresa ha estado inactiva por varios años, y por ende, al reactivarla de nuevo debe estar al día para garantizar el correcto manejo y registro de las operaciones contables.

De acuerdo a Catacora (2015), expresa que:

La contabilidad es el registro y control de todos los movimientos económicos que ha realizado la empresa durante un periodo concreto, por lo que resulta imprescindible para conocer el estado del negocio además de obligatorio para poder informar y presentar los libros contables ante el Estado. (p. 73)

3.- ¿Detalle, con qué sistema administrativo cuenta para poder llevar la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: La empresa por ser pequeña y con poco movimiento no considera necesario la utilización de un sistema contable, ya que puede de una manera eficaz y sencilla manejar las operaciones correspondientes a través de la utilización de libros y cuentas auxiliares.

De acuerdo a Catacora (2015), expresa que los libros auxiliares:

Son los libros de contabilidad donde se registran en forma analítica y detallada los valores e información registrada en los libros principales. Cada empresa determina el número de auxiliares que necesita de acuerdo con su tamaño y el trabajo que se tenga que realizar. (p.77)

4.- ¿Señale por qué considera usted necesario la contratación de un Asistente Contable para la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: Ya que en los últimos años la empresa se ha mantenido inactiva y quiere renovar sus

actividades, por lo tanto, el conjunto de operaciones que ella debe realizar requiere de un registro continuo para poder determinar sus pasivos, cuentas por cobrar, obligaciones tributarias, entre otros, que son necesarios para la operatividad de la organización.

Entre las funciones de un asistente contable se encuentran, según Catacora (2105:79), “ejecución y análisis del proceso completo de la contabilidad: análisis de cuentas, ingreso y pago de facturas, rendiciones de gastos, preparación de nóminas, proceso de auditoría, entre otras”.

5.- ¿Explique, de qué manera la empresa considera obtener asesoría para la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: Se propone diseñar un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables, de manera que se pueda mantener una información actualizada y presentar los informes de manera continua a la gerencia, así como realizar las declaraciones y pagos tributarios en los lapsos correspondientes.

De acuerdo a Dess y Lumpkin (2010), expresan que:

El planeamiento estratégico es un proceso mediante el cual se implementan los planes operativos para que una empresa pueda alcanzar sus objetivos. Es por ello su vital importancia, ya que en un entorno competitivo es imposible lograr los objetivos sin un plan definido. (p.114)

6.- ¿Indique la disponibilidad financiera que tiene la empresa para adquirir los recursos necesarios para la actualización de las opciones contables de la empresa?

R: La empresa en estos momentos cuenta con los recursos económicos necesarios que permitan la reactivación de sus operaciones y todo lo que se necesita para su óptimo funcionamiento.

De acuerdo a Dess y Lumpkin (2010), expresan que:

La factibilidad financiera es un componente importante de análisis a la hora de tomar decisiones de inversión en un proyecto, ya que, a través de ésta, se analiza las bondades financieras que éste puede generar para sus dueños, inversionistas o para quienes estén interesados en financiarlos. (p.116)

7.- ¿Detalle los recursos materiales con los que la empresa cuenta para la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: La empresa cuenta con una oficina en el área administrativa equipada con computadora, impresora multifuncional, materiales y artículos de oficina, los libros legales y los libros

obligatorios (compra y venta) además de esto sus respectivos talonarios de facturas.

Según, Dess y Lumpkin (2010:116), expresan que: “la factibilidad técnica se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, etc., que son necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto”.

8.- ¿Indique el tipo de capacitación que le podría brindar la empresa al personal de nuevo ingreso para la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: No tiene definidos formalmente procedimientos, normativas y políticas, a las cuales el personal de nuevo ingreso pueda sustentarse al ocupar el cargo, de manera que se unifiquen criterios.

De acuerdo a Catacora (2015:77), expresa que, para la organización, se puede considerar los siguientes beneficios gracias a la capacitación:

“Genera un aumento de la productividad y la calidad de trabajo.

Incrementa la rentabilidad de la organización.

Levanta la moral de los trabajadores.

Ayuda a resolver problemas concretos en el día a día”.

9.- ¿Señale cómo espera que sean los resultados de la actualización de las operaciones contables de la empresa?

R: Resultados que nos permita mantener una información contable y financiera actualizada al reiniciar la operatividad, donde se evidencien las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa.

De acuerdo a Catacora (2015), expresa que:

La importancia de la información financiera de una empresa, formula las conclusiones e información de la entidad, de cómo se encuentra. Para con esta información en general se podrá evaluar el futuro de la empresa y tomar decisiones, con el cual se beneficie la empresa. (p.75)

10.- ¿Indique cómo la implementación de un plan estratégico podría lograr la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.?

R: Este plan estratégico proporcionara los datos a los administradores para analizar la situación de empresa en un momento determinado, identificar deficiencias, descubrir patrones o tendencias que les permita formular objetivos apropiados y así, tomar decisiones inteligentes sobre

el uso de recursos de la organización.

Señala Catacora (2015), en relación a la información financiera oportuna que:

Es la cualidad de adecuarse al propósito del usuario, pues la información financiera deber servir para la elaboración de proyecciones y para mostrar los aspectos más significativos de la organización o empresa. Para ser de utilidad, la información financiera debe reunir otros atributos, que son importancia, fiabilidad y estabilidad. (p.78)

b) Análisis de los resultados de la lista de cotejo aplicada en el departamento administrativo y contable de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

Cuadro 1.- Lista de Cotejo

ITEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Uso de banca electrónica para consultar estados de cuenta y movimientos bancarios.	X	
2	Asignación de correo electrónico para el área contable.	X	
3	Existencia de comprobantes de pago para respaldar los desembolsos de la empresa.		X
4	Existencia de formatos de cobranza para respaldar los ingresos de la empresa.	X	
5	Cuenta con asesoría externa contable.		X
6	Existencia de libros contables actualizados.		X

Fuente: Araujo y Rea (2022).

Una vez aplicada la lista de cotejo en el Departamento Administrativo-Contable de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., se pudo obtener la siguiente información sobre las variables estudiadas:

- ❖ Hacen uso de banca electrónica para consultar estados de cuenta y movimientos bancarios. De acuerdo a EVO Banco S.A. (2022), expresa que:

(La banca por Internet es una herramienta clave en una época en la que ya no sales de casa sin tu móvil y no entiendes la vida sin consultarlo todo en Internet. ¿Cómo iban a ser tus finanzas la excepción? Los bancos online son los que más apuestan por este servicio, invirtiendo en plataformas con alta usabilidad, con mayores funcionalidades e incrementando las posibilidades de contratarlo todo fácilmente online. (p.1)

- ❖ Cuentan con la asignación de correo electrónico para el área contable. De acuerdo a Migesa Soluciones Microsoft (2021:1), señala que: “el uso del correo electrónico en el

ámbito empresarial se ha convertido en un tema indispensable para brindar una comunicación rápida y eficiente, logrando reducción de costos y simplificando procesos empresariales dentro y fuera de la organización”.

❖ No cuentan con la existencia de comprobantes de pago para respaldar los desembolsos de la empresa. Señala Catacotra (2015:80), que: “los comprobantes de pago son documentos que acreditan la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios entre otros; también son otorgados en determinados casos por personas que no tienen negocios”.

❖ Cuentan con la existencia de formatos de cobranza para respaldar los ingresos de la empresa. De acuerdo a Catacora (2015), expresa que:

Se utiliza este comprobante para ejecutar la entrega o remisión de los bienes vendidos. En él, la persona que recibe esos bienes deja constancia de su conformidad, y con ello queda concretado el derecho del vendedor a cobrar y la obligación del comprador a pagar. (p.82)

❖ No cuentan con asesoría externa contable.

Señala Catadora (2015), que:

El asesor externo al no estar involucrado en los trabajos, tareas o actividades diarias de la empresa tiene una visión más amplia y global de los problemas y necesidades del negocio lo que le permite, al no estar condicionado ni contaminado, aportar soluciones objetivas e imparciales. (p.85).

❖ No poseen de libros contables actualizados. De acuerdo a Catacora (2015:77), expresa que:

La importancia de tener libros contables es que permiten registrar todos los movimientos y operaciones de una empresa, funciona como una garantía ante las autoridades correspondientes, además se pueden conocer las deudas y obligaciones como persona moral. (p.77)

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

Para el desarrollo de esta segunda fase se extrajo, del análisis de los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación las técnicas de la observación directa y la encuesta, donde se evidencien las debilidades y fortalezas existentes que intervienen en los procesos contables del registro de las operaciones de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., junto a los factores

externos (oportunidades y amenazas) y se expusieron en la matriz DOFA, cuyo cruce brindaron las estrategias que componen el plan estratégico propuesto.

Cuadro 2.- Análisis Matriz DOFA

MULTISERVICIOS ATEMIZ C.A.	Debilidades (D)	Fortalezas (F)
	D1. No cuenta con personal asignado al área. D2. Inactividad de la empresa RIF no actualizado. D3. Libros desactualizados. D4. No cuentan con asesoría externa. D5. No cuenta con formatos de egresos. D6. No cuenta con un sistema administrativo.	F1. Disponibilidad de equipos tecnológicos. F2. Cuenta con formatos de cobranza. F3. Uso de banca electrónica. F4. Asignación de correo electrónico. F5. Disposición de la empresa en implementar mejoras. F6. Disponibilidad de recursos económicos.
Oportunidades (O)	Estrategia (DO)	Estrategia (FO)
O1. Teorías contables. O2. Planificación estratégica. O3. Correo electrónico. O4. Banca Digital. O5. Portal SENIAT. O6. Redes sociales para ofertar Asistente contable. O7. Imprentas de diseño gráfico.	D1O6 Asignar un personal para el área contable. D2O5 Actualizar el RIF de la empresa. D5O7 Utilizar formatos de egresos. D6O1 Actualizar libros de compras y ventas en hoja electrónica de Excel. D4O6 Contratar servicios de una firma contable para asesoría contable. D3O5. Efectuar declaraciones en el portal del SENIAT. D3O4 Realizar conciliaciones bancarias.	O1O3F5F1F6 Diseñar de un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A. O1F2 Utilizar formatos de cobranza.
Amenazas (A)	Estrategia (DA)	Estrategia (FA)
A1. Fiscalizaciones de la Administración Tributaria. A2. Economía inestable inflacionaria. A3. Incertidumbre de emprendimiento económico. A4. Escasez de repuestos en el mercado y de mala calidad. A5. Deterioro del poder adquisitivo de los clientes.		

Fuente: Araujo y Rea (2022)

4.1.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A.

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos que se utilizó como lo son la observación directa y la encuesta, los cuales permitieron obtener información sobre la situación actual de los procesos contables para el registro de las operaciones de la empresa

Multiservicios Atemiz, C.A., se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, y el cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del proceso en el departamento de contabilidad para el registro de las operaciones contables, donde se elaboró una propuesta con la finalidad de mejorar sus procesos y obtener las cifras reales que se presentarán los estados financieros.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

Las empresas requieren contar con el desarrollo de un proceso contable que esté orientado y direccionado al registro de actividades organizadas para facilitar operaciones que se representarán en forma numérica y que a la vez favorezcan al desarrollo de informes financieros los cuales aportarán a la toma de decisiones, brindando información de su situación económica en el transcurso de su actividad.

Por lo tanto, la contabilidad es de gran importancia para las organizaciones mercantiles porque proporciona información financiera de la empresa, a las personas o entidades interesadas en conocer los resultados sobre la rentabilidad y solvencia del negocio. Los usuarios pueden ser internos o externos, donde el principal usuario externo es el Estado, interesado en el cobro de los impuestos que genera la entidad económica por la ejecución de sus actividades mercantiles, entre los internos están los dueños que requieren saber cuan productivo ha sido el negocio y de qué forma los administradores han sacado provecho a la utilización de los recursos de la entidad.

En este sentido, las organizaciones deben tener procesos contables claros ya que son acciones que intervienen y se interrelacionan en el sistema que es la organización y su entorno, que permiten la evolución del ciclo de vida de la información, donde las entradas a un proceso del sistema pueden constituir la salida de otro y a la inversa. Un modelo de proceso contable permite una configuración ordenada de criterios que determinan las medidas para llevar una adecuada gestión contable financiera y representar la realidad económica financiera que componen la entidad.

Bajo este contexto, el presente estudio se orientó a la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., la cual es una empresa que presta servicios automotrices principalmente la reparación e instalación de partes y sistemas eléctricos de los vehículos, la misma, se ha mantenido inactiva operativamente, y requiere de la actualización de las operaciones contables, en la activación de su actividad económica, de manera que pueda emitir una información veraz, confiable y oportuna, para elaborar los estados financieros y apoyar el proceso de toma de decisiones. Para ello, se procedió a realizar un diagnóstico donde se pudo obtener información de que la empresa no cuenta con un personal para llevar los registros contables de la empresa, además no cuenta con un asesor que le brinde el

servicio contable o asesoría contable, no tienen un sistema administrativo, y la información no está actualizada. Sin embargo, la empresa ha manifestado sus deseos de implementar mejoras, por lo que se propone diseñar un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

5.2. Beneficios de la Propuesta

La presente propuesta busca brindarle a la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., un conjunto de recursos y herramientas que le permitan poner en marcha los procesos contables de la empresa, para obtener información financiera para la actualización de las operaciones de la entidad, de forma tal que se cumpla con las obligaciones contables y fiscales que le corresponde como entidad económica, así como poder emitir información financiera para los dueños, que refleje como su personal administrativo ha manejado sus recursos.

En este sentido, el plan estratégico propuesto permitirá actualización de las operaciones contables de la empresa, brindando a su personal administrativo un aporte para optimizar el manejo de la información contable, de manera que se lleve un registro continuo en sus libros de diario y mayor, y se actualice anualmente el libro de inventario, así como la emisión de los estados financieros, cuya información permitirá, además, de reflejar la situación financiera de la empresa y apoyar la toma decisiones, poder cumplir con las obligaciones tributarias para el pago del IVA, paténtenes y declaraciones el ISLR.

Esta propuesta por lo tanto, sirve para otras organizaciones con problemática similar que quieran iniciar o retomar su actividad económica, para promover el aparato económico del país, así como aporte a otras investigaciones, tanto de la Universidad José Antonio Páez, como de otras Universidades, y finalmente, a los autores en poder completar el requisito de culminación del presente trabajo de grado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, donde pudieron poner en práctica sus conocimientos académicos en el campo profesional a nivel laboral.

5.3. Objetivos de la Propuesta

5.3.1. Objetivo General

Diseñar un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.

5.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Asignar un personal para el área contable.
- ❖ Contratar servicios de una firma contable para asesoría contable.
- ❖ Actualizar el RIF de la empresa.
- ❖ Utilizar formatos de egresos y de cobranza.
- ❖ Actualizar libros de compras y ventas en hoja electrónica de Excel.
- ❖ Efectuar declaraciones en el portal del SENIAT.
- ❖ Realizar conciliaciones bancarias.

5.4. Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta consiste en diseñar de un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A., con la finalidad de llevar un registro continuo de sus operaciones, emitir información financiera confiable, veraz y oportuna, así como poder cumplir con sus compromisos contables, operativos y tributarios, de forma tal que al final de cada periodo cuente con una información actualizada y emita resultados de la manera como la administración está manejando los recursos de los dueños. A Tales sentidos se presenta el siguiente plan estratégico.

Misión: mantener una información contable actualizada para que la empresa pueda obtener información contable y tributaria oportuna para pagar sus obligaciones, y conocer el crecimiento financiera que ha tenido la misma en el tiempo.

Visión: ser un sistema contable efectivo que permita el desarrollo de las actividades contable e ir creciente el proceso de automatización de la información a medida que la empresa incremente el volumen de sus operaciones, de forma tal que todas sus operaciones se encuentren actualizadas y pueda obtenerse reportes de una manera rápida, oportuna, veraz y confiables, para emitir sus estados financieros periódicos y ejecutar la declaración de sus tributos en los periodos establecidos en la normativa contable y tributaria.

El modelo contable que se propone es el siguiente:

a) **Reconocimiento de la operación: Documento fuente.**

- ❖ Prueba de evidencia. (facturas, comprobantes de pagos, de retenciones, tabla de depreciación).
- ❖ Requiere análisis.

- ❖ Se archiva cronológicamente.
- b) **Jornalización: Libro Diario**
 - ❖ Registro continuo, para la reactivación de operaciones.
 - ❖ Requiere criterio y orden.
 - ❖ Se representa como asiento.
- c) **Mayorización: Libro Mayor**
 - ❖ Clasifica Valores y obtiene saldos.
 - ❖ Requiere criterio y orden.
 - ❖ Brinda idea del estado de cada cuenta.
- d) **Comprobación: Balance.**
 - ❖ Resumen significativo.
 - ❖ Despeja dudas.
 - ❖ Valida el cumplimiento de normas.
- e) **Estructura de informes: Estados Financieros.**
 - ❖ Estado de Situación Financiera.
 - ❖ Estado de Resultados.
 - ❖ Estado de Flujo de Efectivo.
 - ❖ Estado de Movimiento del Patrimonio.
 - ❖ Notas Revelatorias.

Cuadro 3.- Plan Estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ C.A.

Objetivo	Actividad	Responsable	Tiempo para la aplicación
1. Asignar un personal para el área contable	<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar y contratar un asistente contable para las actividades de registro de las operaciones de la empresa, se buscará por empresas de colocación, o en redes sociales. - El aspirante debe tener sólidos conocimientos contables. - Egresado universitario o de los últimos semestres de la carrera de Contaduría Pública. - Con experiencia mínima de 2 años en el área. - Conocimientos tributarios (IVA, ISLR, Deducciones), cálculos, declaraciones y pago de impuestos por medios electrónicos y digitales. 	Administrador	1 mes
2. Contratar servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar los servicios de una firma contable para el resumen mensual de la declaración y 	Administrador	5 días

de una firma contable para asesoría contable.	pago de impuestos y actualización de libro diario y mayor, y elaboración de los estados financieros anuales. - Efectuar asesorías a los libros de compras y venta y declaraciones de impuestos.		
3. Actualizar RIF	- Actualizar el RIF y llevar un control de vencimiento en una cartelera de planificación de actividades.	Asistente contable	1 día
4.- Utilizar formatos de egresos y de cobranza.	- Documentar todos los ingresos y desembolsos de la empresa. - Como se tienen formatos de cobranza, se solicitará a una imprenta la elaboración de formato de egresos.	Administrador	15 días.
5.- Actualizar libros de compras y ventas en hoja electrónica de Excel.	- Revisión de la documentación de proveedores que cumpla con los deberes formase según providencia administrativa 0071, que esté registrado en el RIF. - Llevar registro en orden cronológico en los libros de compras y ventas. - Elaborar pases a mayor de los registros contables. - Preparar la documentación para su entrega al contador externo para el resumen mensual de los libros diarios.	Asistente contable	30 días (mensuales)
	- Efectuar asesorías a los libros de compras y venta y declaraciones de impuestos. - Ejecutar el resumen de los registros en el libro de diario, mayor y anualmente el de inventarios. - Presentar un resumen anual de los estados financieros.	Contador externo	5 días (mensuales) 5 días (anual)
6.- Efectuar declaraciones en el portal del SENIAT.	- Emitir en documento .TXT las declaraciones de IVA.	Asistente contable	2 días (mensuales)
	-Auditoria del resumen mensual de la declaración y pago de impuestos.	Contador externo	2 días (mensuales)
7.-Realizar conciliaciones bancarias	- Ejecutar conciliaciones bancarias para controlar los ingresos y egresos de las operaciones de la empresa.	Asistente contable	2 días (mensuales)

Fuente: Araujo y Rea (2022)

5.5. Factibilidad de la Propuesta

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

5.5.1. Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible, debido a que la empresa no deberá incurrir en gastos para la adquisición de recursos técnicos, ya que cuenta con computadoras, sumadoras, impresoras, escáner, fotocopadoras, sistema operativa Microsoft Office, entre otros, necesarios para la puesta en marcha e implantación de la misma.

5.5.2 Factibilidad Operativa

La implementación de la propuesta, no representa limitaciones con la operatividad, sin embargo será alternada la estructura del área en estudio, ya que se requiere de la contratación de un asistente contable con nivel académico profesional para realizar las operaciones de registro contables para la actualización de la laborar de las operaciones del área administrativa y contable, permitiendo mejorar la efectividad e incrementar la eficacia en los procesos, optimizando el desempeño del personal dirigido al logro de los objetivos de la empresa.

Asimismo, el personal involucrado en los procesos muestra disposición para su implementación. Cabe destacar, que el personal del área administrativa y contable que efectúa los procesos de registros contables, posee los conocimientos y destrezas necesarios para la capacitación del personal de nuevo ingreso, para su adaptación al cargo y el desarrollo de las actividades de los registros de la empresa, y están conscientes de los beneficios que les brindará tanto a la entidad como a ellos mismos en el desarrollo de las actividades diarias, asimismo, para mantener un monitoreo continuo y supervisión de que se estén cumpliendo con las normativas legales.

5.5.3. Factibilidad Económica

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

CONCLUSIONES

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

Una de las áreas que requieren de planes estratégicos es la contable para poder lograr mantener una información actualizada, registros continuos, emitir información veraz y oportuna, así como reportes que brinden apoyo a la toma de decisiones, y estados financieros para evaluar la operatividad de la empresa, y como los administradores están utilizando sus recursos para generar rentabilidad.

Bajo este contexto, el presente estudio fue orientado en la empresa Multiservicios ATEMIZ, la cual reinicia sus actividades después de haber estado inactiva, y requiere una actualización contable de sus operaciones, para lo cual se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de sus procesos contables, a través de las técnicas seleccionadas, donde se pudo alcanzar el primer objetivo de la investigación para saber qué pasa y que genera la problemática actual, seguidamente los resultados fueron expuestos en una matriz DOFA donde se presentaron los factores internos y externos que intervienen en tales procesos, lográndose el segundo objetivo de la investigación.

Entre los factores internos, se pudieron resaltar ciertas debilidades presentes en los procesos para la actualización de las operaciones contables, tales como falta de personal capacitado para el desempeño de las mismas, no cuentan con un sistema administrativo, no tienen asesoría externa, no usan formatos para respaldar los egresos. Por tal motivo, se concluye que se logró el tercer objetivo de la investigación ya que se diseñó un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A., con la finalidad de lograr obtener la información necesaria para el proceso de toma de decisiones, con cifras confiable, certeras y oportunas, así como para la elaboración de los estados financieros, para poder cumplir con los usuarios de los mismos y poder informar oportunamente sobre la situación real de la empresa y cómo sus administradores están utilizando los recursos.

RECOMENDACIONES

Para poder aplicar de manera eficiente un plan estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A., se recomienda lo siguiente:

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

REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arismendi, Edixo y Mayas, Luis (2020). **Plan estratégico para la optimización de los procedimientos contables del Concejo Municipal del Municipio Pedraza. Estado Barinas. Año 2019**. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Balestrini, Miriam (2016). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial BL Consultores Asociados.
- Barrios, María y Fonseca, Margareth (2017). **Plan estratégico para mejorar los procesos de control administrativos y contables, para el registro oportuno de las operaciones efectuadas por la empresa Consorcio B.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Bautista, Lizbeth (2021). **Prácticas adecuadas para generar información contable y financiera de calidad en la empresa súper can BULLYSTICKS LLC en Miami, Florida, EE.UU.** Universidad Libre de Colombia. Colombia: Trabajo de grado no publicado.
- Brenes, Lizette (2003). **Dirección Estratégica para Organizaciones Inteligentes**. 1º Edición. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Brito, José (2009). **Principios de Contabilidad**. 8ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Córdova, Auriángel (2018). **Estrategias administrativas y contables para optimizar los procesos de los registros contables de la empresa Repuestos AD 0907 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad. La base para las decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Código de Comercio (1955)**. Ley de Reforma Parcial Sancionada por el Congreso en 1955, Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 475.
- Dess, Gregori y Lumpkin, Tom (2010). **Dirección Estratégica**. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- EVO Banco S.A. (2022). **10 ventajas de la Banca por Internet que no tiene la Banca Tradicional**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.evobanco.com/ayuda/al-dia-con-EVO/banca-online/ventajas-cuenta-online-frente-a-tradicional/> [Consultado: 2022, abril 18].

- Guashpa, Estefanía (2017). **Diseño de un manual de procedimientos contables financieros para el Hotel el CISNE I en la Ciudad de Esmeraldas**, en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2010). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Editorial CIEC, S.A. Caracas. Venezuela.
- Migesa Soluciones Microsoft. **La importancia de contar con un correo electrónico empresarial**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.migesamicrosoft.com/la-importancia-contar-correo-electronico-empresarial/#:~:text=El%20uso%20del%20correo%20electr%C3%B3nico,y%20fuera%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>. [Consulta: 2022, abril 18].
- Parella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 3ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ponce, Humberto (2004). **La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas sociales**. México D.F. México. Revista de Investigación Administrativa. Instituto Politécnico Nacional, Escuela Superior de Comercio y Administración.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación científica**. 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.

ANEXOS



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

Estimado señor

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un estratégico para la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios Atemiz, C.A.

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

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Responda y argumente cada opción ya que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Muchas Gracias,

Anexo A

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LAS OPERACIONES
CONTABLES DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS ATEMIZ, C.A.**

ITEM	PREGUNTA
1	¿Indique con qué personal cuenta para poder llevar el registro de las actualizaciones de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.? R:
2	¿Explique por qué considera necesario la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
3	¿Detalle, con qué sistema administrativo cuenta para poder llevar la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
4	¿Señale por qué considera usted necesario la contratación de un Asistente Contable para la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
5	¿Explique, de qué manera la empresa considera obtener asesoría para la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
6	¿Indique la disponibilidad financiera que tiene la empresa para adquirir los recursos necesarios para la actualización de las opciones contables de la empresa? R:
7	¿Detalle los recursos materiales con los que la empresa cuenta para la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
8	¿Indique el tipo de capacitación que le podría brindar la empresa al personal de nuevo ingreso para la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
9	¿Señale cómo espera que sean los resultados de la actualización de las operaciones contables de la empresa? R:
10	¿Indique cómo la implementación de un plan estratégico podría lograr la actualización de las operaciones contables de la empresa Multiservicios ATEMIZ, C.A.? R:

Fuente: Araujo y Rea (2022).

Cuadro 1.- Lista de Cotejo

ITEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Uso de banca electrónica para consultar estados de cuenta y movimientos bancarios.		
2	Asignación de correo electrónico para el área contable.		
3	Existencia de comprobantes de pago para respaldar los desembolsos de la empresa.		
4	Existencia de formatos de cobranza para respaldar los ingresos de la empresa.		
5	Cuenta con asesoría externa contable.		
6	Existencia de libros contables actualizados.		

Fuente: Araujo y Rea (2022).