



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR  
LOS REGISTROS CONTABLES DE LAS  
OPERACIONES DE CLIENTES DE LA EMPRESA  
PRISMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN C.A.**

**Autora:** Génesis Franco

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



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS REGISTROS  
CONTABLES DE LAS OPERACIONES DE CLIENTES DE LA  
EMPRESA PRISMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN C.A.**

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

**Autora:** Génesis Franco  
C.I. V-24.974.653

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja

San Diego, Octubre del 2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA  
Y TRABAJO DE GRADO**



**ACTA N°0006-2-2020**

San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadano

**FRANCO GENESIS**

**C.I. 29.974.653**

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PLAN ESTRATEGICO PARA OPTIMIZAR LOS REGISTROS CONTABLES DE LAS OPERACIONES DE CLIENTES DE LA EMPRESA PRISMA SISTEMAS DE INFORMACION C.A.”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted  
Atentamente.

**PLAN UNIVERSIDAD EN CASA**

**Dra. Patricia Díaz**

**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”**

**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**



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

Quienes suscriben esta Acta Ysabel Pantoja de Cedula de Identidad No. V-11.807.313, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Génesis Franco, titular de la cedula de identidad N° V-24.974.653, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado “**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS REGISTROS CONTABLES DE LAS OPERACIONES DE CLIENTES DE LA EMPRESA PRISMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN C.A.**”, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Octubre del año dos mil veinte (2020).

---

Tutora Académica

Lcda. Ysabel Pantoja

C.I. V- 11.807.313

Cel: 0426.638.06.83

E-mail: [ycpantoja@gmail.com](mailto:ycpantoja@gmail.com)

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDO

	pp.
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	vii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	viii
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	ix
<b>DEDICATORIA</b> .....	x
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	xi
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b> .....	3
1.1. Planteamiento del Problema .....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	6
1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivo General.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos .....	6
1.3. Justificación de la Investigación .....	7
<b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases Teóricas .....	11
2.3. Definición de Términos Básicos.....	17
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	18
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	18
3.2. Fases Metodológicas.....	19
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	19
3.2.2 Fase II: Identificación de los factores internos y externos del proceso de registros contables .....	21
3.2.3 Fase III: Diseño de un plan estratégico .....	21

	pp.
<b>IV RESULTADOS</b> .....	23
4.1. Análisis de los Resultados .....	23
4.1.1. Diagnóstico .....	23
4.1.2. Identificación .....	36
4.1.3. Diseño .....	37
<b>V PROPUESTA</b> .....	38
5.1. Presentación de la Propuesta .....	38
5.2. Beneficios de la Propuesta .....	40
5.3. Objetivos de la propuesta .....	41
5.4. Desarrollo de la Propuesta .....	41
5.5. Factibilidad de la Propuesta .....	46
<b>CONCLUSIONES</b> .....	49
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	51
<b>REFERENCIAS</b> .....	52
<b>ANEXOS</b> .....	54

## LISTA DE CUADROS

### CONTENIDO

	pp.
<b>CUADRO</b>	
1.- Cuadro de Observación.....	34
2.- Matriz DOFA.....	36
3.- Plan estratégico para optimizar los registros de las operaciones de clientes .....	

## LISTA DE GRÁFICOS

### CONTENIDO

	pp.
<b>GRÁFICO</b>	
1.- Entrega oportuna de la documentación contable .....	24
2.- Diferencias entre registros contables de la firma y clientes.....	25
3.- Afectación de la entrega tardía de la documentación .....	26
4.- Emisión de reportes para cotejar registros.....	27
5.- Notificaciones de entrega de la documentación .....	28
6.- Efectividad de la comunicación con los clientes .....	29
7.- Programación para la recolección de la documentación.....	30
8.- Declaraciones no efectuadas por falta de documentación .....	31
9.- Sobre carga de actividades al cierre del periodo.....	32
10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta .....	33

## LISTA DE TABLAS

### CONTENIDO

	pp.
<b>TABLA</b>	
1.- Entrega oportuna de la documentación contable .....	24
2.- Diferencias entre registros contables de la firma y clientes.....	25
3.- Afectación de la entrega tardía de la documentación .....	26
4.- Emisión de reportes para cotejar registros.....	27
5.- Notificaciones de entrega de la documentación .....	28
6.- Efectividad de la comunicación con los clientes .....	29
7.- Programación para la recolección de la documentación.....	30
8.- Declaraciones no efectuadas por falta de documentación .....	31
9.- Sobre carga de actividades al cierre del periodo.....	32
10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta .....	33
11.- Resumen de frecuencias totales .....	

## DEDICATORIA

Dedicado principalmente a mis más grandes ejemplos, mi padre **Manuel Franco**, quien desde el cielo se convirtió en mi Ángel de luz y mi mayor motivación, a mi madre **Rosa Elena** quien con mucho esfuerzo me guio en el camino correcto, con el objetivo de ser una persona correcta, siendo otro Ángel de la guarda ante cada reto y sueño.

A mí querida tía **Carmen Iraisa**, quien con mucho sacrificio y amor asumió la hermosa labor de madre, y forjo en mí un carácter luchador, siendo hoy en día mi más importante motor en cada sueño.

De igual manera, dedicado a mi abuelo **Manuel Franco**, quien con su amor y buenos ejemplos formó en mí una actitud luchadora.

A mis hermanos, **Andrea Yoselyn, Manuel Vicente, Richard Gustavo, Richard Melquiades** y **Manuel Antonio** por su amor y respeto. A mis queridos sobrinos por ser una gran fuente de inspiración.

Por último, y no menos importante, a mi novio y prometido **Gustavo Antonio** por ser un importante soporte en este camino y por su amor tan genuino en los buenos y malos momentos.

**Génesis Franco**

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar **Dios y la Virgen**, por su bendición y sabiduría obtenida cada día.  
A mi familia por tan fundamental apoyo.

A mi tutora **Ysabel Pantoja**, por el apoyo brindado. A la profesora **Iscra Izquierdo** por sus enseñanzas a lo largo de la carrera.

A la **Universidad José Antonio Páez**, por abrirme las puertas para formarme como una profesional de la Republica.

A mi tutora sentimental, **Cristina Arias**. A los profesores **Daniel Mariño** y **Miguel Licon**, por cada uno de los conocimientos impartidos en las aulas.

A mis compañeros y ahora amigos **Karol Loaiza**, **Fabiana Mosquera**, **Katherine Meneses**, **Daniel Bonito**, **Daniela Reyes**, **Jossana Maldonado** y **Hadil Ghouzlan**.

**Génesis Franco**



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

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS REGISTROS  
CONTABLES DE LAS OPERACIONES DE CLIENTES DE LA EMPRESA  
PRISMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN C.A.**

**Autora:** Génesis Franco

**Tutora:** Lcda. Ysabel Pantoja

**Fecha:** San Diego, Octubre 2020

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objeto de proponer un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., con la finalidad de emitir reportes para su verificación y efectuar los correctivos necesarios, optimizando el tiempo de registro y que al momento del cierre se garantice la emisión de reportes para la elaboración de los estados financieros. Para tal propósito, el estudio se enmarcó metodológicamente bajo la modalidad de un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo y a nivel descriptivo. La población que fue objeto de estudio estuvo comprendida por cinco (5) personas del área de contabilidad, relacionadas con el registro de las operaciones efectuadas en la empresa y la muestra seleccionada estuvo representada de la totalidad de la población por ser pequeña y finita, por lo tanto fue un muestreo de tipo censal. Las técnicas seleccionadas serán la observación directa, apoyada de instrumento el cuadro de observación y la encuesta, a través de un cuestionario, este último compuesto de diez (10) preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas de alternativas únicas si-no. Los resultados obtenidos, fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, aplicando la técnica de la estadística descriptiva, tales resultados fueron utilizados para poder realizar un diagnóstico real del proceso de registro contable de las operaciones de la empresa en comento, así como, para detectar las debilidades existentes en sus procesos, los cuales fueron presentados en una matriz DOFA, junto a los factores externos, donde surgieron las estrategias que permitieron diseñar el plan estratégico necesario para dar solución al problema planteado. Finalmente se concluye, que los registros contables deben realizarse de manera oportuna, para poder emitir reportes confiables para declarar los tributos, cumplir con los deberes formales, y elaborar los estados financieros.

**Descriptor:** Plan Estratégico, Registro Contable.

## INTRODUCCIÓN

Debido a los constantes cambios externos que afectan a las organizaciones, también deben ajustarse a los cambios de la contabilidad, implementando las normativas y leyes que se han modificado o surgido, para mantener el registro de las operaciones de la empresa para que la información sea confiable y oportuna necesaria para la elaboración de los estados financieros, cumpliéndose con los normativas contables, legales y tributarias. Dentro de ese marco, la presente investigación está orientada en la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., y tiene como objetivo proponer lineamientos administrativos y contables para el registro de las operaciones de sus clientes, de manera que se establezcan tiempos de entrega de la documentación, así como normativas, procedimientos y controles, para poder realizar los registros de manera oportuna, permitiendo la verificación de la información, emitir reportes, confiables para la elaboración de los estados financieros.

Tras estas implicaciones, el presente estudio estará estructurado en cinco (05) 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, Resultados:** revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases

metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

**Capítulo V, la Propuesta:** se expone la propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en el diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

**Conclusiones y Recomendaciones Finales:** a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Finalmente, las **Referencias:** bibliográficas y electrónicas, y los **Anexos** de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad los registros contables se han convertido en un medio esencial para las organizaciones, para poder obtener información financiera y contable, y para cumplir con las obligaciones tributarias, por lo tanto, toda empresa debe implementar herramientas que permitan monitorear las diversas tareas rutinarias por parte de los trabajadores, es aquí que la planificación estratégica debe estar orientada a elaborar objetivos orientados a la misión y visión de la empresa, estableciendo, además los procedimientos, normativas y políticas que ellos deben cumplir para lograr sus objetivos.

Las empresas venezolanas no escapan de esta realidad, viéndose necesitadas de evaluar sus procesos para garantizar que todas sus operaciones estén debidamente contabilizadas, cumpliendo con las normativas contables y leyes nacionales, de manera que sus reportes emitidos sean confiables, veraces, oportunos para la elaboración de sus estados financieros y apoyar el proceso de toma de decisiones gerenciales.

En este orden de ideas, se puede señalar que la contabilidad es un sistema de información que permite registrar, clasificar, resumir e interpretar de forma significativa los resultados de las operaciones. En este sentido, se puede resaltar que la contabilidad debe ser expresada en el orden en que se desarrollan las actividades contables, comenzando por sus registros, siendo esta la primera actividad que se lleva a cabo en la contabilidad, para posteriormente, realizar las demás fases, para emitir reportes que permitan a los usuarios evaluar la situación financiera de la empresa.

En virtud de lo antes mencionado, la contabilidad es necesaria para las empresas sin importar su tamaño o actividad económica, producto de sus diversas

operaciones. Los procedimientos contables, según Catacora (2015:71), son: “procesos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones en los libros contables”, es decir, son todas aquellas actividades que debe realizar la persona encargada del departamento de contabilidad, con la finalidad de obtener una mayor eficiencia y control en la empresa, al registrar adecuadamente y con el respectivo soporte cada una de las transacciones generadas en la misma.

En consecuencia, los procesos contables orientados a las nuevas tecnologías de la información, ofrecen un amplio potencial para el desarrollo de nuevas herramientas para el análisis, modelización y comunicación de información, así como en el comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones sociales y entre ellas, la necesidad de evaluar y asegurar la confiabilidad de los sistemas de información contable que las incorporan, pasa a ser un camino obligado que vincula a emisores y receptores de informes dentro y fuera de las organizaciones tanto en los ámbitos micro como macroeconómicos.

A este respecto, en un ambiente tan dinámico, los cambios constantes, la apertura de fronteras, el control cambiario, los nuevos negocios, un mercado globalizado en donde la lucha por la supervivencia es un factor determinante, la gran cantidad de empresas, hablando de micro, pequeñas, medianas y grandes, se enfrentan a nuevos retos, a nuevas reglas, y por ende, tienen que estar preparadas para mantenerse en el mercado. Es por ello que cada una, para lograr esta supervivencia, debe mantener una ventaja competitiva, que se apoyan en el uso de tecnologías de información contable las cuales, bien alineadas impulsan a la organización y generan la ventaja tan anhelada.

Por lo tanto, toda empresa debe mantener un sistema de información contable y establecer controles que garanticen el registro continuo de las operaciones de la empresa aplicando las normativas legales, que sirven de guía contable para formular criterios referidos a la medición del patrimonio y a la información de los elementos patrimoniales y económicos de un ente, los cuales constituyen parámetros para que la confección de los estados financieros sea sobre la base de métodos uniformes de técnica contable que permita su comparación en distintos periodos y con otras empresas tanto

a nivel nacional como internacional.

Entre tanto, la calidad de la información depende, en gran parte, de la confiabilidad de los datos de los que surge, de los procesos que la generan y de los modelos que se utilizan para exteriorizarla. Es por ello, que cuando se hace uso de las nuevas tecnologías deben tenerse en cuenta los posibles riesgos y debilidades que pudiera generar el sistema de información contable para que éstos puedan ser minimizados y brindar razonables niveles de confiabilidad para aplicar controles internos contables y que a su vez sirvan como base para la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas sin importar su ramo.

A tales implicaciones, el presente estudio está enfocado en La empresa Prisma Sistemas de Información C.A., está ubicada en San Diego, Estado Carabobo, fundada en el año 2016, dedicada en proveer servicios administrativos, contables, financieros y legales a su cartera de clientes, la cual actualmente se encuentra conformada por el Grupo Mayoreo, la misma se encuentra enfocada en agrupar y desarrollar información especializada dependiendo de las necesidades de los clientes. En la actualidad, los departamentos de nómina, finanzas, tesorería, contabilidad y legal se encuentran en las instalaciones de FEBECA C.A., mientras que sus procesos se ubican en Mayor BEVAL C.A.

La problemática que presenta radica en que los clientes utilizan un sistema administrativo y contable para llevar el registro de sus operaciones totales, la empresa Prisma Sistemas de Información C.A. adaptaron un sistema AS-400, y ninguno de esos dos sistemas se conectan, en el cual los analistas contables realizan el registro de las operaciones, y si se cometen errores en el registro de la información no es detectada hasta el cierre mensual al finalizar el periodo.

Por otro lado, el departamento de tesorería envía la información para ser registrada de forma tardía, lo que genera que se retrase el proceso de registro y verificación de la información, necesario para la declaración y pago de los impuestos. Todo ello genera, que la información no sea veraz y oportuna, y ocasiona que no se emitan reportes confiables para la elaboración de estados financieros, y para el apoyo

del proceso de toma de decisiones. En este sentido, la falta de información oportuna no permite que se puedan realizar auditorías, conciliaciones y correcciones a tiempo.

En este contexto, se propone diseñar un plan estratégico para optimizar los procesos de registro contable de las operaciones de los clientes de la empresa, de manera que se establezcan tiempos de entrega de la documentación, así como normativas, procedimientos y controles, para poder realizar los registros de manera oportuna, permitiendo la revisión de la información, emitir reportes para su verificación y efectuar los correctivos necesarios, optimizando el tiempo de registro y que al momento del cierre se garantice la emisión de los estados financieros.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

Tras lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál sería el plan estratégico adecuado para optimizar los registros contables de operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Û Diagnosticar la situación actual del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.
- Û Identificar los factores internos y externos del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.
- Û Diseñar un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

La presente investigación tiene como objeto diseñar un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., mediante la implementación de herramientas en materia contable, para que sean de uso para el personal de contabilidad, para que cumpla con los procedimientos, políticas y normativas para que se ejecute el registro contable de las operaciones realizadas de sus clientes, de manera que se logren los objetivos establecidos, y que estos estén alineados a la misión y visión de la empresa.

Asimismo, este estudio permitirá optimizar el desempeño del personal en función de sus actividades contables, de manera que se puedan realizar los registros de clientes jurídicos de la empresa en estudio, de forma tal que se cumplan con sus obligaciones contables y tributarias, como entes que contribuyen en la economía nacional.

Por lo tanto, socialmente el plan estratégico propuesto podrá servir de aporte a otras organizaciones que presenten problemática similar en el área contable, pudiendo adaptar las estrategias que la componen de acuerdo a sus necesidades propias. Además, servirá de antecedente a otras investigaciones que encuentren inmersas en las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, emitidas por la Escuela de Ciencias Sociales para la Escuela de Contaduría de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, servirá a la autora para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales, para su desarrollo en el campo laboral en materia contable.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a otros estudios que guardan relación o alguna similitud con el estudio que se está realizando, lo que origina un punto de partida para el desarrollo del mismo, Ramírez (2012:61), expresa que: “consiste en dar al lector toda la información posible acerca de las investigaciones que se han realizado, tanto a nivel nacional como internacional, sobre el tema que se pretende investigar”, en este sentido, a continuación se presentan las consultadas:

Primeramente, Aguilar y Rojas (2020), quienes presentaron una investigación en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, titulada “**Lineamientos administrativos y contables para el registro de las transacciones de la empresa Metales Ávila 2000 C.A.**”, con la finalidad de obtener información confiable y oportuna, apoyar el proceso de toma de decisiones, controlar el flujo de caja, planificar sus ingresos para contar con la liquidez financiera necesaria para cubrir sus deudas y obligaciones.

Para tal propósito, el estudio se enmarcará metodológicamente bajo la modalidad de un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo y a nivel descriptivo. Se utilizaron las técnicas la observación directa y la encuesta para la recolección de información. Con los resultados obtenidos, se concluye, que la falta de registros contables oportunos, genera que la gerencia no pueda evaluar la situación financiera de la misma, conocer la realidad de sus activos, el endeudamiento que esta presenta, y la eficiencia con que los recursos utilizados dejan beneficios a los accionistas. Su relación al presente estudio, es la necesidad de obtener información contable oportuna y veraz sobre las operaciones de sus clientes para poder calcular y declarar sus obligaciones financieras y tributarias a tiempo.

Seguidamente, el presentado por Hernández y Moreno (2018), en su estudio presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, titulado **“Estrategias de control interno para el registro oportuno de las operaciones contables de la empresa DIELECTRICOS DEL CENTRO C.A.”**, con el objeto de generar cifras confiables, veraces y oportunas, para la emisión de estados financieros, y reportes que faciliten la toma de decisiones gerenciales. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo proyecto factible, la técnica aplicada para recolección de información fue la encuesta y la observación directa.

Los investigadores concluyen, que la contabilidad es de gran importancia para las organizaciones, ya que permite clasificar, registrar, resumir y emitir reportes con información confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones y para la emisión de estados financieros, por su parte el control interno, es una herramienta gerencial utilizada, tanto para la salvaguarda de los activos, como para garantizar que la información se registre a tiempo, y que se emitan reportes con cifras reales, detectando posibles desviaciones a tiempo y estableciendo los correctivos necesarios para garantizar el cumplimiento de metas y objetivos. Su aporte al presente estudio son los procesos contables que deben llevarse a cabo para mantener una información actualizada, así como, utilizar los libros obligatorios de contabilidad, para cumplir con las normativas legales, y minimizar los riesgos de multas y sanciones al momento de una fiscalización por incumplimiento de las normas.

Por su parte, Quiroz (2017), quien presentó un estudio en la Universidad Autónoma del Perú, en Lima, que lleva por título **“El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del Distrito Lurin, en el año 2015”**, con el propósito de detectar las deficiencias que impide que se genere información contable confiable y oportuna, analizar la influencia que tiene el control interno en la eficiencia de los procesos contables.

Para ello, el estudio se desarrolló bajo la metodología de un estudio con diseño de campo no experimental, de tipo investigativo, a nivel descriptivo. La técnica de

recolección de información fue la encuesta con apoyo de un cuestionario. En el cual se concluye que, efectivamente el control interno influye en la eficacia de los procesos contables en la empresa estudiada, además que existe una relación significativa en el sistema de información y comunicación, influye en la calidad de la información, ya que si no se recaba en forma oportuna, genera que no sea óptima y fiable. Su relación al presente estudio, es que la problemática se genera por no recibir la empresa en estudio la información necesaria de parte de sus clientes para poder hacer los registros oportunamente, determinar los cálculos de las obligaciones financieras y tributarias y para pagar sus deudas a tiempo.

Por otro lado, el presentado por Razuri (2016), en su investigación que lleva por título **“El sistema contable y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa Inversiones Activas D&M S.A.C. en Trujillo – Año 2016”**, para optar al título Profesional de Contador Público, en la Universidad César Vallejo, en Trujillo, Perú. El estudio tuvo como finalidad implementar un sistema contable que incida en la situación financiera y económica de la empresa, de manera que se pueda obtener información con rapidez, precisión y confianza. La metodología implementada fue bajo un diseño de campo pre-experimental, donde se aplicó las técnicas de recolección de datos la entrevista y análisis documental.

En la investigación se concluye que, la entidad posee un monto considerable de facturas vencidas que se encuentran por pagar y por cobrar, debido a que no llevan un registro de proveedores y clientes, entrada de mercancía, gastos y otros, donde la información no permite determinar las deudas reales y los saldos pendientes de cobro, lo que conlleva a no poder dar una evaluación real de la situación económica y financiera de la empresa.

Su aporte al presente estudio, es el establecimiento de normativas claras que debe cumplir el personal de contabilidad para realizar los registros diarios de las operaciones de la empresa, por parte del personal, de manera que se pueda saber con exactitud las cifras reales del compendio de cuentas que conforman los reportes contables.

Finalmente, Granadillo (2015), presentó un estudio para optar al título de

Magister e Ciencias Contable en la Universidad de Carabobo, titulado “**El control interno y los sistemas de información contable en empresas del sector repuestos. Caso: REFRE-DIESEL, C.A.**”. La investigación tuvo como fin de reducir el riesgo de las empresas PyMes, a través de controles en el área contable. Para ello, la metodología utilizada fue bajo un paradigma cuantitativo, de un estudio con diseño de campo no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Con los resultados obtenidos el autor concluye en su investigación, que es necesario reflejar la importancia de los controles internos debido a que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. Su aporte al presente estudio, es que se deben incluir controles en los procesos contables que permitan garantizar el cumplimiento de las normativas a ser propuestas para el adecuado registro de las operaciones, incluyendo segregación de funciones y supervisión continua en todos los procesos contables.

## **2.2 Bases Teóricas**

A continuación se presentarán las bases teóricas que sustentan la presente investigación, la cual según 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”. Entre las teorías que fundamentan este estudio se mencionan:

### **2.2.1 Estrategias**

El término estrategia se refiere a aquello que los directivos quieren que logre organización, y a su vez, sirve de guía a los mismos en cuanto al futuro desarrollo de la empresa. Según Mallo y Merlo (2015:209), quienes definen la estrategia como: “un conjunto integrado de acciones destinadas a alcanzar una ventaja competitiva

sostenible”. Existen tres modos de formular las estrategias, a saber:

- Û **Modo emprendedor:** se basa en el juicio o análisis personal de fuerte líder o fundador de la empresa, el cual toma decisiones atrevidas y riesgosas basándose en su Experiencia.
- Û **Modo Adaptativo:** es cuando el gerente reacciona antes de cada situación, conforme esta se presenta, por lo general, actúa defensivamente.
- Û **Modo Planeación:** los planificadores de alto nivel siguen un procedimiento sistemático para analizar el ambiente de la organización, a fin de elaborar un plan para proyectarse en el futuro, se basan en una estimación racional de las oportunidades y amenazas del ambiente, siendo ajustado para que concuerde con la misión y capacidades de la organización.

Vinculado al concepto, esta base teórica se relaciona al presente estudio debido a que se plantea diseñar un plan estratégico, el cual requerirá estrategias de modo de planeación que evalúen las debilidades y fortalezas en los procesos contables de la empresa en estudio de manera que se logre dar solución en relación a la obtención de información oportuna para realizar los registros contables a sus clientes.

### **2.2.2 Planificación Estratégica**

En búsqueda del mejoramiento de los procesos y el desarrollo de la productividad para lograr la competitividad dentro del mercado, surge la necesidad del desarrollo de herramientas que permitan el diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones, en torno al qué hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones, para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno, a fin de lograr el máximo de eficiencia y calidad de productos y servicios, orientados al logro de los objetivos y que estos estén direccionados a la misión y visión de la misma.

De este modo, se puede señalar que la planificación estratégica, según Ivancervich (2016:224), se define como: “el proceso mediante el cual se determinan los objetivos o puntos de referencia deseados y se diseñan los medios para alcanzarlos”, es decir, ¿Cómo queremos que sea el futuro? ¿Qué queremos hacer para garantizar el

logro del futuro que queremos? Sobre la base de lo antes expuesto, se puede decir, que la planificación estratégica se refiere a la capacidad de observación y anticipación frente a desafíos y oportunidades que se generan, tanto de las condiciones externas a una organización, como de su realidad interna. Se puede indicar, que la planificación estratégica se puede definir como un proceso y como un instrumento.

En cuanto a proceso se trata del conjunto de acciones y tareas que involucran a los miembros de la organización en la búsqueda de claridades respecto al qué hacer y estrategia adecuadas para su perfeccionamiento. En cuanto a instrumento, constituye un marco conceptual que orienta la toma de decisiones encaminada a implementar los cambios que se hagan necesarios.

De esta manera, la planificación estratégica se convierte en una herramienta de navegación en el tiempo sobre el curso que se estime más acorde para las organizaciones. Pero, para desarrollarla se deben hacer diagnósticos que logren identificar las fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas del medio que influyen en la empresa, de acuerdo al proceso e instrumento planificado. Ente las técnicas utilizadas por la planificación estratégica se encuentran la Matriz DOFA, que facilita y permite la aplicación de las mismas para que se logren sus objetivos, de donde surgen las estrategias que conforman el plan. Por lo tanto, esta base teórica sustenta al estudio, ya que será la herramienta utilizada para darle solución a la problemática de la empresa Prisma Sistema de Información C.A.

### **2.2.3 Contabilidad**

En las empresas, es necesario mantener aplicadas mejoras de los procesos en el área contable, por lo tanto, es de gran importancia en la presente investigación tener bien definido el concepto de contabilidad, que según Brito (2007:1), señala que es: “la actividad mediante la cual se registran, clasifican y resumen en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones”.

En tal sentido, la contabilidad es como una parte de la economía, y que en el ámbito de la empresa su principal labor es ayudar al área de administración, para llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, y para poder obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Su aporte al presente estudio, es la necesidad de mejorar los procesos contables de la empresa Prisma Sistemas de Información, de manera que se logre oportunamente realizar los cálculos y registros contables de las operaciones de sus clientes, para obtener los reportes que brindarán la información necesaria para determinar sus obligaciones financieras y tributarias y poder cubrirlas a tiempo.

#### **2.2.4 Registro Contables**

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 (2015:72), que dentro de los pasos que conforman un proceso contable se encuentra el registro de la actividad financiera, donde señala que: “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. Este proceso va acompañado de la clasificación de la información y del resumen de la misma. Es necesario que se cumpla un adecuado registro para que puedan contarse con resultados confiables para emitir los estados financieros, es por ello, la importancia que tiene para el presente estudio.

#### **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 un 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.

### **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.

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

**Contabilidad:** es un sistema de información que proporciona información a los interesados en negocios sobre sus actividades y situación económica del mismo.

**Ciclo de Operaciones:** el periodo de tiempo desde la compra de la mercancía hasta su venta y su nueva conversión en efectivo.

**Fiscalización:** es una actividad de inspección, revisión y control que tiene como objetivo revisar que se esté cumpliendo con ciertas normas establecidas.

**Información:** es lo que se obtiene del procesamiento de datos, es el resultado final.

**Información Contable:** es aquella que permite a los administradores del negocio identificar, medir, clasificar, registrar y evaluar todas las operaciones y actividades de la organización.

**Libro Auxiliar:** es el libro donde se registran todos los movimientos de una sola cuenta para mayor control detallado de la misma.

**Libro Diario:** es un libro contable donde se registran, día a día, los hechos económicos de una empresa.

**Libro Mayor:** clasifica y resume todas las operaciones registradas en el libro diario, mediante la segregación de los movimientos de cada cuenta en forma individual.

**Normas:** son las reglas a las cuales se deben ajustar las operaciones, para su correcta y segura realización.

**Soporte:** es un recurso o comprobante que sirve de base para sustentar las transacciones realizadas.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presentó el marco metodológico, el cual es la parte del proceso de investigación que hace mención a la manera en cómo se deben presentar los resultados del proceso. Al respecto, Balestrini (2007:45), comenta que: “el fin esencial del Marco Metodológico, es el de situar en el lenguaje de la investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de su investigación”. Al respecto con la presente investigación, a continuación se presentó el tipo, diseño y nivel de la investigación, la población y muestra objeto de estudio, los instrumentos de recolección de información y la metodología para el análisis de resultados, que permitieron el desarrollo de las fases metodológicas, para lograr los objetivos propuestos.

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

La metodología que fue implementada en la presente investigación, ha sido bajo el tipo de proyecto factible, de acuerdo al Manual de Tesis de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Libertador, (2016:16), señala que: “un proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos, necesidades de programas, tecnologías, método o procesos”, debido a que se pretendió dar una solución al problema expuesto, mediante una propuesta que consistió en el diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

El diseño de la investigación fue de campo, Palella y Martins (2016:82), expresan que: “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde

ocurre los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”, debido a la información de tipo primario, se recolectó directamente en el área de estudio, que fue el departamento de contabilidad de la empresa en comento, a través de las técnicas seleccionadas.

Tuvo un nivel descriptivo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2016:119), se refieren al estudio descriptivo como aquel que: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, mediante el cual se realizó el diagnóstico de los procesos contables actuales, permitiendo detectar las debilidades existentes, y brindando una solución para minimizarlas, además se procedió a exponer las conclusiones que se obtenidas en el presente estudio, y las recomendaciones finales que presentó la autora para su efectiva implementación.

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.**

Esta fase consistió en efectuar un diagnóstico de la situación actual del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., y sus posibles causas. Para tal fin, primeramente, se procedió a establecer la población que fue objeto de estudio, definida por Palella y Martins (2016:93), señalan que a la población: “como el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se va a generar conclusiones”., la cual estuvo comprendida por cinco (5) personas del área de contabilidad, relacionadas con el registro de las operaciones efectuadas en la empresa, en relación a sus clientes que son tres (3) analistas y dos (2) pasantes.

En cuanto la muestra, señalan Hernández, Fernández y Baptista (2016:240), que: “es un subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido por sus características, definido como población”, para el presente estudio la muestra

seleccionada estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, por lo tanto, fue un muestreo de tipo censal, que de acuerdo a Ramírez (2012:82), indica que: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”.

Las técnicas seleccionadas para la recolección de información fueron la observación directa, definida por Tamayo (2017:100), como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”, apoyada de instrumento el cuadro de observación, del cual agrega Tamayo (2017:70), que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, el empleo de esta técnica permitió a la investigadora detectar las debilidades y problemas que están presentes en la organización, así como muchas de las características particulares de la empresa como de las operaciones de los clientes y obtener la información en el momento en que ocurre.

Seguidamente, se aplicó la encuesta, que de acuerdo a Sabino (2012:104): “se trata, por tanto, de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”, a través de un cuestionario, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2016:310), consiste: “en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”, este último compuesto de preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas de alternativas únicas si-no.

Con los resultados obtenidos se procedió a tabularlos, graficarlos, analizarlos e interpretarlos, aplicando la técnica de la estadística descriptiva, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007:517), expresan que: “permite al investigador agrupar, organizar, analizar e interpretar resultados”, tales resultados fueron utilizados para poder realizar un diagnóstico real del proceso de registro contable de las operaciones de la empresa en comento, utilizando tablas de distribución de frecuencia, representados en diagramas circulares.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de los factores internos y externos del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.**

Esta fase consistió en identificar los factores internos y externos del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., mediante el uso de los resultados recopilados en la fase anterior, a través de los instrumentos aplicados, donde se extrajeron y fueron expuestos en una matriz DOFA, donde surgieron las estrategias que sustentarán el diseño de la propuesta que dará solución al problema planteado.

De acuerdo a Humphrey (2008:43), señala que la Matriz DOFA: “es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas”. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de la empresa, propuesta de negocios o idea. A fin de verificar cuáles son los factores externos e internos que afectan el desarrollo de las actividades contable de la empresa, y de esta manera definir los criterios requeridos para mejorar la contabilidad de sus clientes y cumplir con la emisión de estados financieros de manera oportuna.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.**

En esta fase desarrolló la propuesta que brindó una solución al problema planteado el cual consistió en el diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., de manera que se brinde un conjunto de herramientas al personal para que optimice su desempeño y logre realizar los registros oportunos y veraces de las operaciones de sus clientes, de forma tal de obtener información contable, determinar sus obligaciones contraídas tanto financieras como tributarias, que se

efectúen su pago a tiempo, y se imitan reportes oportunos que apoye el proceso de toma de decisiones, además, de medir la efectividad con que la gerencia está administrando los recursos de la empresa y elaborar los estados financieros. Para ello, la propuesta estuvo estructurada de la manera siguiente:

- Ü Presentación de la Propuesta.
- Ü Beneficios de la Propuesta.
- Ü Objetivos de la Propuesta.
- Ü Desarrollo de la Propuesta.
- Ü Factibilidad de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los Resultados**

En el presente capítulo, se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados, los cuales fueron analizados e interpretados, para poder desarrollar las fases metodológicas siguientes, y lograr el objetivo principal de este estudio que consistió en proponer un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.**

Esta fase consistirá en efectuar un diagnóstico de la situación actual del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., y sus posibles causas. Para tal fin se utilizó primeramente, una encuesta con el apoyo de un cuestionario, compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas de respuesta cerradas con alternativas si-no, aplicado a la muestra comprendida por cinco (5) trabajadores del área de contabilidad relacionados con los registros de las operaciones de los clientes, cuyos resultados fueron tabulados en tablas de frecuencias, diagramados en gráficos circulares, analizados e interpretados. Seguidamente, se aplicó un cuadro de observación que permitió detectar la existencia de ausencia de ciertas variables que intervienen en el proceso de registro de las operaciones de la empresa, los cuales seguidamente se detallan.

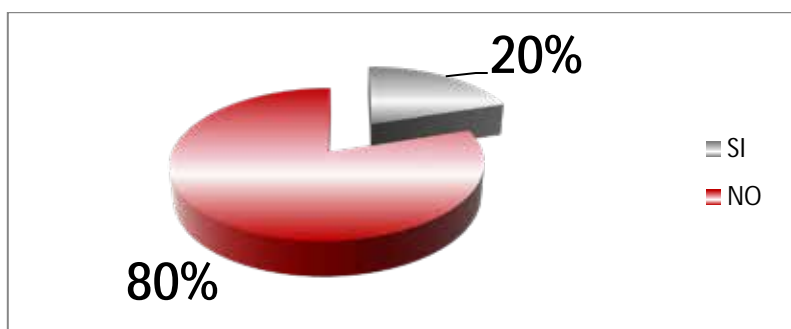
### a) Análisis del instrumento el cuestionario

1.- ¿Tiene usted conocimiento, si los clientes hacen entrega oportuna de la documentación contable para realizar los registros correspondientes?

**Tabla 1.- Entrega oportuna de la documentación contable.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 1.- Entrega oportuna de la documentación contable.**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

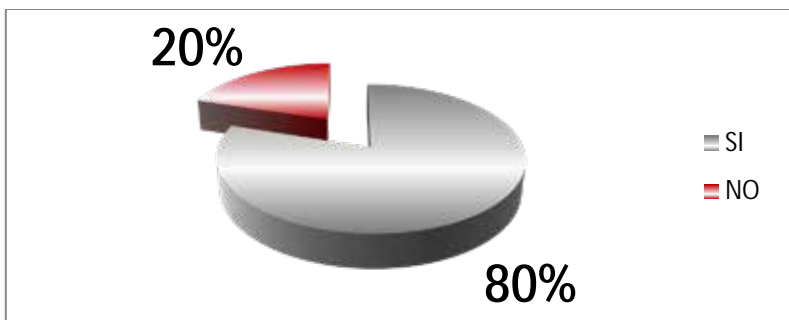
Ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados expuso, que los clientes no hacen entrega oportuna de la documentación contable para realizar los registros correspondientes, por su parte el veinte por ciento (20%) restante, expresó lo contrario. Cabe señalar que la documentación contable es de suma necesidad para realizar los registros de las operaciones de los clientes, en el sistema administrativo, por lo tanto, al no recibirse oportunamente genera retrasos en los registros de los libros de compras y ventas, y otros asientos, para ejecutar cálculos de impuestos, y demás registros para brindar la información contable, lo que genera que al cierre los analistas se saturan de actividades para lograr emitir los reportes de cierre y aclarar posibles diferencias entre los reportes de la empresa y el de sus clientes.

2.- ¿Sabe usted, si se generan con frecuencia diferencias entre los registros contables efectuados a los clientes sobre sus operaciones por parte de la firma contable y los reportes emitidos por el cliente desde el sistema administrativo que ellos utilizan?

**Tabla 2.- Diferencias entre registros contables de la firma y de clientes.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 2.- Diferencias entre registros contables de la firma y de clientes**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

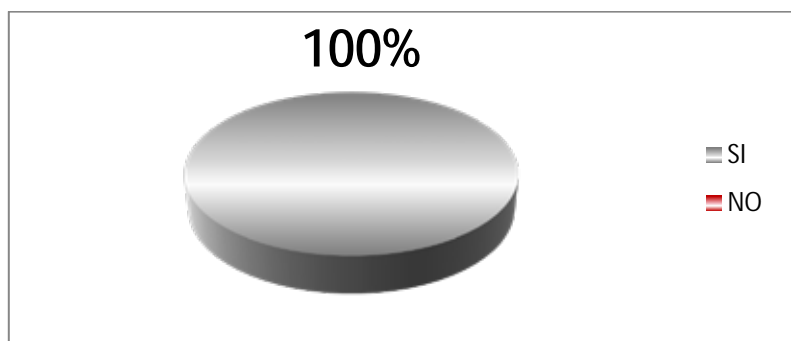
Se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, que se generan con frecuencia diferencias entre los registros contables efectuados a los clientes sobre sus operaciones por parte de la firma contable y los reportes emitidos por el cliente desde el sistema administrativo que ellos utilizan, por su parte el veinte (20%) restante, respondió negativamente. Para minimizar diferencias entre los reportes de ambos sistemas, es de gran importancia, que se reciba la documentación oportuna, además que el personal de ambas empresas esté debidamente capacitado y unificar criterios sobre el tratamiento contable de las operaciones para clasificar las cuentas a las cuales se les imputan los cargos o abonos.

3.- ¿Considera usted, que el retardo en la entrega de la documentación por parte del cliente afecta en las actividades del cierre mensual contable?

**Tabla 3.- Afectación de la entrega tardía de la documentación.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 3.- Afectación de la entrega tardía de la documentación**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

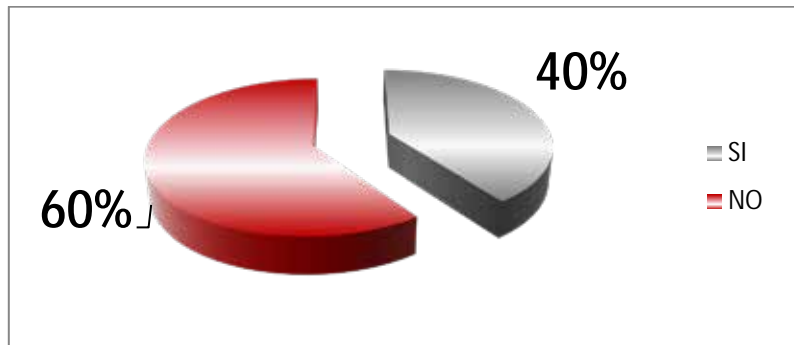
Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, que el retardo en la entrega de la documentación por parte del cliente afecta en las actividades del cierre mensual contable. La recepción oportuna de la documentación contable, permite poder realizar los registros, cotejar que la información se haya registrado correctamente, y emitir reportes comparativos con los listados de los clientes, por lo tanto, si esta documentación no es recibida oportunamente, se genera retraso en el registro, y se dejan de realizar efectivamente, los procesos de validación y verificación de los registros, ocasionando que puedan surgir diferencias que no son aclaradas por la falta de tiempo, uso de sistemas distintos, y criterios de distintos durante la contabilización que afectan el resultado final.

4.- ¿Tiene usted conocimiento, si emiten reportes para cotejar que la información registrada coincida con los soportes de las operaciones realizadas por los clientes?

**Tabla 4.- Emisión de reportes para cotejar registros.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 4.- Emisión de reportes para cotejar registros.**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

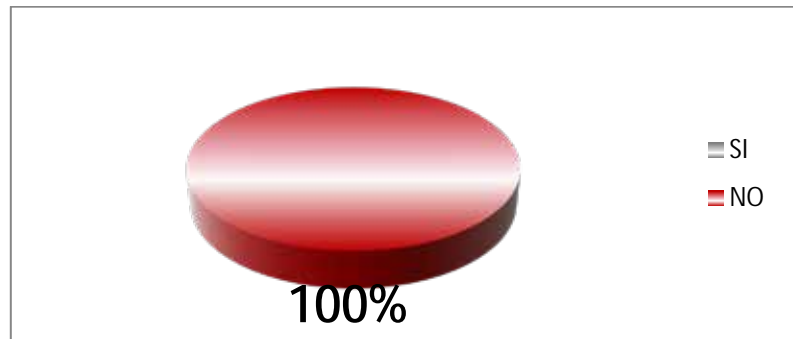
El sesenta por ciento (60%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, que no se emiten reportes para cotejar que la información registrada coincida con los soportes de las operaciones realizadas por los clientes, por su parte, el cuarenta por ciento (40%) restante respondió afirmativamente. Los reportes de los registros, son instrumentos que sirven para cotejar que la información ingresada en el sistema administrativo corresponda con los soportes físicos, por lo tanto, al no realizarse la debida verificación puede ocasionar que se hayan cometido errores u omisiones, durante el proceso, y no puedan ser detectados a tiempo.

5.- ¿Sabe usted, si se emiten notificaciones al cliente para recordarle sobre la entrega de la oportuna de la documentación contable?

**Tabla 5.- Notificaciones de entrega de la documentación.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 5.- Notificaciones de entrega de la documentación.**

Fuente: Franco (2020)

### **Análisis**

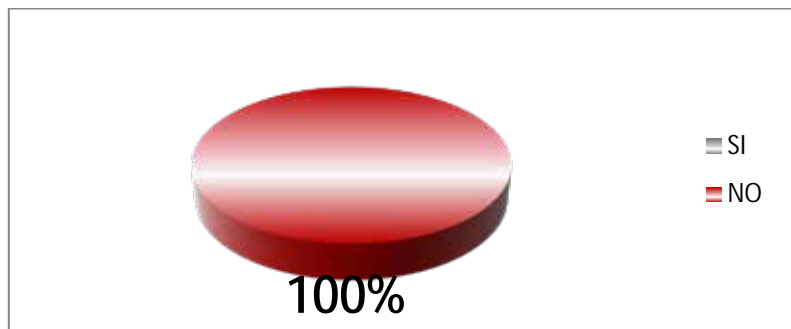
En el presente gráfico, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente, debido a que no se emiten notificaciones al cliente para recordarle sobre la entrega de la oportuna de la documentación contable. El mantener una efectiva y constante comunicación con el cliente, recordándoles la fecha de entrega de la documentación facilitaría su cumplimiento, ya que, es necesario hacerle seguimiento a los procesos de solicitud y recepción de la documentación y no dejarla en manos del cliente, ya que este no mide las consecuencias de su entrega tardía.

6.- ¿Considera usted, que es efectiva la comunicación con los clientes?

**Tabla 6.- Efectividad de la comunicación con los clientes.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 6.- Efectividad de la comunicación con los clientes.**

Fuente: Franco (2020)

### **Análisis**

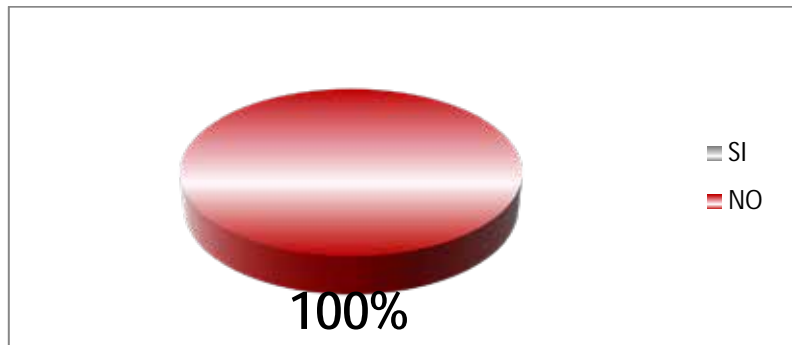
Ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente, debido a que considera que no es efectiva la comunicación con los clientes. La comunicación con los clientes debe ser permanente y efectiva, ya que son ellos los que suministran la información necesaria para poder realizar los registros contables de cada periodo, por lo tanto, se requiere que los analistas de la empresa, se comuniquen con los encargados de suministrarla para evitar que estas lleguen de manera tardía y sea efectivo y oportuno el proceso.

7.- ¿Sabe usted, si se realiza una programación para la recolección y recepción de la documentación contable de los clientes?

**Tabla 7.- Programación para la recolección de la documentación.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	0	0%
NO	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 7.- Programación para la recolección de la documentación.**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

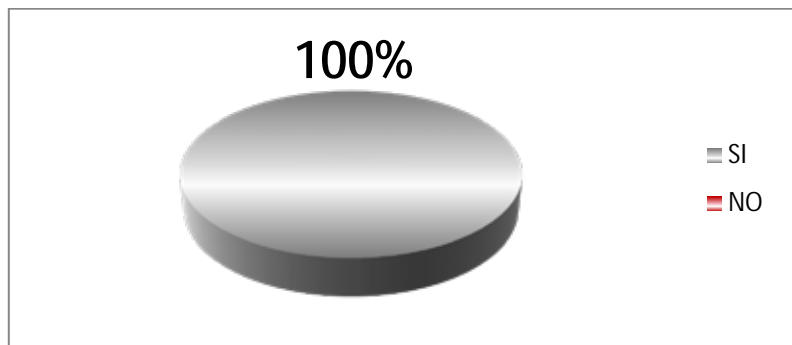
De acuerdo al presente gráfico, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó, que no se realiza una programación para la recolección y recepción de la documentación contable de los clientes. Las planificaciones, permiten programar los retiros de la documentación, o la recepción de la documentación de cada cliente, evitando su demora en la entrega, por lo tanto, al no programarse se deja a la libertad del cliente su entrega, y éste no mide las consecuencias que generan su entrega tardía, lo cual es negativo para la empresa en estudio.

8.- ¿Sabe usted, si se ha dejado de declarar impuestos por la falta de documentación contable de los clientes?

**Tabla 8.- Declaraciones no efectuada por falta de documentación.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 8.- Declaraciones no efectuada por falta de documentación.**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

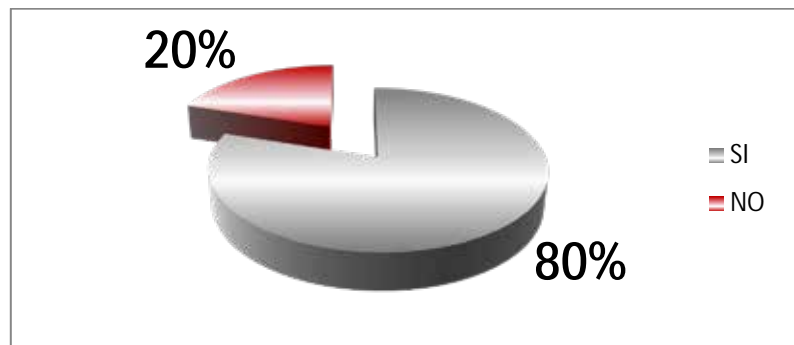
En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, que se ha dejado de declarar impuestos por la falta de documentación contable de los clientes. Es un riesgo para las empresas dejar de declarar en los lapsos establecidos por la Administración Tributaria, en el calendario tributario, ya que está estipulado en el COT, el establecimiento de multas, sanciones y hasta suspensión de actividad, por incumplimiento de las obligaciones y deberes formales, por lo tanto, el cliente debe tener conciencia de tales implicaciones por tales retratos que genera su personal, para evitar que esto genere un deterioro de la imagen de la empresa en estudio ante sus clientes.

9.- ¿Considera usted, que el personal se sobrecarga de actividades al cierre de cada mes por la falta de entrega de la documentación por parte de los clientes?

**Tabla 9.- Sobre carga de actividades al cierre del periodo.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 9.- Sobre carga de actividades al cierre del periodo**

Fuente: Franco (2020)

### Análisis

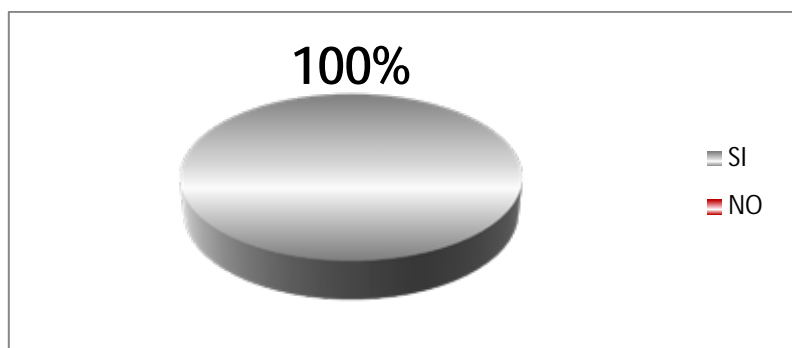
Se puede observar que ante esta interrogante, el ochenta por ciento (80%), de los encuestados, expresa que el personal se sobrecarga de actividades al cierre de cada mes por la falta de entrega de la documentación por parte de los clientes, por su parte el veinte (20%) restante, respondió negativamente. La sobrecarga de actividades genera agotamiento por parte del personal, lo que podría generar que emigre de la empresa, y se deje escapar talento humano capacitado y eficiente, por lo tanto, se ve evidente la necesidad de mejorar el proceso de recepción de la documentación, la cual ha venido generando la problemática del problema en estudio.

10.- ¿Cree usted, que mediante la aplicación de un plan estratégico se lograría optimizar los registros contables de las operaciones de los clientes de la empresa Prima Sistemas de Información C.A.?

**Tabla 10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta.**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Franco (2020)



**Gráfico 10.- Factibilidad Operativa de la Propuesta.**

Fuente: Franco (2020)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que, mediante la aplicación de un plan estratégico se lograría optimizar los registros contables de las operaciones de los clientes de la empresa Prima Sistemas de Información C.A., lo que evidencia un reconocimiento por parte del personal de las debilidades existente sobre la problemática estudiada, y una aceptación de implementar mejoras, aceptando la propuestas para tal fin, lo que le brinda una factibilidad operativa a la misma.

**b) Análisis del cuadro de observación**

**Cuadro 1.- Cuadro de Observación**

		<b>Empresa:</b> Primas Sistemas de Información C.A. <b>Departamento:</b> Contabilidad <b>Fecha:</b> Septiembre – 2020	
		ALTERNATIVA	
ÍTEM	PREGUNTA	SI	NO
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad.		ü
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo.		ü
3	Establecimiento de fechas de entrega la documentación por parte de los clientes y difusión de la información.		ü
4	Existencia de controles internos en los procesos de los registros contables para el departamento de contabilidad.	ü	
5	Emisión de reportes para la verificación de los registros contables.		ü
6	Existencia de correo electrónico en el departamento de contabilidad para mantener la comunicación y envío de documentación por parte de los clientes.	ü	

**Fuente:** Franco (2020)

Al aplicar el cuadro de observación en el departamento de contabilidad de la empresa en estudio, se pudo detectar la presencia y ausencia de ciertas variables que inciden en el proceso de registro contable de las operaciones de sus clientes, entre las cuales se detallan las siguientes:


- No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad. Los procedimientos de contabilidad son una guía de acción que le indican al trabajador, cómo, dónde y cuándo, realizar las actividades, unificando criterios entre el personal, minimizando las omisiones u errores, y duplicidades de tareas, para garantizar alcanzar los objetivos establecidos, por lo tanto, su carencia, hace más lento el proceso de adaptación del personal y la ejecución de las tareas, ya que cada uno las realiza de acuerdo a sus propias experiencias y conocimientos profesionales.

- No se brinda una capacitación del personal al ingresar al cargo, lo cual genera que sea el proceso de adaptación al cargo, más lento, además de no alinear las exigencias de la empresa en la manera como deben realizarse las actividades, con la manera que cada trabajador decida realizarlo de acuerdo a sus conocimientos.
- No tienen establecido las de fechas de entrega la documentación por parte de los clientes y difusión de la información, por lo tanto, el cliente puede que no tenga conocimiento de la afectación que genera no entregar la misma oportunamente, por lo tanto, es de gran importancia que se establezca y se difunda la fecha en que debe entregar la misma.
- Cuentan con la existencia de controles internos en los procesos de los registros contables para el departamento de contabilidad. Los controles internos permiten garantizar que los registros se realicen de manera oportuna, una vez recibida la documentación del cliente, permitiendo obtener reportes con información fiable, para realizar los cálculos de los impuestos y emitir estados financieros con cifras reales.
- No realizan la emisión de reportes para la verificación de los registros contables. La emisión de reportes es una actividad, que busca detectar posibles omisiones u errores, al momento de ingresar la información al sistema administrativo, por lo tanto, el no implementarse no se puede tener una fiabilidad sobre las cifras que se genere de los reportes finales al cierre de cada período.
- Cuentan con la existencia de correo electrónico en el departamento de contabilidad para mantener la comunicación y envío de documentación por parte de los clientes. Los correos electrónicos, son medios que permiten enviar y recibir información digital sobre los soportes y documentación necesaria para efectuar los registros contables y agilizar el proceso, y cotejar la información con los soportes físicos al recibirse los mismos físicamente.

#### 4.1.2. Fase II: Identificación de los factores internos y externos del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

Esta fase consistirá en identificar los factores internos y externos del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., mediante el uso de los resultados recopilados en la fase anterior, a través de los instrumentos aplicados, donde se extraerán y serán expuestos en una matriz DOFA, donde surgirán las estrategias que sustentarán el diseño de la propuesta que dará solución al problema planteado, presentada a continuación.

**Cuadro 2.- Matriz DOFA**

	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	F1 Personal profesional en el área contable. F2 Cuentan con sistema administrativo AS-400. F3 Existencias de controles internos en los procesos de los registros contables. F4 Existencia de correos electrónicos. F5 Disposición del personal en implementar la propuesta.	D1 Entrega tardía de la documentación. D2 Diferencias entre registros contables de la firma y clientes. D3 No cuentan con manuales. D4 No se emiten reportes de los registros. D5 No hay efectividad de la comunicación con clientes. D6 No se hace programación de recolección de documentación. D7 Declaración no efectuada por falta de recepción de documentación. D8 Sobre carga de actividades al personal al cierre del periodo.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA (FO)</b>	<b>ESTRATEGIA (DO)</b>
O1 Plan estratégico como herramienta gerencial. O2 Existencia de correos electrónicos. O3 Amplia cartera de clientes requiriendo servicios contables. O4 Necesidad de los clientes de cumplir con las obligaciones contables y tributarias.	F5O1 Diseñar un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.	D1O1 Establecer normativas para la solicitud y recepción oportuna de la documentación por parte de los clientes.
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIA (FA)</b>	<b>ESTRATEGIA (DA)</b>
A1 Riesgo de no declarar impuestos a tiempo. A2 Riesgo de sanciones a clientes por incumplimiento de las obligaciones tributarias. A3 Deterioro de la imagen de la empresa frente a sus clientes. A4 Emigración del personal por sobrecarga de trabajo.	F2F4A1A2 Planificar la recolecta de la documentación física.	D5A3 Difundir a los clientes las normativas de entrega de la documentación para el registro puntual de las operaciones.

Fuente: Franco (2020)

#### **4.1.3. Fase III: Diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.**

En esta fase desarrollará la propuesta que dará solución al problema planteado el cual consistirá en el diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., de manera que se logre brindar un conjunto de herramientas al personal para que optimice su desempeño y logre realizar los registros oportunos y veraces de las operaciones de sus clientes, de manera que se pueda obtener información contable para determinar sus obligaciones contraídas tanto financieras como tributarias, para que efectúen su pago a tiempo, y que se imitan reportes oportunos que apoye el proceso de toma de decisiones y medir la efectividad con que la gerencia está administrando los recursos de la empresa, y elaborar los estados financieros.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

Los registros contables en una empresa son esenciales para su éxito, ya que, además de ayudar en la toma de decisiones estratégicas, es la manera de evaluar constantemente el estado de sus finanzas y garantizar su rentabilidad. La importancia de llevar una correcta contabilidad en la empresa es tal, que sin ella no se sabría cuánto dinero entra y sale de la organización ni se podría planear para el crecimiento futuro. Las estrategias contables hacen posible monitorear el estado financiero de los negocios y permiten elaborar los reportes de resultados y las proyecciones que guían el camino a seguir.

Los Contadores, representantes de una firma contable, son profesionales encargados de identificar, medir y comunicar la información económica de la empresa que servirá para la toma de decisiones informadas. Esto lo suele hacer a través del asentamiento de las cuentas por pagar, las cuentas por cobrar y otras transacciones financieras, y en la actualidad se pueden usar un software contable para llevar este registro. En general, quienes llevan los libros se enfocan en los detalles, mientras que los contadores analizan el panorama financiero general de la empresa, y elaboran los reportes financieros y diseñan su estrategia contable, la cual comprende las proyecciones y las declaraciones de impuestos.

Para que el trabajo de los Contadores sea efectivo, y satisfaga las necesidades de sus clientes, ofreciendo reportes y estados financieros fiables, se hace necesario que cada uno de ellos entregue de manera oportuna la documentación soporte necesaria para su revisión, registro y validación del correcto ingreso en el sistema administrativo, de forma tal que se garantice que las cifras reflejadas en los estados financieros sea real y veraz, para apoyar la toma de decisiones, además, para poder

calcular los importes tributarios que se deben declarar y pagar al Estado, mediante la Administración Tributaria, de acuerdo al calendario tributario, de manera que se cumpla con las obligaciones y deberes formales.

Bajo estas implicaciones, el presente estudio se orienta en la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., la cual presenta inconvenientes en el departamento de contabilidad, debido a que han adaptado un sistema AS-400 para llevar el registro de las operaciones de los clientes, y ninguno de los clientes maneja el mismo sistema, por lo tanto, ninguno se conecta con el de la empresa, por lo tanto, al realizar los registros en el sistema de la firma contable, no se detectan pérdidas hasta que se realiza el cierre contable mensual al final del periodo, lo que ocasiona que se deba comenzar a realizar las respectivas conciliaciones para detectar las diferencias arrojadas, bien sea por errores u omisiones por parte de la empresa o del cliente, además no se realizan los registros oportunos debido a la falta de recepción de la documentación soporte en un tiempo oportuno.

Para tal fin, se procedió a la realización de un diagnóstico de la situación actual de los procesos de registros contables de las operaciones de sus clientes, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionados, donde se pudo identificar los factores interno y externos que afectan tal proceso, donde se logró extraer entre las debilidades encontradas, que la principal causa del problema actual es la entrega tardía de la documentación contable de la empresa, lo que ha generado que se afectación a los resultados de las operaciones de registros, tales como diferencias entre los reportes emitidos por la firma y el de los clientes.

Por otro lado, se ha generado el gravísimo caso de no poder realizar declaraciones por la falta de documentación, lo que es un riesgo de los clientes, por no cumplir con las obligaciones tributarias que presentan multas y sanciones establecidas por el COT venezolano, y que afectaría la imagen de la empresa ante sus clientes. Esto debido a que, no es efectiva la comunicación con los clientes, y tampoco se envían notificaciones para hacer efectiva la entrega de la documentación soporte de las operaciones de las empresas, y poder realizarles los registros oportunamente. Por otro lado se pudo

obtener, que no se efectúa una planificación para el retiro de la documentación de los clientes, con el mensajero interno, por lo tanto no se realiza un retiro efectivo, donde se aproveche las rutas que visita el mismo.

Tampoco, se realiza un cotejo mediante reportes, sobre la información registrada, para verificar su correcto ingreso en el sistema administrativo y detectar si existen posibles errores u omisiones que generen posibles diferencias con relación a los reportes de los clientes. Todo ello conlleva, a que el personal al cierre de las operaciones, del periodo, tengan una sobre carga de actividades, ya que deben realizar los cierre mensual de cada cliente, no realizándose una adecuada revisión que los registros sean correctos, y se pierda tiempo en conciliar la información emitida por el cliente y la firma contable.

Tras estas implicaciones se propone el diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A. de manera que se establezcan tiempos de entrega de la documentación, así como normativas, procedimientos y controles, para poder realizar los registros de manera oportuna, permitiendo la revisión de la información, emitir reportes para su verificación y efectuar los correctivos necesarios, optimizando el tiempo de registro y que al momento del cierre se garantice la elaboración de los estados financieros.

## **5.2. Beneficios de la Propuesta**

Mediante la presente propuesta que consiste en el diseño de un plan estratégico se busca optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., de manera que se pueda generar la información contable de forma oportuna, veraz y fiable para la elaboración de los estados financieros, declarar y pagar impuestos, y que a su vez sirva para apoyar la toma de decisiones gerenciales, por parte de los clientes de la empresa. Asimismo, los clientes evitarán sufrir multas o sanciones por realizar declaraciones de impuestos a destiempo, según el calendario tributario, y que esto está penado en el COT venezolano actual.

Por otro lado, la empresa mejorará las comunicaciones con el cliente, y los analistas podrán recibir la documentación soporte a tiempo para realizar los registros. Por su parte, el personal de contabilidad podrá distribuir las tareas del área organizadamente, evitando sobre cargas de trabajo al cierre de cada periodo, pudiendo realizar revisiones posteriores de los registros, de manera que se garantice la veracidad y fiabilidad de la información.

### **5.3. Objetivos de la Propuesta**


#### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Û Establecer normativas para la solicitud y recepción oportuna de la documentación por parte de los clientes.
- Û Planificar la recolecta de la documentación física.
- Û Difundir a los clientes las normativas de entrega de la documentación para el registro puntual de las operaciones.

### **5.4. Diseño de la Propuesta**

	<p align="center"><b>PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS REGISTROS CONTABLES DE LAS OPERACIONES DE CLIENTES DE LA EMPRESA PRISMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN C.A.</b></p>
<p>Fuente: Franco (2020)</p>	

La presente propuesta consiste en diseñar un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., con la finalidad de optimizar el desempeño del personal en función de sus actividades contables, de manera que se realicen los registros de clientes jurídicos de la empresa en estudio, de forma tal que cumplan con sus obligaciones

contables y tributarias, garantizando su operatividad en el tiempo. Para tal fin, se desarrollaron las siguientes estrategias que estructuraron el plan estratégico propuesto:

A continuación se presenta la misión, visión y valores de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A.

### **Misión**

Liderar la satisfacción de sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad donde operan.

### **Visión**

Ofrecer la mejor opción en servicios administrativos, comerciales, financieros y tecnológicos del mercado.

### **Valores Organizacionales**

**Honradez:** respetan la propiedad intelectual. Están orientados a la verdad.

**Igualdad:** las normas son para todos. Tienen igual de oportunidades. Todos sirven a los clientes. Promueven la equidad.

**Constancia:** son inconformes con el éxito. Se exigen efectividad.

#### **5.4.1 Objetivo 1.- Establecimiento de normativas para la solicitud y recepción oportuna de la documentación por parte de los clientes.**

Esta estrategia consiste en el establecimiento de normativas para la solicitud y recepción oportuna de la documentación por parte de los clientes, de manera tal que se puedan realizar los registros de la documentación contable en el lapso adecuado y poder efectuar las revisiones de los registros a tiempo, validando con los clientes los registros que ellos han efectuado, mediante el cotejo de reportes, de manera que se realicen los correctivos necesarios, y se puedan presentar los reportes de cierre contable mensualmente, sin diferencias y de manera efectiva. Para tal fin, se presentan las normativas siguientes.

ü Semanalmente, cada analista contable emitirá un reporte de los clientes que

- tiene asignados para llevar el registro de las operaciones contable, y procederá a solicitar la respectiva documentación, vía correo electrónico, de tal manera que se comience a realizar los registros con anticipación.
- ü La información deberá ser recibida dentro de los siguientes dos días hábiles después de efectuada la solicitud.
  - ü Si al segundo día, no ha recibido la respectiva documentación, procederá a realizar una segunda solicitud, y conformará la recepción de la misma vía llamada telefónica, donde llevará un registro de cada cliente, sobre el proceso de solicitud de documentación, indicando el cliente, fecha y hora del envío de la primera notificación, registro de la segunda, registro de la llamada de confirmación indicando la personal contacto, de esta manera se llevará un historial de seguimiento de cada cliente, de forma tal que se pueda entregar a la gerencia para la toma de decisiones si persiste en hacer caso omiso en la solicitud.
  - ü El analista de contabilidad, una vez recibida la documentación contable, vía correo electrónico, procederá a la clasificación y los registros de la información, en el sistema administrativo AS-400.
  - ü El analista contable, procederá a la emisión de reportes y cotejará la información registrada, con la información suministrada con el cliente, y realizará las correcciones necesarias en el caso que hayan surgido errores u omisiones al ingresar la información al sistema.
  - ü El analista contable, al recibir los soportes físicos, cotejará los registros con la documentación soporte, para garantizar que sea correcta.
  - ü El analista contable solicitará a la persona contacto del cliente los reportes de corte semanal con los registros contables para cotejar la información y aclarar discrepancias en los registros, para garantizar que ambos reportes coincidan y se unifique información, minimizando las diferencias que se han venido surgiendo al cierre contable mensual.
  - ü El analista contable, archivará la documentación soporte, con los reportes del

- cliente y el corte emitido del sistema administrativo AS-400.
- Û Con la información actualizada, el analista contable realizará los cálculos para las declaraciones de impuestos, de manera que el cliente, pueda realizar sus pagos oportunamente.
  - Û El analista contable, procederá a emitir los reportes de cierre y a enviar la documentación soporte al cliente, correspondiente, con los resultados obtenidos.

#### **5.4.2 Planificación de la recolecta de la documentación física.**

Esta estrategia consiste en realizar la planificación de la recolecta de la documentación física a los clientes, realizando visitas programadas con el mensajero, quien procederá ejecutar el retiro de la misma, para ello, se procederá a realizar una sectorización por cliente, y se establecerá el día y la hora en que se retirará la documentación, confirmando la misma con la personal contacto, de manera que sea efectivo el proceso, y se logre cumplir con dicha programación.

Para ello, se llevará un registro en la cartelera de la empresa, donde se indicará el día y hora de retiro, de manera programada, de cada cliente de cada uno de los analistas, organizados por sectores, y estableciendo una hora específica de retiro. De esta manera, se evita que el mensajero pierda tiempo en la recolecta, y que se logre cumplir con el programa planificado.

La efectividad de dicha estrategia, dependerá de la efectiva comunicación con el cliente, y el seguimiento que se realice al proceso, ya que, confirmando con el cliente, y monitoreando la visita del mensajero, se logrará que la documentación se reciba semanalmente, y se registre, verifique y corrija de manera oportuna, previo al cierre, minimizando el sobre cargo de actividades de los analistas contables, y brindando información en el tiempo oportuno, y con la fiabilidad requerida.


#### **5.4.3. Difusión a los clientes las normativas de entrega de la documentación para el registro puntual de las operaciones**

Esta estrategia consiste en efectuar la difusión a los clientes de las normativas de

entrega de la documentación para el registro puntual de las operaciones. De esta manera, se espera que el cliente sea consciente de que la documentación de manera tardía, de acuerdo a los resultados del presente estudio, suministrado por los encuestados, por lo tanto, es necesario que tenga pleno conocimiento de que el retardo de su recepción y registro puede originar que no se realicen las declaraciones a tiempo, y que esto le afectaría, ya que el Estado tiene establecidos mecanismos de sanción mediante el COT venezolano, que le afectarán negativamente a los clientes, por incumplimiento de las obligaciones y deberes formales. En ese sentido, se propone lo siguiente:

- Û Enviar a los cliente notificaciones, vía correo electrónico, sobre la responsabilidad que tiene el cliente de suministrar la documentación de manera oportuna para que pueda declarar y pagar impuestos en los lapsos establecidos por la Administración tributaria.
- Û Elaborar trípticos informativos sobre la obligación de la entrega oportuna de la documentación de las operaciones y ventajas que le representan el realizarlo a tiempo, así como las consecuencias, de su retardo.
- Û Asimismo, notificarles la manera en que se realizará el envío de la documentación digital, y la programación de retiros de forma física, así como la solicitud de los reportes semanales para el cotejo de la información.
- Û Elaborar un plan contable, y resumen de las operaciones de la empresa y su tratamiento contable para poder unificar criterios al momento de los registros, difundirlo entre los analistas contables de la empresa en estudio, como a sus clientes, para minimizar las discrepancias y garantizar la efectividad de los reportes de cierre mensual.

### **Cuadro 3.- Plan Estratégico para optimizar de Registros Contables de las Operaciones de clientes**

 <p><b>PRISMA</b> SISTEMAS DE INFORMACION, C.A. RIF: J407240153</p>	<p><b>PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR LOS REGISTROS CONTABLES DE LAS OPERACIONES DE CLIENTES DE LA EMPRESA PRISMA SISTEMAS DE INFORMACIÓN C.A.,</b></p>		
	<p><b>Misión:</b> Liderar la satisfacción de sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad donde opera.</p>		
	<p><b>Visión:</b> Ofrecer la mejor opción en servicios administrativos, comerciales, financieros, y tecnológicos del mercado.</p>		
<b>Estrategias</b>	<b>Actividad</b>	<b>Personal responsable</b>	<b>Tiempo de aplicación</b>
<p><b>Establecimiento de normativas para la solicitud y recepción oportuna de la documentación por parte de los clientes.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ü Emisión de listado de clientes.</li> <li>Ü Solicitar la documentación y hacer seguimiento hasta la entrega.</li> <li>Ü Clasificar, registrar y verificar la información ingresada al sistema vs documentación digital.</li> <li>Ü Gestionar el retiro de la documentación física y cotejar al sistema.</li> <li>Ü Solicitar reportes a los clientes, cotejar con información registrada en el sistema AS-400, y realizar correcciones.</li> <li>Ü Archivar la documentación registrada.</li> <li>Ü Realizar cálculos de impuestos.</li> <li>Ü Entregar documentación junto con reportes al cliente.</li> </ul>	<p>Analista Contable</p>	<p>1 mes</p>
<p><b>Planificación de la recolecta de la documentación física.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ü Planificar la recolecta con el cliente.</li> <li>Ü Utilizar una cartelera para integrar a los analistas, y unificar programación.</li> <li>Ü Confirmar con los clientes antes de enviar al mensajero.</li> <li>Ü Ejecutar y hacer seguimiento a la recolecta.</li> </ul>	<p>Analista Contable</p>	<p>1 mes</p>
<p><b>Difusión a los clientes las normativas de entrega de la documentación para el registro puntual de las operaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ü Enviar al cliente notificaciones vía correo electrónico.</li> <li>Ü Enviar trípticos informativos al cliente.</li> <li>Ü Notificar la forma que se realizará la notificación y la recolecta.</li> <li>Ü Elaborar y difundir un plan contable para unificar criterios entre analistas y clientes.</li> </ul>	<p>Analista Contable</p>	<p>1 mes</p>

Fuente: Franco (2020)

## 5.5 Factibilidad de la Propuesta

Para determinar la factibilidad del diseño de un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., se realizará mediante la utilización de los criterios institucionales,

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 administrativo computarizado, entre otros, necesarios para la puesta en marcha e implantación de la misma, además cuenta con tecnología de punta y constantemente son cambiados y/o adaptados a las exigencias del mercado actual.

#### **5.5.2 Factibilidad Operativa**

La implementación de la propuesta, no representa limitaciones con la operatividad, debido a que no será alterada la estructura del área en estudio, y solo se requiere dar a conocer al personal que labora en el departamento contable, la propuesta en cuanto al registro contable de la operaciones efectuadas en la empresa de las operaciones de los clientes, 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 el desarrollo de la misma 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, a la respectiva gerencia para mantener un monitoreo continuo y supervisión de que se estén cumpliendo con las normativas propuestas.

#### **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, minimizando las diferencias con los reportes de los clientes, así como la emisión de los estados financieros necesarios para poder presentar a los usuarios (accionistas, entidades financieras, entidades gubernamentales, clientes, proveedores, entre otros), correspondientes a los clientes de la empresa en estudio.

## CONCLUSIONES

Dada la importancia que tiene mantener los registros contables de las operaciones de la empresa, para poder emitir reportes confiables que apoyen la toma de decisiones gerenciales, y elaborar los estados financieros que reflejen la manera como se ha venido manejando los recursos de la misma y la rentabilidad que sus operaciones generan, es necesario contar con la documentación soporte a tiempo, y realizar registros oportunos.

Bajo este contexto el presente estudio está orientado en la empresa Prisma Sistema de Información C.A., la cual tiene debilidades en sus procesos de registro contable de las operaciones de sus clientes, para lo cual se procedió a aplicar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de registro contable, aplicando para ello, un instrumento de recolección de información, cuyos resultados fueron analizados e interpretados, lográndose el primer objetivo de la presente investigación, seguidamente, mediante los resultados obtenidos se pudo detectar las causas que generan la problemática planteada, entre las cuales se extrajeron, que la principal causa del problema actual es la entrega tardía de la documentación contable de la empresa, lo que ha generado que se afectación a los resultados de las operaciones de registros, tales como diferencias entre los reportes emitidos por la firma y el de los clientes.

Por otro lado, se ha generado el no poder realizar declaraciones por la falta de documentación, lo que es un riesgo de los clientes, por no cumplir con las obligaciones tributarias que presentan multas y sanciones establecidas por el COT venezolano, y que afectaría la imagen de la empresa ante sus clientes. Esto debido a que, no es efectiva la comunicación con los clientes, y tampoco se envían notificaciones para hacer efectiva la entrega de la documentación soporte de las operaciones de las empresas, y poder realizarles los registros oportunamente.

Por otro lado se pudo obtener, que no se efectúa una planificación para el retiro de la documentación de los clientes, con el mensajero interno, por lo tanto no se realiza un retiro efectivo, donde se aproveche las rutas que visita el mismo. Tampoco, se realiza un cotejo mediante reportes, sobre la información registrada, para verificar su correcto ingreso en el sistema administrativo y detectar si existen posibles errores u omisiones que generen posibles diferencias con relación a los reportes de los clientes. Todo ello conlleva, a que el personal al cierre de las operaciones, del periodo, tengan una sobre carga de actividades, ya que deben realizar los cierre mensual de cada cliente, no realizándose una adecuada revisión que los registros sean correctos, y se pierda tiempo en conciliar la información emitida por el cliente y la firma contable.

Posteriormente, se procedió a identificar los factores internos y externos del proceso de registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., y se expusieron en una matriz DOFA, lográndose el segundo objetivo establecido donde se obtuvieron las estrategias que le dieron solución a la problemática expuesta, donde se tomaron las más resaltantes, de acuerdo a un estudio de factibilidad.

Se concluye, que se logró el tercer objetivo específico que consistió en un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A., el cual permitirá optimizar el desempeño del personal en función de sus actividades contables, de manera que se puedan realizar los registros de clientes jurídicos de la empresa en estudio, de forma tal que cumplan con sus obligaciones contables y tributarias, como entes que contribuyen en la economía nacional.

## RECOMENDACIONES

Para poder aplicar de manera eficiente el plan estratégico propuesto, que permita optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información C.A, se recomienda lo siguiente:

- Implementar el plan estratégico propuesto, en el departamento de contabilidad, como herramienta que permita mejorar los procesos contables.
- Capacitar al personal para el manejo adecuado del sistema “AS-400” administrativo y contable, con el que cuenta la empresa.
- Al capacitar al personal para su uso, esto permitirá obtener la información con mayor prontitud y mantener los libros de compra, venta y los auxiliares de cuentas por cobrar y pagar actualizados, emitir reportes para la verificación adecuada de los registros contables, así como emitir reportes a la gerencia para la toma de decisiones, de acuerdo a las necesidades de adiestramiento, y lograr que minimicen las diferencias entre los sistemas al cierre contable.
- Realizar conciliaciones bancarias de manera efectiva, y en menor tiempo, a través del mismo sistema administrativo “AS-400”, para detectar a tiempo las diferencias entre los reportes del cliente y los del sistema de la empresa.
- Mantener un ambiente de mejora continua, dado cursos de capacitación, en materia de IVA, ISLR, contabilidad general, nómina, entre otros.
- Elaborar manuales de normas y procedimientos para el departamento de contabilidad, y realizar capacitación e inducción al personal al momento de su ingreso.
  - Aplicar evaluaciones para detectar las necesidades de capacitación e inducción en el personal que ya tiene tiempo de ingreso, para brindar los programas necesarios, contando con instituciones dedicada a ello.

## REFERENCIAS

- Aguilar, Dogerymar y Rojas, Darielys (2020) **Lineamientos administrativos y contables para el registro de las transacciones de la empresa Metales Ávila 2000 C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Belestrini, Miriam (2007). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Brito, José (2007). **Contabilidad Básica e Intermedia.** 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2015). **Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales.** 10ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Granadillo, Orlando (2015). **El control interno y los sistemas de información contable en empresas del sector repuestos. Caso: REFRE-DIESEL, C.A.** Universidad de Carabobo. Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Juan y Moreno, Luis (2018). **Estrategias de control interno para el registro oportuno de las operaciones contables de la empresa DIELÉCTRICOS DEL CENTRO C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la Investigación.** 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Humphrey, Albert (2008). **Análisis de Matriz DOFA.** [Documento en Línea]. Disponible en: [http://www.degerencia.com/articulo/análisis\\_dofa\\_y\\_analisis\\_pest](http://www.degerencia.com/articulo/análisis_dofa_y_analisis_pest). [Consulta, 2018, Enero 18].
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 5ª Edición. Caracas, Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Ivancevich, John (2016). **Gestión de Calidad y Competitividad.** 4ª Edición. Madrid. España: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Mallo, Carlos y Merlo, José (2005). **Control de Gestión y Control Presupuestario**. 3ª Edición. Madrid España: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Quiroz, Sandra (2017). **El control interno y su influencia en la eficiencia de los procesos contables del Estudio Contable Tributario Vidal, del Distrito Lurin, en el año 2015**. Universidad Autónoma del Perú. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Ramírez, Tulio (2012). **Como hacer Proyecto de Investigación** 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Razuri, Sandra (2016). **El sistema contable y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa Inversiones Activas D&M S.A.C. en Trujillo – Año 2016**. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación científica**. 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador “UPEL” (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas. Venezuela: Vicerrectorado de proyectos Especiales.

# **ANEXOS**



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

Señores

Estimado señor

Gerente de Contabilidad

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de diseñar un plan estratégico para optimizar los registros contables de las operaciones de clientes de la empresa Prisma Sistemas de Información 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.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Muchas gracias,

## ANEXO A

### Cuestionario

ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
<b>1</b>	¿Tiene usted conocimiento si los clientes hacen entrega oportuna de la documentación contable para realizar los registros correspondientes?		
<b>2</b>	¿Sabe usted si se generan con frecuencia diferencias entre los registros contables efectuados a los clientes sobre sus operaciones por parte de la firma contable y los reportes emitidos por el cliente desde el sistema administrativo que ellos utilizan?		
<b>3</b>	¿Considera usted que el retardo en la entrega de la documentación por parte del cliente afecta en las actividades del cierre mensual contable?		
<b>4</b>	¿Tiene usted conocimiento si emiten reportes para cotejar que la información registrada coincida con los soportes de las operaciones realizadas por los clientes?		
<b>5</b>	¿Sabe usted si se emiten notificaciones al cliente para recordarle sobre la entrega de la oportuna de la documentación contable?		
<b>6</b>	¿Considera usted que es efectiva la comunicación con los clientes?		
<b>7</b>	¿Sabe usted si se realiza una programación para la recolección y recepción de la documentación contable de los clientes?		
<b>8</b>	¿Sabe usted si se ha dejado de declarar impuestos por la falta de documentación contable de los clientes?		
<b>9</b>	¿Considera usted que el personal se sobrecarga de actividades al cierre de cada mes por la falta de entrega de la documentación por parte de los clientes?		
<b>10</b>	¿Cree usted que mediante la aplicación de un plan estratégico se lograría optimizar los registros contables de las operaciones de los clientes de la empresa Prima Sistemas de Información C.A.?		

Fuente: Franco (2020)

**ANEXO B**

**Tabla 11.- Tabla de Frecuencias Totales**

<div align="center">  <p align="center">SISTEMAS DE INFORMACION, C.A. RIF: J407240153</p> </div>				
PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>7</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>
<b>8</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
<b>9</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>
<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Fuente: Franco (2020)

## ANEXO A

### Cuadro 1.- Cuadro de Observación

ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad.		
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo.		
3	Establecimiento de fechas de entrega la documentación por parte de los clientes y difusión de la información.		
4	Existencia de controles internos en los procesos de los registros contables para el departamento de contabilidad.		
5	Emisión de reportes para la verificación de los registros contables.		
6	Existencia de correo electrónico en el departamento de contabilidad para mantener la comunicación y envío de documentación por parte de los clientes.		

Fuente: Franco (2020)