



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y  
CONTADURÍA PÚBLICA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA  
CONTAZUR, C.A.**

**Autores:**  
Arias, Alondra  
Jiménez, Kelvis  
Sánchez, Alitza

Bárbula, Octubre de 2024



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y  
CONTADURÍA PÚBLICA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LA GESTION CONTABLE DE LA EMPRESA  
CONTAZUR, C.A.**

**Autores:**  
Arias, Alondra  
Jiménez, Kelvis  
Sánchez, Alitza

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

Bárbula, Octubre de 2024



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y  
CONTADURÍA PÚBLICA



## ACTA VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp. 5005  
Periodo: 2S-2024

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA CONTAZUR,C.A

Elaborado y Presentado por:

Apellidos y nombres	C.I.
ARIAS CHACÓN ALONDRA MARIANA	V-25.107.908
JIMÉNEZ ESCORIHUELA KELVIS ALFREDO	V-24.293.803
SÁNCHEZ CAMACARO ALITZA ANAIS	V-27.537.859

Estudiantes de la carrera de CONTADURÍA PÚBLICA,

Bajo la tutoría del Prof.: MIGUEL ENRIQUE RODRÍGUEZ LISSIRT C.I: 7.151.136

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos:

Aprobado

No Presentó

Miguel Rodríguez Lissirt  
TUTOR-COORDINADOR  
C.I.: 7151136

María Páez Smarofaer  
MIEMBRO PRINCIPAL  
C.I.: 11152781

Marysela Cruz  
MIEMBRO PRINCIPAL  
C.I.: 11349078

JURADOS  
UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA  
Sección de Exámenes No. 1

En Valencia a los 04 días del mes de Noviembre del año 2024

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
Campus Bárbula

**CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Yo, **Miguel Rodríguez**; titular de la Cédula de Identidad **7.151.136**, certifico que los bachilleres descritos a continuación han cumplido con la realización del trabajo de investigación de conformidad a la Normativa de Trabajo de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, los lineamientos de la Cátedra de Investigación Aplicada de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública, y bajo mi responsabilidad como tutor que avala dicha investigación; dando fe pública de la autoría del trabajo a los estudiantes:

Apellidos y Nombres (estudiante)	Cédula	Teléfono	e-mail	Carrera
Arias Chacón Alondra Mariana	25.107.908	0412-9402834	alondra15arias@gmail.com	CP
Jiménez Escorihuela Kelvis Alfredo	24.293.803	04124488027	alfredoo2015@gmail.com	CP
Sánchez Camacaro Alitza Anais	27.537.859	0414-4309322	alizzs.c@gmail.com	CP

Título trabajo de investigación:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL MEJORAMIENTO  
DE LA GESTION CONTABLE DE LA EMPRESA CONTAZUR, C.A.**

Firman:

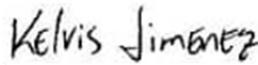


Tutor:

Nombre y Apellido: **Miguel Rodríguez**  
C.I: **7.151.136**  
E-mail: **mer1593@gmail.com**



Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido:  
**Alondra Arias**  
E-mail:  
**alondra15arias@gmail.com**



Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido:  
**Kelvis Jiménez**  
E-mail:  
**alfredoo2015@gmail.com**



Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido:  
**Alitza Sánchez**  
E-mail:  
**Alizzs.c@gmail.com**

En Valencia, a los 08 días del mes de Octubre del año 2024

## **DEDICATORIA**

A Dios, primeramente, porque sin él nada es posible, a mi hija porque ha sido mi inspiración de siempre seguir adelante y a mi madre por el apoyo y la ayuda incondicional que me ha brindado durante este tiempo de estudio en la universidad.

**Alondra Arias**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional. A mi tía Mayerlin, a quien quiero como una madre y siempre estar dispuesta a ayudarme. A mi hermana Kimberly por estar siempre apoyándome. A mi amiga Cynthia por su paciencia y prestarme su apoyo en todo momento. Este logro es también de ustedes, y cada página escrita lleva impreso un pedacito de su sabiduría y apoyo incondicional. A cada uno de ustedes, mi más profunda gratitud por formar parte de este importante capítulo en mi vida académica. Este trabajo es el resultado de un esfuerzo colectivo y el reflejo de la importancia que han tenido en mi formación como profesional y como persona.

¡Gracias por ser mi motor y mi inspiración en este camino!

**Kelvis Jiménez**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, quiero expresar mi más profunda gratitud a Dios por guiarme e iluminarme durante todo el proceso de elaboración de este trabajo especial de grado. Su infinita bondad y misericordia me dieron la fuerza y la sabiduría necesarias para superar cada obstáculo y alcanzar este logro.

A mis queridos padres, quienes con su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios me han brindado la oportunidad de recibir una educación de calidad. Gracias por creer en mí, por ser mi fuente de inspiración y por enseñarme el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mis familiares, por su invaluable apoyo y aliento en cada momento. Agradezco sus palabras de ánimo, su comprensión y su constante presencia en mi vida.

**Alitza Sánchez**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Dios por siempre estar conmigo en todo momento, y por darme la sabiduría y el entendimiento que he necesitado para lograr todo este proceso de estudio durante el transcurso de la carrera, a mi madre, mi hija, mi pareja y mi hermana, por el apoyo y la ayuda que me han brindado en este camino que decidí recorrer.

También agradezco a mi tutor de TEG Prof. Miguel Rodríguez por el apoyo que nos brindó, por su paciencia y dedicación y a la Prof. Paola Lamenta por su apoyo incondicional. A mis compañeros Kelvis Jiménez y Mario Barreto que siempre han estado ayudándome y apoyándome en cada paso de este camino.

**Alondra Arias**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera expresar mi profundo agradecimiento primeramente a Dios y a todas las personas que han sido parte fundamental en la culminación de este trabajo de grado.

Agradezco de manera especial a nuestro profesor Miguel Rodríguez quien ha sido nuestro tutor, por su dedicación, conocimientos compartidos y guía constante a lo largo de esta travesía académica, a la Profa. Paola Lamenta por su invaluable apoyo que ha sido fundamental.

También quiero agradecer a mi familia, en especial a mis padres, mis hermanos y mi tía, su amor y apoyo incondicional han sido mi fuerza motivadora en los momentos de desafío. Mis compañeros en especial a Alitza Sánchez, Alondra Arias, Francis Blanco, Karelis García, Andrea Vega, Estefany Duerto, Jorge García, Mario Barreto, por su confianza, ánimo y comprensión durante este proceso.

**Kelvis Jiménez**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a todos aquellos Docentes, que con paciencia y dedicación, nos supieron transmitir sus conocimientos, y herramientas necesarias que nos servirán de mucho en nuestra vida personal como profesional.

Y para finalizar, deseo dar mis sinceros agradecimientos a la Empresa “Contazur, C.A”, por habernos abierto sus puertas para elaborar el trabajo de grado; pues sin su colaboración, hubiera sido difícil culminar esta meta tan añorada.

**Alitza Sánchez**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL  
MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA  
CONTAZUR, C.A.**

**Autores:** Arias, Alondra; Jiménez, Kelvis; Sánchez, Alitza.

**Tutor:** Prof. Mgs. Miguel Rodríguez.

**Fecha:** Octubre, 2024

**RESUMEN**

La gestión contable es una actividad esencial en las organizaciones pues implica la preparación y uso de la información contable para orientar en la toma de decisiones estratégicas. El presente estudio tuvo como objetivo general proponer una estrategia de control para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa CONTAZUR, C.A; organización ubicada en Valencia, estado Carabobo. El estudio está sustentado por la revisión bibliográfica, que permitió basar la estrategia de control con la aplicación del Cuadro de Mando Integral. Desde la óptica metodológica, es caracterizado como una investigación de tipo proyecto factible, nivel descriptivo, apoyado en un diseño de campo. Se utilizó la encuesta como técnica para recolectar los datos y como instrumento el cuestionario, el cual estuvo conformado por treinta y tres (33) ítems tipo dicotómico cerrado (dos posibilidades de respuesta sí o no); que fue aplicado intencionalmente a los miembros del personal de Contabilidad. La validez del instrumento se determinó por el juicio de expertos y la confiabilidad se calculó con el coeficiente de Kuder-Richardson. Los datos fueron analizados en forma porcentual y formulados mediante cuadros de frecuencia y diagramas circulares. Los datos recolectados permitieron concluir que en la organización empresarial se requiere una estrategia de control adecuada que facilite un mayor desarrollo de la gestión contable interna, para así fomentar un mayor crecimiento organizacional.

**Palabras clave:** Gestión contable, cuadro de mando integral, estrategias de control, proceso contable.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPOSAL FOR A CONTROL STRETEGY FOR THE IMPROVEMENT  
OF THE ACCOUNTING MANAGEMENT OF THE COMPANY  
CONTAZUR, C.A.**

**Authors:** Arias, Alondra; Jiménez, Kelvis; Sánchez, Alitza.

**Tutor:** Prof. Mgs. Miguel Rodríguez.

**Date:** September, 2024

**SUMMARY**

Accounting management is an essential activity in organizations as it involves the preparation and use of accounting information to guide strategic decision making. The general objective of this study was to propose a control strategy to improve the accounting management of the company CONTAZUR, C.A; organization located in Valencia, Carabobo state. The study is supported by the bibliographic review, which allowed the control strategy to be based on the application of the Balanced Scorecard. From a methodological perspective, it is characterized as a feasible project type investigation, descriptive level, supported by a field design. The survey was used as a technique to collect the data and the questionnaire as an instrument, which was made up of thirty-three (33) closed dichotomous items (two possible answers yes or no); which was intentionally applied to Accounting staff members. The validity of the instrument was determined by expert judgment and reliability was calculated with the Kuder-Richardson coefficient. The data were analyzed in percentage form and formulated using frequency tables and circular diagrams. The data collected allowed us to conclude that the business organization requires an appropriate control strategy that facilitates greater development of internal accounting management, in order to promote greater organizational growth.

**Keywords:** accounting management, balanced scorecard, control strategies, accounting process.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pp.</b>
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	iv
VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	ix
RESUMEN.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xviii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>3</b>
Planteamiento del Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	8
General.....	8
Justificación de la Investigación.....	9
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes de la Investigación.....	11
Bases Teóricas de la Investigación.....	16
Bases Legales.....	22
Definición de Términos básicos.....	24
<b>CAPITULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>26</b>
Nivel y tipo de Investigación.....	27
Diseño de la investigación.....	27
Población y Muestra.....	28
Población.....	28
Muestra.....	29
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
Validez del instrumento de Recolección de Datos.....	31
Confiability del instrumento de Recolección de Datos.....	31

Sistema de Variables .....	32
<b>CAPITULO IV</b>	
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>CAPITULO V</b>	
<b>LA PROPUESTA .....</b>	<b>72</b>
Objetivo de la Propuesta .....	73
Justificación de la Propuesta.....	73
La Propuesta.....	75
<b>CAPITULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pp.
Población .....	28
muestra.....	29
Cuadro técnico metodológico de operacionalización de variables.....	33
Conocimiento de la Misión.....	37
Visión de la empresa.....	38
Conociendo Políticas de la compañía.....	39
Objetivos financieros claros y medible.....	40
Manuales de Procedimientos .....	41
Preparación Flujo de ejecutivo.....	42
Preparación Pronóstico de caja .....	43
Políticas de control interno.....	44
Actividades operativas .....	45
Políticas financieras y contables.....	46
Indicadores financieros a tiempo.....	47
Auditorias sorpresivas .....	48
Información financiera .....	49
Transacciones de registros contables oportunos.....	50
Análisis financiero.....	51
Medidas de control oportuno.....	52
Correcciones oportunas.....	53
Contratación de profesionales .....	54
Capacitación al personal.....	55
Planificación de actividades .....	56
Crecimiento empresarial.....	57
Motivación para el trabajo.....	58
Transferencia de conocimientos.....	59
Aportes a los objetivos de la empresa .....	60
Procedimientos contables detallados y claros .....	61
Cumplimiento NIIF.....	62
Organización y toma de decisiones .....	63
Error en informes fiscales .....	64
Quejas de otros departamentos.....	65
Supervisión y separación de roles.....	66
Comunicación y colaboración del equipo.....	67
Comunicación entre el personal.....	68
Implementación de herramientas de control para mejorar la gestión contable	69

Proyección estratégica para la perspectiva financiera en CONTAZUR C.A.....	75
Perspectiva de cliente de la empresa CONTAZUR C.A, desde el enfoque estratégico del CMI.....	76
Perspectiva de procesos internos de la organización empresarial CONTAZUR C.A, tomando como herramienta estratégica el CMI.....	77
Formulación de Indicadores Perspectiva de Formación y Crecimiento.....	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Pp.

Cuestionario.....	90
-------------------	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pp.
Cuadro técnico metodológico de operacionalización de variables.....	33
Conocimiento de la Misión.....	37
Visión de la empresa.....	38
Conociendo Políticas de la compañía.....	39
Objetivos financieros claros y medible.....	40
Manuales de Procedimientos .....	41
Preparación Flujo de ejecutivo.....	42
Preparación Pronóstico de caja .....	43
Políticas de control interno.....	44
Actividades operativas .....	45
Políticas financieras y contables.....	46
Indicadores financieros a tiempo.....	47
Auditorias sorpresivas .....	48
Información financiera .....	49
Transacciones de registros contables oportunos.....	50
Análisis financiero.....	51
Medidas de control oportuno.....	52
Correcciones oportunas.....	53
Contratación de profesionales .....	54
Capacitación al personal.....	55
Planificación de actividades .....	56
Crecimiento empresarial.....	57
Motivación para el trabajo.....	58
Transferencia de conocimientos.....	59
Aportes a los objetivos de la empresa .....	60
Procedimientos contables detallados y claros .....	61
Cumplimiento NIIF.....	62
Organización y toma de decisiones .....	63
Error en informes fiscales.....	64
Quejas de otros departamentos.....	65
Supervisión y separación de roles .....	66
Comunicación y colaboración del equipo.....	67
Comunicación entre el personal.....	68
Implementación de herramientas de control para mejorar la gestión contable..	69

## INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la gestión eficiente de la información financiera se convierte en un asunto fundamental para el éxito de las organizaciones. En toda empresa, los procesos contables pasan a ser parte fundamental para el desarrollo, crecimiento y sostenimiento, sobre todo, porque permiten evaluar los resultados económicos de la actividad empresarial, por tanto, facilita el proceso de decisión a nivel gerencial. Por ello, la gestión de estos procesos representa la columna vertebral de la organización, pues ofrece mecanismos de control sobre las operaciones financieras para medir o corregir el desempeño.

Las situaciones experimentadas en entornos cambiantes como los nuestros, hacen necesario que el encargado de la gestión contable de las empresas posea una visión estratégica que garantice una salud financiera, y así la sostenibilidad del negocio. Para ello, es necesario que en el quehacer de la gestión de los procesos se tomen en consideración aspectos necesarios que permitan un control que redireccione el sistema hacia el logro del objetivo. En este sentido, es importante tener en cuenta aspectos tales como: Las necesidades de los clientes internos o externos del proceso contable, la percepción interna de los procedimientos, lo financiero y además, la capacidad de auto regulación y aprendizaje que el proceso de gestión pueda lograr y ofrecer.

Es por ello, que el presente Trabajo Especial de Grado, centra sus esfuerzos en proponer una estrategia de control para el mejoramiento de la

gestión contable; estrategia basada en una herramienta de gestión empresarial que permite medir el desempeño desde una perspectiva general del proceso. Para ello, tal investigación se encuentra estructurada y desarrollada en seis capítulos presentados de la siguiente forma:

En el capítulo I, se esboza el planteamiento del problema, delimitando los objetivos a alcanzar, así como la justificación del presente estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el cual está compuesto por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos.

En el capítulo III, se establece la metodología empleada para el desarrollo de los objetivos planteados, así como las diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados en la investigación.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados obtenidos, posterior a la aplicación de los instrumentos aplicados y el análisis correspondiente a cada uno de ellos, así como las conclusiones del diagnóstico.

Posteriormente, se encuentra el capítulo V, que comprende la propuesta planteada por los investigadores enmarcados en establecer estrategia de control para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A.; basado en la herramienta de gestión empresarial denominada Cuadro de Mando Integral.

Finalmente, está el capítulo VI, en el cual se detallan las recomendaciones, beneficios y aportes surgidos de la Investigación realizada.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La globalización ha transformado radicalmente el panorama económico, impulsando la integración de los mercados financieros. En este contexto, la adopción de un conjunto común de normas contables se presenta como una solución estratégica para fomentar la confianza de los inversores, reducir los costos de transacción y mejorar la eficiencia de los mercados. La armonización contable no solo facilita la comparación de estados financieros, sino que también contribuye a una mayor transparencia y rendición de cuentas en las organizaciones empresariales.

Pues, han tenido que buscar estrategias que de una u otra manera ayudan a optimizar sus actividades, muy especialmente las de gestión, ya que en ellas se involucran aspectos que demarcan la consolidación oportuna del desarrollo organizacional. Las cuales permiten tener un control interno que es baluarte para la consolidación de oportunidades demostrativas en el campo de la contabilidad, resultando ser éstas sumamente importantes con la realidad de las empresas, en especial cuando presentan una cartera representativa de clientes.

No obstante, en el proceso contable empresarial, las estrategias afianzan y consolidan una realidad operativa y organizacional, que en el campo contable son de gran interés para instruir registros correctos de transacciones y operaciones propias de las organizaciones. Es por ello, que

en cuanto al proceso contable García (2019: 4) menciona que éste “Posee la misión de captar, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de las organizaciones empresariales”. Entonces, al tenerse un manejo adecuado de todo el procesamiento contable de las empresas la viabilidad estratégica favorece el progreso financiero de las mismas. Asimismo, lo antes citado, Lo antes señalado por el autor, permite inferir que los procesos contables se organizan en las empresas de acuerdo a su desarrollo y evolución, siendo implementados para llevar registros de las operaciones comerciales que se produzcan en el seno para fines operativos.

De igual forma, a nivel mundial los procesos contables han surgido a medida que las ciencias contables y administrativas avanzan, debido a que enfatizan la necesidad del control de recursos en que dispone cualquier institución, empresa, negocio, de orden privado o público. En otras palabras, toda empresa creada requiere aporte de capital, trabajo y tiene por objetivos principales determinar la misión de obtener rentabilidad durante su proceso de producción. Por lo tanto, la contabilidad juega un papel fundamental, entendiendo que ella, ha evolucionado al pasar de los años, posicionándose como una herramienta vital en la vida y funcionamiento de las organizaciones, muy especialmente en la gestión contable de ellas. Siendo que esta última ha requerido de un funcionamiento idóneo para el mejoramiento e innovación empresarial, ya que la misma es pieza fundamental dentro del orden contable interno de cualquier organización.

Es por eso que, Panchi & Armas (2020:173) señalan que “La gestión contable dentro del desarrollo de una empresa, es sin duda un factor clave para que la misma pueda llevar a cabo procesos de innovación, crecimiento, buena reputación y excelente imagen corporativa”. De esto, se aprecia que

efectivamente en las organizaciones debe existir el afianzamiento correcto de la gestión contable, conociéndose que en muchas ocasiones las empresas no cuentan con las estrategias de control que son adecuadas y suficientes para proporcionar el correcto desarrollo de dicha gestión, lo que llega a generar en la mayoría de los casos un descontrol de las proporciones internas, así como de los posibles actos generadores de la efectividad contable y financiera de las organizaciones.

Por tanto, en la actualidad se han llevado a cabo esfuerzos de cooperación para avanzar hacia el establecimiento de una información contable y financiera comparable, donde predominen las estrategias de control más idóneas existentes que proporcionen el desarrollo empresarial, eliminándose durante los últimos años numerosas diferencias entre las Normas de contabilidad de los respectivos países, principalmente a través de la emisión de normas comunes desarrolladas por proyectos conjuntos entre dos o más países, e iniciativas de cooperación entre sus países y el IASB. La influencia de las Normas internacionales del IASB en Latinoamérica se pone de manifiesto en el número de países que han aceptado estas Normas como obligatorias: Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá, mientras que en Chile, México y Venezuela se establece la aplicación de las Normas Internacionales de forma supletoria, en ausencia de un principio o Norma de contabilidad generalmente aceptado.

En el caso Venezolano, muchas organizaciones empresariales a pesar de contar con producciones significativas, y la elevación cada vez más de sus recursos contables y financieros, que suelen estar proyectados a la calidad empresarial. Existe en la mayoría de ellas una deficiencia operativa,

que es producida por el mal empleo de estrategias de control que deben ir proyectadas a mejorar la gestión contable, sabiendo que el rol fundamental que ésta tiene para el sector industrial es sumamente importante, pues a través de ella se logran controlar y manejar los recursos y controles internos que dentro de las empresas debe existir. Pues, es por medio de ésta donde la cartera de clientes observa la efectividad de lo que se comercializa, pero sobre todo la dirección y el rumbo connotado que dentro de la vida empresarial se requiere.

Al respecto, Bellina et al (2022) sostienen lo siguiente:

En Venezuela el control interno y las estrategias empleadas a través de éste dentro de una empresa se denota por la importancia que cada día adquieren las organizaciones y su administración en la sociedad actual, debido a la complejidad, competitividad, globalización y los cambios continuos. De modo que, todo esto implica nuevos desafíos y oportunidades para las organizaciones, así como para las personas que forman parte de ellas, ya que tienen un papel protagónico positivo en la sociedad (p.3).

Del texto que precede, es importante entonces dilucidar que las empresas en Venezuela, requieren en su desarrollo organizacional, el diseño y ejecución constante de estrategias de control que les permiten tener una connotación significativa dentro del campo comercial y empresarial, además que les proporciona una evidente oportunidad ante las complejidades y competencias que suelen existir en el contexto organizacional.

Por eso, también es importante resaltar que la mayoría de las empresas venezolanas deben contar con herramientas y estrategias de control adecuadas que le faciliten una gestión contable eficiente, lo que les proporciona el salvaguardo de los bienes, así como la custodia y manejo de

éstos. Sin dejar a un lado, la veracidad, la oportunidad y la confiabilidad de los respectivos registros contables y la información financiera, que se adquiere con la implementación correcta de estas herramientas contables.

En este orden de ideas, se tiene que la empresa CONTAZUR, C.A, ubicada en la Ciudad de Valencia, Estado Carabobo, dedicada a la prestación de servicios en materia administrativa contable a personas naturales o jurídicas, pudiendo realizar cualquier otro acto de lícito comercio relacionado con su objeto, requiere en la actualidad de una propuesta basada en un diseño de estrategias de control que le permita llevar a cabo el mejoramiento de la gestión contable, para así optimizar la prestación idónea de sus servicios y poder desarrollar la actividad comercial con ventajas ante la competitividad que el área requiere, además de afianzar herramientas útiles que a futuro pueden solventar los procesos contables que en ella se desarrollan.

De todo lo antes planteado se hace imperante formular las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A.?

¿Cuáles son los factores elementales que inciden en la gestión contable de la empresa Contazur, C.A.?

¿Permitirá la elaboración de una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A.?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Proponer una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo.

### ***Objetivo Específicos***

- Diagnosticar la dinámica actual de la gestión del proceso contable de la empresa Contazur, C.A.
- Caracterizar los elementos que constituyen la operatividad de la gestión del proceso contable de la empresa Contazur, C.A.
- Diseñar una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral como herramienta de mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A.

## **Justificación de la Investigación**

La información contable en las organizaciones empresariales son la base para una adecuada gestión, pues a partir de ella se puede ejercer no sólo un control externo del negocio sino también a lo interno; permitiendo realizar análisis de la situación de las actividades de la empresa y redirigir el rumbo cuando se presentan desviaciones o riesgos en el proceso. En este sentido, el estudio se justifica, en virtud de la necesidad de la organización empresarial seleccionada para esta investigación, de un mejoramiento en su gestión contable, que le permita mitigar errores o riesgos dentro del proceso

del departamento de contabilidad. Ya que la misma tiene como intención Proponer una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo.

Entonces, desde la óptica práctica, esta investigación sirve como herramienta de apoyo para profesionales gerentes del área contable y administrativa encargados de la gestión contable de esta organización, pues les permitirá tener una visión general y estratégica para controlar procesos y detectar errores o debilidades existentes permitiendo tomar acciones correctivas pertinentes a fin de mejorar, de tal forma que la empresa alcance eficiencia, eficacia en los recursos; lo que se traduce en logros de objetivos empresariales.

Por otro lado, desde lo científico, es un aporte para investigadores interesados en estudios relacionados con la posible solución de problemáticas internas en la gestión contable. A su vez, es un aporte al desarrollo académico y profesional al ser un instrumento práctico aplicable.

En este orden de ideas es importante destacar que el presente estudio se enmarca en la línea de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo denominada: “Organización y Contabilidad”, del área Actividad y procedimientos Contables en las organizaciones; por lo que sirve de aporte para nutrir y extender investigaciones relacionadas con esta línea.

## **CAPÍTULO II**

## MARCO TEÓRICO

En esta sección de la investigación, se estarán esbozando todas las teorías o fundamentos teóricos que de una u otra manera dan una idea general de lo que es el fenómeno en estudio. Es por eso, que el marco teórico referencial es el eje transversal de todo el proceso investigativo para que el investigador identifique la teoría consolidada sobre las hipótesis que giran alrededor del proyecto; y de ahí identificar vacíos académicos y procedimentales alrededor del problema. Este capítulo sirve para que se conozcan las teorías, estudios anteriores, regulaciones, conceptos claves y características esenciales del contexto en que se desarrolla la investigación.

### **Antecedentes de la Investigación**

Con respecto a lo que son los antecedentes de la investigación, el autor García (2023:17) los define como “aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando, pero que además guardan relación con los objetivos del estudio que se aborda”.

Es por ello, que tomando en cuenta la definición anterior con respecto a este punto de la investigación. Se tomarán como antecedentes de este tema, los siguientes:

Villegas (2022), realizó un Trabajo Especial de Grado titulado: **La gestión contable y su incidencia en los estados financieros del restobar estación 66 en el distrito los Olivos, lima 2020**, para optar el título Profesional de Contador Público, en la Universidad Peruana de las Américas, el mismo tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de la gestión contable en los estados financieros de la empresa en estudio, considerando como

variable independiente la gestión contable y los estados financieros como variable dependiente; la metodología utilizada en la investigación fue de diseño no experimental transversal, enfoque cuantitativo, nivel explicativo correlacional, para ello se tuvo una población de 15 personas y su muestra fue censal porque se consideró a toda la población, mediante el instrumento del cuestionario se respondieron 19 preguntas en base a la escala de Likert, los resultados de las respuestas fueron analizados en el estadígrafo inferencial Alfa de Cronbach mediante el programa SPSS versión 25, obteniendo de ello un resultado fiable.

Se concluyó que la gestión contable no incide significativamente en los estados financieros, de manera que se rechaza la hipótesis alterna y por consecuencia se acepta la hipótesis nula, su correlación según el coeficiente de determinación fue de 3.2% lo que determina cuanto incide la gestión contable en los estados financieros.

Por tanto, el antecedente que precede guarda relación estrecha y se vincula con la investigación en desarrollo, ya que la misma muestra la importancia de la gestión contable y su indispensable función en los diferentes procesos que se llevan a cabo dentro de las organizaciones empresariales, tal cual se pretende de cierto modo demostrar a través del desarrollo teórico - práctico de este estudio.

De igual forma, Montes et al (2022) llevaron a cabo un trabajo de investigación que tiene por título: **El control interno y la gestión administrativa en las empresas del distrito de Callería, 2021**, para optar el título Profesional de Contador Público, en la Universidad Nacional de Ucayali del Perú. El estudio tuvo por finalidad, determinar la relación entre el control interno y la gestión administrativa en las empresas del distrito de

Callería, 2021. La metodología utilizada estuvo enfocada en un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva-correlacional, se aplicó un cuestionario de 19 preguntas cerradas tipo Likert a una muestra de 45 empresas. En el estudio se concluye que existe una correlación significativa y relevante entre la variable 1 control interno y la variable 2 gestión administrativa en las empresas del distrito de Callería, 2021.

Entonces, la investigación realizada por los autores que preceden guarda relación con este estudio, ya que la misma muestra la importancia de la gestión contable y administrativa de las organizaciones, además que demuestra la correlación que entre ellas hay para el desarrollo empresarial a través de la gestión contable.

Por su parte, Carrasco et al (2022) realizaron un Trabajo Especial de Grado titulado: **Propuesta de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de servicios industriales C.A.**, para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de Servicios Industriales C.A, ubicada en la ciudad de Valencia del Estado Carabobo, la metodología se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, de campo de tipo descriptivo, las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: la observación directa y la encuesta, utilizando como instrumentos, el cuestionario, lo que permitió dar validez y confiabilidad a la investigación, la población y muestra de esta investigación es finita de diez empleados (10). Luego de la aplicación del instrumento se concluye que no existe un procedimiento computarizado para llevar el control de los inventarios y que el conteo del inventario se realiza esporádicamente,

afectando el seguimiento de las actividades del procedimiento administrativo, en virtud de esto se recomienda poner en funcionamiento los procedimientos diseñados para mejorar los procedimientos administrativos de la empresa. La investigación guarda relación, ya que esta está enmarcada en un estudio que permite demostrar la importancia del proceso contable.

Por otro lado, Quintero (2021), presentó un trabajo titulado **la contabilidad gerencial como sistema de información de gestión estratégica en la empresa “INVERSIONES GRE LARA C.A” Barinas Estado Barinas 2021**. Para optar el título de Licenciado en Contaduría en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora. Tuvo como objetivo principal Analizar la Contabilidad Gerencial como sistema de información de gestión estratégica en la empresa “INVERSIONES GRE LARA C.A” Barinas Estado Barinas 2021. La investigación se basa en un enfoque cuantitativo, bajo una modalidad descriptiva, enmarcada en un diseño mixto tanto bibliográfico como de campo. Para efectos del presente trabajo la población estuvo conformada por el personal que labora en la empresa la cual consta de cinco personas que son: el propietario, el gerente, el contador y dos empleados. Dicha empresa cuenta con personal de venta que no son empleados fijos trabajan por comisiones. El instrumento para recolección de dato fue el cuestionario con preguntas cerradas SI-NO.

En el estudio realizado, se pudo concluir, partiendo de los objetivos trazados, en primer lugar, que se debe trabajar en un desarrollo constante de un Sistema de Información Gerencial Estratégico diseñado de forma tal que cada uno de los subsistemas que lo componen brinde los insumos desde lo operacional hasta lo estratégico, y logren fortalecer la estructura interna de la

organización de manera flexible, permitiendo desarrollarse en un entorno competitivo en constante cambio.

De esta manera, se puede decir que la investigación guarda relación con el presente trabajo de investigación, ya que el mismo busca demostrar la importancia de los procesos contables para la toma de decisiones empresariales.

Por último, Gutiérrez (2020) realizó una investigación titulada: **Sistema de indicadores para evaluar la gestión administrativa y operativa de mercal en San Cristóbal – Estado Táchira**. Para optar el título de Especialista en Finanzas en la Universidad Central de Venezuela. El propósito de esta investigación fue realizar el diseño de un Sistema de Indicadores de Gestión, para evaluar la gestión administrativa y operativa de Mercal en San Cristóbal, Estado Táchira, que garantice la correcta ejecución de sus funciones gerenciales. La metodología corresponde a un diseño no experimental, tipo descriptivo, de campo, modalidad proyecto factible. La Muestra estuvo conformada por 25 sujetos que conforman las unidades administrativas y operativas de la Organización, a quienes se les aplicó un Cuestionario tipo escala de Likert, de categorías sumadas con 5 alternativas de respuesta: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Casi Nunca y Nunca. El instrumento fue validado por expertos, lo que determinó su validez y confiabilidad.

Al ser procesados los datos, se obtuvo una serie de Conclusiones, donde se destacó que, en la empresa, medir el cumplimiento de la misión, era una necesidad urgente, para lo cual se desarrollaron instrumentos para la medición de Indicadores de Gestión, que permitieron cumplir con la misión y visión de la empresa. El diagnóstico de necesidades, sirvió para evaluar la operatividad, así como las fortalezas y debilidades que inciden en cumplir con

los objetivos. Se recomendó la aplicación de los Indicadores de Gestión, por lo que el autor del presente estudio, elaboró una Propuesta que sirva para evaluar la gestión operativa y administrativa de Mercal en San Cristóbal – Estado Táchira.

De este modo, se puede apreciar que el antecedente se vincula con este estudio, ya que por medio del mismo, se abordó el sistema de gestión como una herramienta clave para el desarrollo empresarial, algo similar con lo que se quiere lograr a través de la investigación que se está desarrollando.

### **Bases Teóricas**

Las teorías que se estarán desglosando en esta investigación, son las siguientes:

#### **Estrategia de control**

En el ámbito empresarial y organizacional, es importante tener en cuenta que el empleo de estrategias de control muchas veces permite tener mejoramientos de aspectos internos en las empresas, como lo es por ejemplo la gestión contable. Es por ello, que Macias& Vegas (2022) indican que las estrategias de control “son aquellos procesos que se llevan a cabo dentro de una organización con la finalidad de asegurar la realización de las operaciones de forma eficiente y oportuna” (p.373).

A su vez, el establecimiento de estrategias de control es un trabajo en conjunto esto es con el objetivo de tener una certeza que los diferentes procesos se realizarán con eficiencia y eficacia además de mejorar la comunicación y que toda la información que se maneje sea confiable y

oportuna porque a través de esta se toman decisiones que son requeridas para minimizar los riesgos impidiendo de esta forma que su impacto afecte sobre manera los procesos (López, 2018).

### **Gestión Contable**

Dentro del contexto de las organizaciones empresariales, se tiene que la gestión contable ha sido siempre una actividad orientada a obtener información de las operaciones financieras de éstas. Esta información, para ser útil, debe ser consecuente y ordenada; para su elaboración se debe contar con profesionales de la contabilidad con experiencia. Es por ello, que la gestión contable es la encargada de adquirir la información de las operaciones financieras de una entidad y/o empresa (López, 2022).

### **Control de Gestión**

Acerca del control de gestión se ha conocido que éste es un sistema de información clave y exacta que permite a la organización tomar las decisiones acertadas y oportunas, adoptar a tiempo las medidas correctivas de las principales variables y procesos. Al respecto, Mallo et al (2001), plantea:

El sistema de control de gestión moderno se concibe como un sistema de información-control superpuesto y enlazado continuamente con la gestión que tiene por objetivo definir los objetivos compatibles, establecer medidas adecuadas de seguimiento y proponer las soluciones específicas para corregir las desviaciones. El control de gestión es activo en el sentido de influenciar a la dirección para diseñar el futuro y crear

continuamente las condiciones para hacerlo realidad.  
(p. 23)

## **Indicadores de Gestión**

Con respecto a lo que son los indicadores de gestión, Gaytán (2019) señala lo siguiente:

Los indicadores de gestión, transforman y filtran los volúmenes de información con la finalidad de que realmente contribuya de forma adecuada para que los directores de las organizaciones tomen decisiones efectivas y al mismo tiempo sirva para dar seguimiento a las variables claves para que la organización logre el éxito y la competitividad (p. 129).

Entonces, se puede decir que por medio de los indicadores de gestión las organizaciones empresariales, obtienen resultados operativos y sistemáticos satisfactorios, ya que éstos brindan las herramientas adecuadas para tal fin.

## **Procesos contables**

En la dinámica empresarial, los procesos contables forman parte esencial de ésta, pues es a través de ellos es en donde se pone de manifiesto el desarrollo dinámico de las empresas. Es por eso que, Macías et al (2019) menciona que “Los procesos contables poseen la misión de captar, procesar y transmitir la información adecuada al proceso de toma de decisiones de los múltiples usuarios de la misma” (p.251).

## **Cuadro de Mando Integral (CMI) o BalancedScoreCard**

El Cuadro de Mando Integral traduce la estrategia y la misión de una organización en un amplio conjunto de medidas de actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica.

Según Kaplan & Norton (2012) opinan que el Cuadro de Mando Integral además de servir de apoyo para traducir y aplicar la estrategia de la organización, permite a su vez gestionarla. Es fundamental que las empresas logren identificar sus procesos estratégicos y mejorarlos, a través de indicadores de medición financieros y no financieros, considerando a estos últimos como activos intangibles indispensables que garantizarán un desarrollo futuro de la organización.

Kaplan & Norton (2012) enfatizan que para ejecutar dicha estrategia de forma satisfactoria es fundamental describirla, medirla y gestionarla. El cumplimiento de la ecuación se logra a través del Cuadro de Mando Integral, que incluye mapas estratégicos, estos últimos facilitan la descripción uniforme y consecuente de la estrategia e implican una representación visual de la relación causa-efecto entre sus componentes, es un modelo que proporciona una visión de la forma en que la estrategia relaciona los activos intangibles con los procesos de creación de valor, asimismo muestran el camino a seguir de la organización.

El cuadro de mando integral calcula asimismo el desempeño de la estructura organizacional bajo el enfoque de cuatro (04) perspectivas muy bien niveladas: finanzas, clientes, procesos internos, y formación y

crecimiento. Cada una de estas perspectivas trabaja de forma coordinada para generar una medición balanceada del desempeño de la organización.

### **Perspectiva Financiera**

La perspectiva financiera ha sido históricamente la más usada para medir el desempeño de las compañías. Esta perspectiva consiste en conocer los ingresos reales de la organización y su capacidad presupuestal. Los indicadores de la perspectiva financiera permiten hacer un análisis real del comportamiento económico de la organización. Los aspectos financieros de una organización son fundamentales, no obstante, esta perspectiva no es suficiente para comprender su desempeño. Un análisis sobre otras perspectivas permitirá entender, por ejemplo, en qué áreas debería invertirse más presupuesto. En este sentido, todas las acciones que se tomen dentro de la organización deberán tener impacto en la perspectiva financiera.

### **Perspectiva Cliente**

Uno de los aspectos más importantes a la hora de medir el éxito de una organización es conocer el nivel de satisfacción que están teniendo los clientes con el servicio que la organización ofrece. La perspectiva del cliente evalúa varios factores que influyen en la experiencia del cliente. Por ejemplo, los indicadores de esta perspectiva estarán en función de medir tiempos de respuesta, calidad del servicio, entre otros.

### **Perspectiva Procesos Internos**

En esta perspectiva, se identifican los procesos más críticos para conseguir los objetivos de accionistas y clientes, centrándose en mejorar los

procesos operativos existentes. El análisis de esta perspectiva permite optimizar el funcionamiento interno para garantizar agilidad y eficacia.

### **Perspectiva Aprendizaje y Crecimiento**

La perspectiva de aprendizaje y crecimiento permite analizar la infraestructura de la organización y así crear valor futuro. Aquí se analizan tres áreas fundamentales de la organización: El clima organizacional, las personas y los sistemas. Cuando se habla de clima organizacional se hace referencia a la satisfacción de los empleados, su rendimiento y su retención. La perspectiva permite analizar de qué manera las acciones y comportamiento de los miembros de la organización están optimizando el desempeño con miras al cumplimiento de metas. El área de personas analiza los niveles de capacitación de los empleados y las capacidades de la organización para lograr esa capacitación en términos de inversión en programas de capacitación, costo de capacitación para cada empleado, presupuesto disponible, etc. El análisis de los sistemas hace referencia a al desempeño en términos tecnológicos. Es decir, qué inversiones u optimización en términos de TI deben realizarse con el fin de alcanzar las metas de la organización.

### **Importancia del Cuadro de Mando Integral**

El Cuadro de Mando Integral pretende unir el control operativo a corto plazo de la empresa con su visión y estrategia a largo plazo. El objetivo fundamental es centrarse en unos pocos indicadores principales que tienen estrecha relación con los objetivos más significativos. Así, la organización se ve obligada a controlar y vigilar todas las operaciones del presente, conscientes de que estas afectarán al desarrollo del mañana. El concepto del

BalancedScorecard se basa precisamente en utilizar la experiencia pasada, para tomar decisiones en el presente, las mismas que afectaran los resultados futuros.

## **CONTAZUR, C.A.**

Es una empresa que tiene por objeto principal la prestación de servicios en materia administrativa y contable a personas naturales o jurídicas, pudiendo realizar cualquier otro acto de lícito comercio relacionado con su objeto **(Información suministrada por la empresa, y se encuentra contenida en el acta constitutiva de la misma).**

## **Bases Legales**

La presente investigación se fundamenta en la parte Legal por aquellos tratados que rigen el ejercicio de la Contaduría Pública y que están relacionados con el tópico o tema en investigación; en tal sentido a continuación se enuncian:

## **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

**Artículo 117.** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como la información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor,

el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. A través de este artículo, se puede advertir que toda empresa debe brindar un servicio de calidad.

## **Código de Comercio Venezolano**

El Código de Comercio Venezolano establece el sentido de comerciante, no solo de forma estricta, sino por el contrario identifica a los industriales, banqueros, transportistas y empresarios; quienes legalmente deben tener un mínimo de requisitos como son capacidad Legal, habitualidad y ejercicio en nombre propio. A continuación, se presentan los artículos de mayor relevancia:

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

**Artículo 33.** El libro Diario y el de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, a fin de poner en el primer folio de cada libro nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el juez y su Secretario o por el Registrador Mercantil. Se estampará en todas las demás hojas el Sello de la oficina.

**Artículo 34.** En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de

esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

### **Definición de términos básicos**

**Contable:** Es aquella persona o profesional que lleva un registro de contabilidad y movimientos financieros en una empresa, a menudo produciendo informes y propuestas de inversión dirigidos a los directivos de la misma.

**Control:** Es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización, mediante la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prever desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias.

**Cuadro de mando integral CMI (BalancedScorecard):** Es una herramienta de gestión empresarial que se utiliza para medir la situación y evolución de una empresa desde una perspectiva general.

**Estrategias:** Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles.

**Gestión:** Es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

**Gestión contable:** Es el proceso de registrar, organizar y analizar las transacciones financieras que realiza una empresa. Concretamente, implica llevar un registro adecuado de los ingresos, gastos, activos y pasivos.

**Indicadores:** Son unidades de medición que permiten evaluar el rendimiento de los procesos internos de una organización, ya sea para medir la rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo, entre otros.

**Procesos:** Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo específico.

**Visión:** La visión de la empresa es el camino al cual se quiere dirigir a largo plazo. Su definición sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento y las de competitividad.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

El marco metodológico, permite identificar los pasos a seguir desde la metodología adecuada, para obtener con precisión los datos relevantes que son de interés en la investigación. Por eso, representa al conjunto de técnicas y procedimientos que se emplean para formular, resolver problemas y llevar a cabo un estudio en particular. Es decir, que en él se explica la metodología con la que se va a realizar el Proyecto Investigativo, Trabajo Especial de Grado o simplemente una tesis doctoral, que sustentados en fundamentos científicos se da una respuesta congruente al tema. Es por ello que, Hernández & Mendoza (2018) indican que el Marco Metodológico:

Representa el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados (p.125).

#### **Tipo de Investigación**

Investigación Cuantitativa. Por su parte, (Caballero, 2020) hace referencia que la investigación cuantitativa:

Es aquella donde predomina la cantidad y su manejo estadístico matemático y los informantes tienen un valor igual. Este tipo de estudio está orientado a verificar o comprobar de manera deductiva las

proposiciones planteadas en la investigación, esto es mediante la construcción de hipótesis en base a la relación de variables para posteriormente someterlas a medición logrando así su confirmación o refutación (p.14).

Entonces, en relación a lo anterior, se puede decir que la investigación en desarrollo presenta un enfoque cuantitativo, ya que la misma busca obtener a futuro resultados numéricos por medio de la medición y a través de informantes claves que representaran la muestra seleccionada, los cuales emitirán una correlación exacta sobre una realidad deductiva de las hipótesis y variables planteadas en el desarrollo del Proyecto investigativo.

En este sentido, la presente investigación se encuadra en un Proyecto Factible, que según el manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006):

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. (p.21).

En virtud de que el propósito del trabajo es proponer una estrategia de control basada en una herramienta de gestión empresarial para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa objeto de estudio; se desarrolló la investigación bajo esta modalidad: proyecto factible.

### **Investigación Documental**

Según Hernández & Mendoza (2018:117), la investigación documental: Consiste en “Detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”. Es por ello, que este proyecto presenta la Selección de este tipo de investigación, ya que por medio de ella se pueden sustentar los propósitos de este estudio, a través de consultas bibliográficas que enfocan aspectos relativos al tópico.

### **Carácter de la Investigación**

Investigación descriptiva con carácter de Campo. Con respecto a este epígrafe, Guevara et al (2020:5) indican que “La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad”. Por tanto, el Proyecto de Grado que se está desarrollando, presenta aspectos de esta investigación, debido a que por medio de él se estará describiendo la posible situación en la que se encuentra la empresa CONTAZUR, C.A, en cuanto a su gestión contable, tomando en cuenta las variables que enmarcan la investigación. A su vez, la investigación presenta carácter de campo, quien de acuerdo a Rus (2020:1) no es más que “Aquel que recopila los datos directamente de la realidad y permite la obtención de información directa en relación a un problema”.

De igual forma, se puede decir, que se elige este carácter de la investigación, porque por medio del mismo se estaría obteniendo información directamente de la unidad de estudio seleccionada, así como de la población que está siendo investigada, en este caso del personal que forma parte de la

gerencia administrativa y Contable de la empresa CONTAZUR, C.A, Valencia - Estado Carabobo.

## **Población**

La población representa la totalidad del fenómeno a estudiar, por lo tanto, constituye el conjunto de objetos que representan algunas características comunes observadas. La misma es definida por Condori (2020:3) como los “Elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio”. Por lo tanto, la población a estudiar está representada por todo el personal de la empresa Contazur, C.A, ubicada en la Zona Industrial La Guacamaya I, de la ciudad de Valencia, estado Carabobo, en virtud de ser la unidad de estudio donde se desarrolló la investigación y por ser todos los trabajadores integrantes del fenómeno, los cuales se discriminan a continuación:

Cuadro Nro. 1 Población de la empresa Contazur, C.A

Empresa Contazur, C.A	
Población	Total
42	42

**Fuente:** Datos de nómina de la empresa

## **Muestra**

La muestra es definida por las autoras Rusque y Castillo (2003: 90), como “un conjunto de datos que contiene únicamente una parte de las observaciones del problema”. Respecto a las muestras intencionales, las autoras advierten que “se eligen criterios que se consideran necesarios o

altamente convenientes para tener una unidad de análisis con mayores ventajas para los fines que se persigue en la investigación”. En virtud de lo anterior, para abordar la problemática existente el criterio fue seleccionar el muestreo no probabilístico de tipo intencional, de modo a escoger a los elementos que se vinculan directamente con la gestión contable y su proceso. Por lo tanto, se tomaron a nueve (9) miembros del departamento de contabilidad, tal como se muestra a continuación:

Cuadro Nro. 2 muestra de la empresa Contazur, C.A

Empresa Contazur, C.A	
Muestra	Total
9	9

Fuente: Datos de nómina de la empresa

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En este aspecto de la investigación se deben señalar las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se van a utilizar en el estudio. Es por eso, que (Hernández & Duana; 2020) señalan que:

Cuando se realiza un trabajo de investigación, es necesario considerar los métodos, las técnicas e instrumentos como aquellos elementos que aseguran el hecho empírico de la investigación, donde método representa el camino a seguir en la investigación, las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método, mientras que el instrumento incorpora el recurso o medio que ayuda a realizar la investigación, además el uso de técnicas de recolección de información es una etapa donde se inspecciona y se transforman

los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones y apoyo a la toma de decisiones (p.51).

Para efectos de recolección de información de esta investigación la técnica a utilizarse será la encuesta., cuyo instrumento preparado fue el cuestionario conformado por treintaitrés (33) preguntas dicotómicas cerradas con dos opciones de respuesta mutuamente excluyentes: Sí o NO; aplicado a la muestra escogida para obtener información de carácter confidencial de la dinámica actual de la gestión de los procesos contables.

## **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

### **Validez**

La validez, según Hernández & Mendoza (2018: 200), “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir”. Esto implica la correspondencia de los ítems con los objetivos del estudio. En este sentido, la validez se refiere a la comprobación de la eficacia en el estudio de las variables asociadas a la investigación, en la que el experto emite opinión sobre la pertenencia, coherencia y claridad de los ítems con los indicadores establecidos en las variables involucradas. Para el desarrollo de esta investigación se contó con la validación del instrumento, el cual fue examinada y avalada por expertos de en materia de Gestión y también en Estadística de esta casa de estudios.

## Confiabilidad

De acuerdo a Hernández& Mendoza (2018: 200), “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. Es decir, que si un instrumento se aplica varias veces en personas distintas las respuestas tienden a ser consistentes. En este estudio se determinó la confiabilidad del instrumento por medio del cálculo de confiabilidad de Kuder Richardson (KR-20), preparado en una hoja de Excel que facilitó los cálculos y usando la siguiente fórmula:

$$r_{kr20} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum pq}{\sigma^2} \right)$$

*Donde:*

K= Número de ítems del instrumento. p= Porcentaje de personas que responden correctamente a cada ítem.

q=Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

$\sigma^2$  = Varianza total del instrumento.

Esta fórmula garantizó la confiabilidad del instrumento diseñado, es decir, la confiabilidad de cada uno de los ítems planteados en su conjunto. El valor del coeficiente obtenido con la aplicación de la fórmula del Coeficiente Kr-20, dio como resultado 0,84 por lo cual se consideró confiable y por ende aceptadas las respuestas suministradas por la muestra intencional seleccionada.

## **Técnicas de Análisis de Datos**

La técnica de análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador somete los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. Luego de aplicado el instrumento de recolección de datos, se procedió a realizar el tratamiento estadístico correspondiente para lograr el análisis de los resultados. En este sentido, procedió a la organización y tabulación de los datos obtenidos en cuadros de distribución de frecuencias, iniciándolo con las respuestas dadas por los empleados, realizando así, el análisis porcentual apoyado también con las gráficas circulares para cada ítem; resaltando que los análisis fueron de corte descriptivos, permitiendo una visión más clara y con la finalidad de diagnosticar la necesidad de la Empresa a ser valorada en la propuesta.

## **Cuadro técnico metodológico**

El cuadro técnico metodológico, permite en una investigación, tener una idea clara de la conceptualización y operacionalización de las variables que conforman el estudio, por medio del ordenamiento de las dimensiones e indicadores que estructuran el instrumento base para la obtención de información necesaria y relevante.

**Cuadro Nro. 3 Cuadro Técnico Metodológico**

Objetivo general	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición real	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
<p>Proponer una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo.</p>	<p>Diagnosticar la dinámica actual de la gestión del proceso contable de la empresa Contazur, C.A.</p>	<p>Gestión del proceso contable</p>	<p>Elaboración y utilización de información contable para orientar en la toma de todo tipo de decisiones de la empresa y a distintos niveles de decisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Misión</li> <li>• Visión</li> <li>• Políticas de la compañía</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Procedimientos del área contable</li> <li>• Flujo de ejecutivo</li> <li>• Pronóstico de caja</li> <li>• Políticas de control interno</li> <li>• Actividades operativas</li> <li>• Políticas financieras y contables.</li> </ul>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Personal del departamento de contabilidad de la empresa CONTAZUR, C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo.</p>

Objetivo general	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición real	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Proponer una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo.	Caracterizar los elementos que constituyen la operatividad de la gestión del proceso contable de la empresa Contazur, C.A.	Operatividad de la gestión del Proceso Contable	Capacidad de Aportar información a la planificación y diseño de estrategias, tanto económicas como contables, así como prever situaciones que ocurrirán en el futuro antes de que se produzcan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores financieros</li> <li>• Auditorias sorpresivas</li> <li>• Información financiera</li> <li>• Transacciones económicas</li> <li>• Análisis financiero</li> <li>• Medidas de control</li> <li>• Correcciones oportunas</li> <li>• Contratación de profesionales</li> <li>• Capacitación al personal</li> <li>• Planificación de actividades</li> <li>• Crecimiento empresarial</li> <li>• Motivación laboral</li> <li>• Transferencia de conocimientos</li> </ul>	11	Cuestionario	Personal del departamento de contabilidad de la empresa CONTAZUR, C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo.
					12		
					13		
					14		
					15		
					16		
					17		
					18		
					19		
					20		
					21		
22							
23							

Objetivo general	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición real	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Proponer una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral para el mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A, ubicada en Valencia, estado Carabobo.	Diseñar una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral como herramienta de mejoramiento de la gestión contable de la empresa Contazur, C.A.	Estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral	El cuadro de mando integral es una herramienta de gestión empresarial ideado para implementar buenas estrategias organizacional al integrar al cliente, las finanzas, las ofertas y el crecimiento interno como parte del desempeño de una empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportes</li> <li>• Procedimientos contables</li> <li>• Cumplimiento NIIF</li> <li>• Organización y toma de decisiones</li> <li>• Error en informes fiscales</li> <li>• Quejas de otros departamentos</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación y colaboración</li> <li>Implementación de herramientas</li> </ul>	<p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p> <p>28</p> <p>29</p> <p>30</p> <p>31-32</p> <p>33</p>	Cuestionario	Personal del departamento de contabilidad de la empresa CONTAZUR, C.A. Ubicada en Valencia Estado Carabobo.

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

La interpretación de resultados, se puede definir como la aplicación de la estadística para analizar datos recolectados en el proceso de indagación en la Empresa. Luego de la aplicación del instrumento a la muestra intencional escogida, se procedió a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación. Los datos recogidos fueron tabulados mediante el uso de aplicaciones electrónicas a los efectos de su presentación e interpretación.

A continuación, se presentan los resultados del cuestionario aplicado a los empleados del departamento de contabilidad de la empresa CONTAZUR, C.A.; para dar cumplimiento a los objetivos de investigación dirigidos a diagnosticar la situación actual que se presenta en el Departamento con respecto a su gestión contable. Para ello, se presentan los treintaitrés (33) cuadros de frecuencia y porcentajes con sus respectivos gráficos e interpretación de resultados.

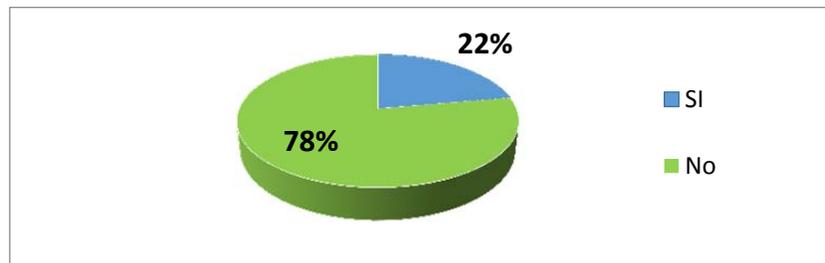
### Ítem N°. 1. ¿Conoce la misión de la empresa?

**Cuadro Nro. 4. Conocimiento de la misión**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	2	<b>22%</b>
<b>No</b>	7	<b>78%</b>
total	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 1 Conocimiento de la misión de la empresa**



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Se evidencia que la mayoría del personal del Departamento de Contabilidad en la empresa CONTAZUR C.A. no conoce la misión de la empresa. A nivel porcentual, representan un 78% de los empleados encuestados, mientras que sólo un 22% de ellos sí sabe al respecto. El conocimiento sobre la misión de una empresa debe ser algo fundamental, pues representa la razón de ser de la misma. La no alineación de la toma de decisiones estratégicas con la misión puede afectar el desenvolvimiento del proceso contable. Asimismo, trabajar alineados con la misión permite la identidad con la organización, compromiso con la

satisfacción del cliente del proceso y, en suma; la consecución de los objetivos empresariales.

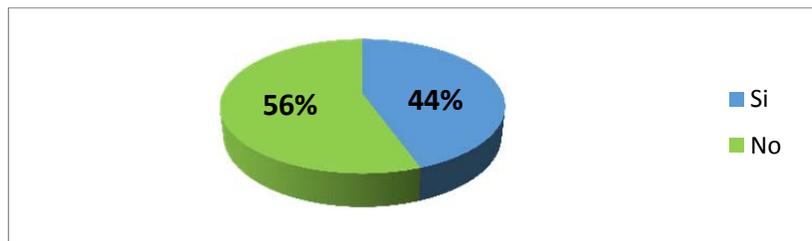
### Ítem N°. 2. ¿Conoce la Visión de la empresa?

**Cuadro Nro. 5 Visión de la empresa**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	44%
No	5	56%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 2 Conocimiento de la visión**



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Tal como se evidencia en la gráfica adjunta número 2, el 56% de los trabajadores del área contable reconocen no conocer la visión de la empresa. Es decir, más de la mitad de los empleados desconocen este aspecto esencial de la misma, porque sólo el 44% lo sabe, representando esto una debilidad. Al igual que la misión, el conocimiento por parte de los trabajadores de la empresa acerca de su visión es necesario para dirigir los esfuerzos hacia el alcance de los objetivos.

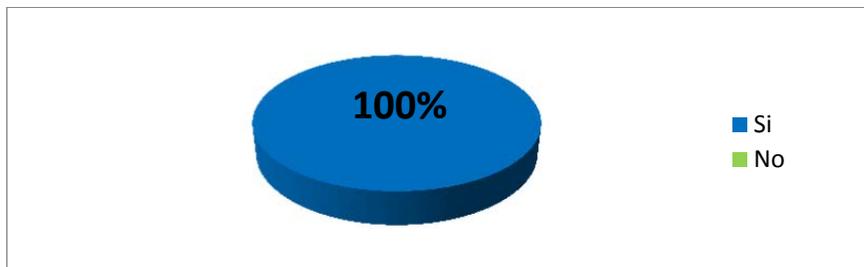
### Ítem N°. 3. ¿Conoce las políticas de la empresa?

**Cuadro Nro. 6** Conocimiento de las políticas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	100%
No	0	0%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 3** Conocimiento de las políticas



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Tal como lo evidencia el resultado para este ítem, el 100% de los encuestados poseen conocimiento de las políticas de la empresa CONTAZUR C.A. Por tanto, las políticas de la empresa constituyen el conjunto de principios y directrices que guían la toma de decisiones y la conducta de los empleados. Es de resaltar que el cumplimiento de las políticas en la gestión de la empresa es esencial para garantizar la transparencia, el cumplimiento normativo y permiten, desde el departamento de contabilidad, la fiabilidad de la información financiera y la toma de decisiones informadas. Esta comprensión asegura que la

contabilidad de la empresa refleje con precisión su situación financiera y cumpla con los estándares éticos y legales.

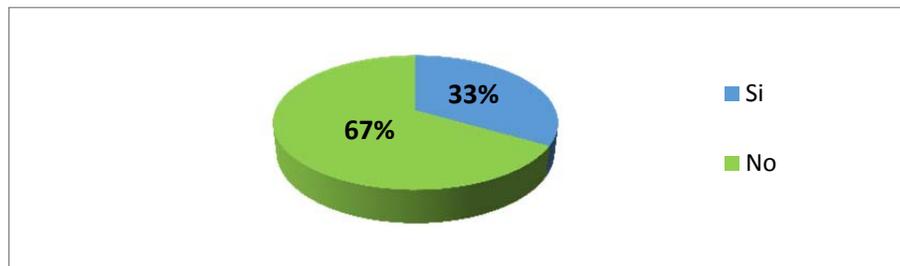
**Ítem N°. 4 ¿Existe en la empresa objetivos claros y medibles?**

**Cuadro Nro. 7** Objetivos financieros claros y medibles

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	3	<b>33%</b>
<b>No</b>	6	<b>67%</b>
total	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 4** Objetivo financieros claros y medibles



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** De acuerdo a los resultados adjuntos un 67% de los empleados encuestados dan a conocer que existe en la empresa CONTAZUR C.A, una deficiencia en el planteamiento de objetivos financieros claros y medibles y sólo un 33% de ellos indica que si hay existencia de ellos. Por tanto, el establecimiento de objetivos claros y medibles es esencial para el impulso hacia el éxito y sostenibilidad de una empresa. Mantener objetivos claros permite mantener motivado al personal en el logro de los mismos y a su vez impulsan la planificación estratégica y fomentan la rendición de cuentas y transparencia en la gestión financiera. En

este sentido, los resultados sugieren que existe deficiencia en ese aspecto de la empresa.

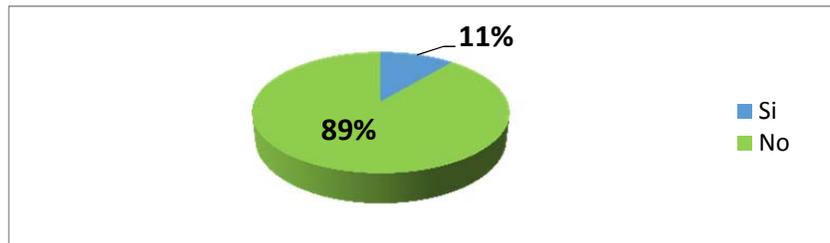
### Ítem N°. 5 ¿Existen manuales de procedimientos del área contable?

**Cuadro Nro. 8** Manuales de procedimientos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	11%
No	8	89%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 5** Manuales de procedimientos



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Se puede apreciar en el gráfico que un 89% de los resultados, indica que los empleados encuestados se pronunciaron con respecto a la no existencia de manuales de procedimientos en el área contable. Esto es una debilidad que puede afectar el desenvolvimiento de los procesos contables de la empresa CONTAZUR C.A., pues es posible que no se desarrollen eficientemente las tareas asociadas al área. Podrían existir errores, falta de estandarización, debilitamiento del control interno y dificultades en la capacitación del personal. Es fundamental contar con un manual formal que establezca

claramente los procesos, responsabilidades y procedimientos contables para mejorar la eficiencia, la precisión y control en el área financiera. La documentación clara y detallada es clave en la gestión contable eficaz.

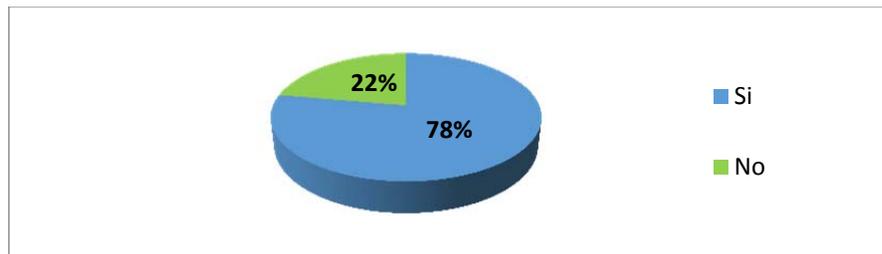
### Ítem Nº. 6 ¿Preparan flujo de efectivos?

**Cuadro Nro. 9** Preparación de flujo de efectivo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	78%
No	2	22%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 6** Preparación flujo de efectivo



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Un 78% de los encuestados expresa que sí realizan flujo de efectivo. Por tanto, para toda la organización empresarial es esencial realizar el flujo de efectivo para comprender y gestionar eficazmente la liquidez de una empresa, tomar decisiones informadas y comunicar de manera transparente su situación financiera a diferentes partes interesadas. No realizarla puede tener consecuencias significativas en la toma de decisiones, en la planificación financiera y en la gestión efectiva de la liquidez. Es clave para la empresa tener un personal

capacitado con conocimientos en la preparación de esta herramienta, ya puede garantizar la salud financiera de la empresa

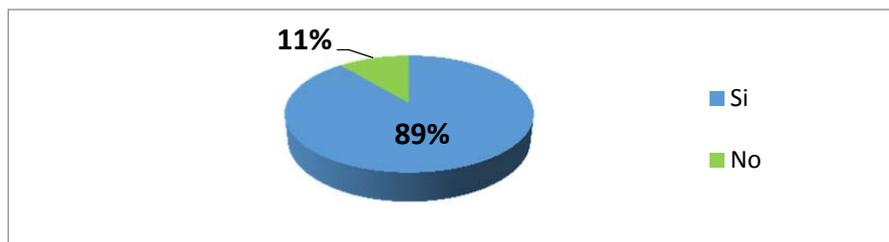
### Ítem N°. 7 ¿Preparan pronósticos de caja?

**Cuadro Nro. 10** Preparación Pronósticos de caja

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	89%
No	1	11%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 7** Preparación Pronósticos de caja



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e interpretación de Resultados:** El resultado adjunto, evidencia que un 89% de los encuestados indican que se prepara en la empresa CONTAZUR C.A, pronóstico de caja. La preparación de pronósticos de caja es una herramienta esencial que permite a la empresa proyectar sus necesidades financieras, tomar decisiones informadas y mantener una salud financiera sólida, para asegurar la precisión de este pronóstico depende de la calidad de los datos utilizados y de la experiencia del equipo contable en su elaboración.

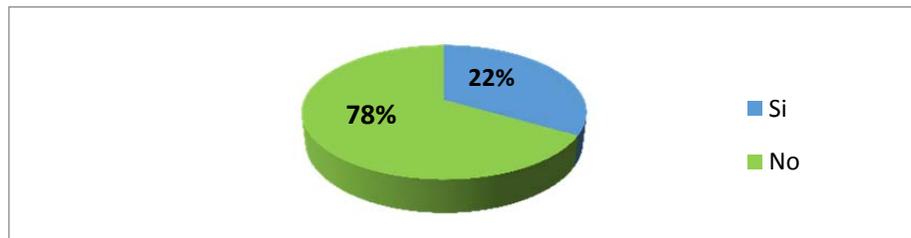
**Ítem N°. 8 ¿Se establecen políticas de control interno para el área contable?**

**Cuadro Nro. 11** Políticas de control interno

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22%
No	7	78%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 8** Políticas de control interno



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** El 78% de los encuestados indica que existe la inexistencia de políticas de control interno en el área contable, y sólo un 22% asevera que sí. Es decir, la mayoría de los empleados expresan no tener conocimiento de su existencia. Entonces, establecer políticas de control interno sólidas en el área contable y darlas a conocer, es información sumamente importante para garantizar la integridad, confiabilidad y legalidad de los registros financieros de una empresa. Dar a conocer este tipo de información de control ayuda a prevenir fraudes, errores y riesgo operativos y contribuyen a mantener una gestión financiera transparente y eficiente.

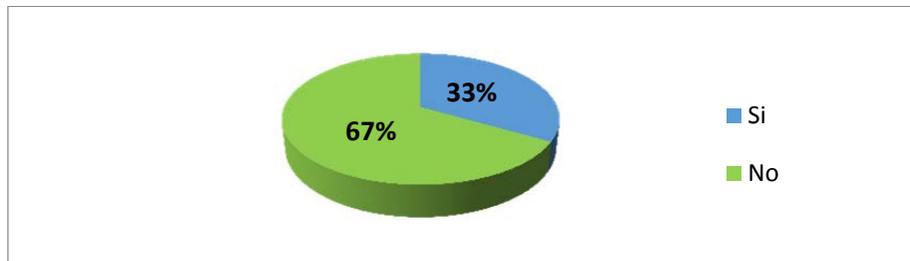
**Ítem N°. 9 ¿Existe control de las actividades operativas contables de la empresa?**

**Cuadro Nro. 12 Control de actividades operativas contables**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	6	67%
total	9	100%

Fuente: Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 9 Control en actividades operativas contable**



Fuente: Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos, un 67% de los empleados indican que no existe un adecuado control en las actividades operativas contables y el otro 33% que sí. En este sentido, se evidencia deficiencia en el control que conlleva las actividades del departamento, lo que podría implicar inexactitudes en los registros, errores u omisiones de las actividades contables lo que afecta a la precisión de los informes financiero y transparencia de la empresa, así como también se genera incumplimientos legales y regulatorios.

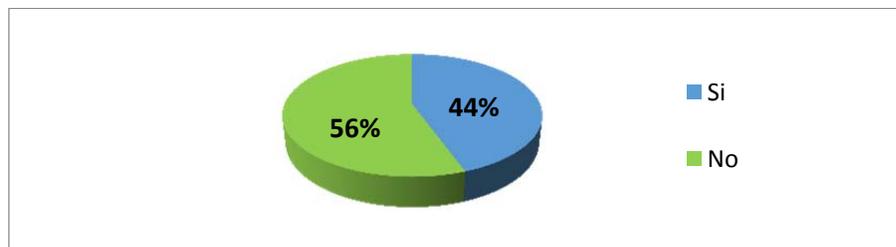
**Ítem N°. 10 ¿La empresa cuenta con políticas financieras y contables bien definidas que permiten ejecutar el proceso contable?**

**Cuadro Nro. 13** Políticas financieras y contables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	44%
No	5	56%
total	9	100%

Fuente: Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 10** Políticas financieras y contables



Fuente: Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** se evidencia que la Empresa tiene debilidades en cuanto a las políticas financieras y contables, ya que un 56% sostiene que la empresa no cuenta con ellas. Por otro lado, un 44% indican que sí tienen poseen de las políticas. El desconocimiento de las políticas puede generar consecuencias como errores, inconsistencia en registros, riesgos de incumplimiento que afecta negativamente a la Empresa. Es indispensable transmitir a todos los empleados del Departamento de Contabilidad las políticas para así lograr la precisión, transparencia y conformidad de información de una empresa; obteniendo un manejo eficiente de recurso, información confiable para la toma de decisiones y el cumplimiento de obligaciones legales.

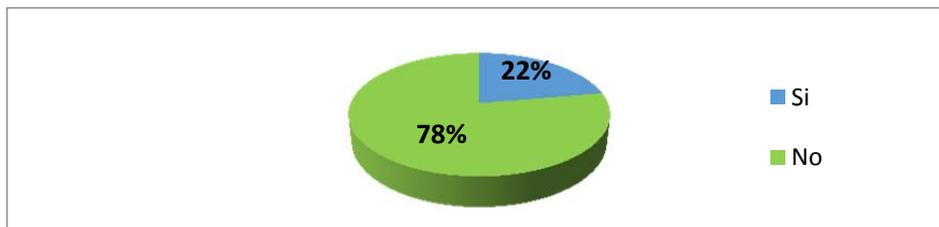
**Ítem N°. 11 ¿Emplean indicadores financieros para medir el desempeño operativo?**

**Cuadro Nro. 14** Indicadores financieros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22%
No	7	78%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 11** Indicadores financieros



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Al evaluar los resultados obtenidos en la encuesta, un 78% de los encuestados indican no emplear indicadores financieros, Mientras que sólo un 22% asevera que sí. Se concluye que hay debilidad, en virtud de que no se han dado a conocer a los empleados del departamento la existencia de los indicadores que miden el desempeño operativo financiero. Estos indicadores ayudan a evaluar la salud de la empresa, ya que proporcionan una visión clara del rendimiento operativo de la empresa, ayuda, identifican las tendencias financieras, comparan el desempeño actual con los objetivos y metas establecidos. En resumen, estos indicadores proporcionan información clave para la toma de decisiones estratégicas, la identificación de áreas críticas y la optimización de recursos; lo que conlleva a obtener una gestión empresarial efectiva.

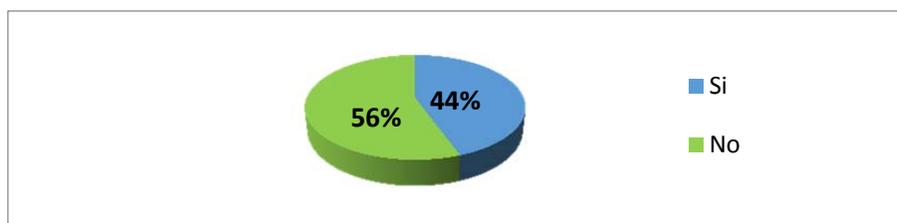
**Ítem N°. 12 ¿Son realizadas auditorias sorpresivas para evaluar procesos y procedimientos contables?**

**Cuadro Nro. 15 Auditorias sorpresivas**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	44%
No	5	56%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 12 Auditorias sorpresivas**



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Un 56% de los encuestados indicó que no se realizan auditorias sorpresivas de los procesos y procedimientos contables, pero el otro 44% de ellos expresó que sí. Por tanto, la auditoría sorpresiva representa medidas de control interno que permiten evaluar el desempeño operativo y corregir en caso de encontrarse desviaciones. Es posible que dentro del departamento no se detecten ni se prevengan irregularidades, al igual errores no identificados a tiempo que podría afectar a la información financiera. En resumen, es necesario implementar con más regularidad a las auditorias sorpresivas para así evaluar la integridad, eficacia y legalidad de los procesos contables de una empresa, ya que nos proporcionan una información detallada de las operaciones financieras ayudando así a prevenir fraudes, errores y asegurando el cumplimiento normativo.

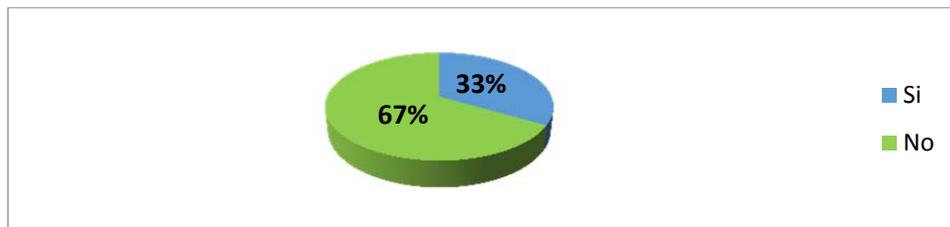
**Ítem N°. 13 ¿Los informes financieros se entregan a la fecha de solicitud por la alta gerencia?**

**Cuadro Nro. 16** Informes financieros a tiempo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	33%
No	6	67%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 13** Informes financieros a tiempo



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Un 67% de los empleados indican que no se entregan a tiempo los informes financieros a la fecha de solicitud por la alta gerencia, ya que los mismos no se encuentran bien preparados o con errores, el otro 33% asevera que sí. Esto es un problema que enfrenta el departamento, pues no cumple con las necesidades del cliente interno del proceso contable. Esto podría afectar la toma de decisiones que se necesitan para responder con prontitud a cambios en el entorno empresarial; además puede ocasionar una decisión incorrecta debido a la inexactitud de los datos, lo que genera una desconfianza en la capacidad de la gerencia y afectaría a la relación con los accionistas. Es por ello que es crucial establecer procesos eficientes que garanticen la entrega oportuna de informes financieros precisos, así como también la comunicación abierta y transparente entre el área contable y la dirección para asegurar una gestión financiera efectiva.

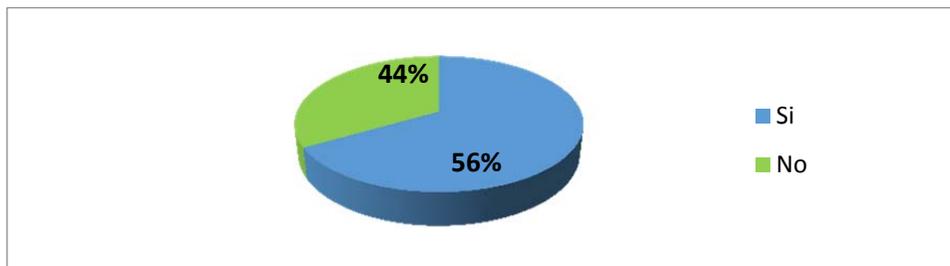
**Ítem N°. 14 ¿Son registradas oportunamente todas las transacciones económicas de la organización en el sistema contable?**

**Cuadro Nro. 17** Registro oportuno de transacciones contables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	56%
No	4	44%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 14** Registro oportuno de transacciones contables



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Un 56% de los empleados expresa que sí existe un registro oportuno de las transacciones económicas contables, mientras que el otro 44% indica que esto no es evidente. Lo que da a conocer que más de la mitad de los trabajadores sostiene que se lleva un control preciso de las transacciones contables. Un registro oportuno permite asegurar la integridad de la exactitud de la contabilidad, al contar con estados financieros actualizados. Además, respalda las decisiones estratégicas sólidas. Es crucial registrar oportunamente todas las transacciones, para garantizar la precisión y transparencia en la información financiera.

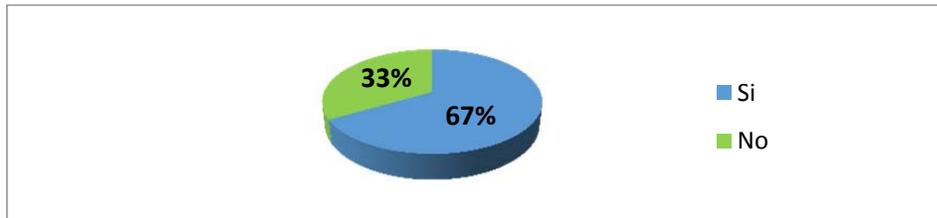
**Ítem N°. 15. ¿Se hace con frecuencia un análisis financiero para la toma de decisiones?**

**Cuadro Nro. 18 Análisis financiero**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	67%
No	3	33%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 15 Análisis financiero**



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** se evidencia que un 67% de los encuestados indica que sí existe con frecuencia un análisis financiero para la toma de decisiones, por lo que se interpreta que es vital para garantizar decisiones fundamentadas, eficaces y alineadas con los objetivos financieros de la organización. Un análisis financiero proporciona una comprensión profunda de la situación financiera. Por otra parte, el 33% indica que existe por parte de la empresa una debilidad ya que en ocasiones pasa por alto oportunidades de crecimiento, posibles riesgos y áreas de mejora que podrían impactar de manera significativa en su desempeño financiero por no realizar un buen análisis financiero.

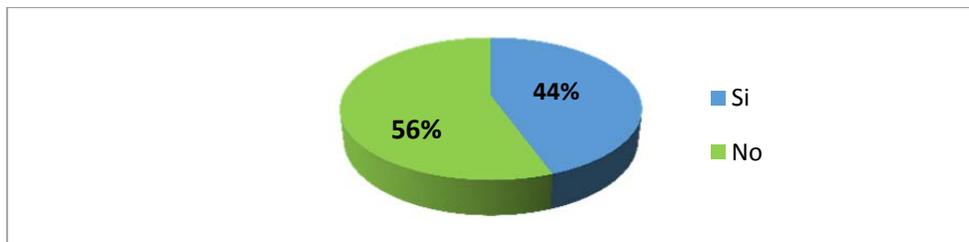
**Ítem N°. 16 ¿Se establecen medidas de control oportunas en el proceso contable orientadas a minimizar errores y riesgos?**

**Cuadro Nro. 19** Medidas de control oportuno

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	44%
No	5	56%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 16** Medidas de control oportuno



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** un 56% de los encuestados indica que no existen medidas de control oportuno en el proceso contable, sin embargo se puede observar que lo 44% de los empleados encuestados indican que sí existen medidas de control orientadas a los errores y riesgos que enfrenta la empresa, pero esas medidas existentes no han generado una mejora efectiva con errores que se frecuentan en el día a día. Por ello, hay que realizar e implementar unas medidas creadas directamente con los errores y riesgos que se generan en dicha empresa, algunos problemas que frecuente es la desorganización financiera, ineficiencia y sobrecostos, pérdida de beneficios fiscales por errores contables. Es indispensable implementar medidas eficientes para tener un garantizar la salud financiera y la eficiencia en la empresa.

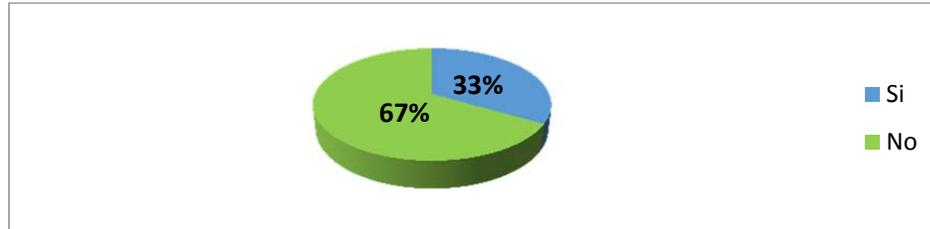
**Ítem N°. 17 ¿Se aplican correcciones oportunas ante la existencia de una desviación dentro del proceso contable?**

**Cuadro Nro. 20** Correcciones oportunas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	33%
No	6	67%
total	9	100%

Fuente: Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 17** Correcciones oportunas



Fuente: Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Un 67% de los encuestados resultó indicar que en la Empresa no se aplican correcciones oportunas ante la existencia de una desviación dentro del proceso contable, mientras que el otro 33% indicó que sí, por lo que esta situación representa una debilidad en el proceso. Esta situación podría generar a la empresa dificultades en la detección temprana de problemas y mitigación de riesgo asociados con errores contables materiales. El control se ejerce cuando los mecanismos de monitoreo auditan tareas para detectar errores y se corrige para el cumplimiento eficiente de los objetivos del proceso contable. Si no existen correcciones podrían encontrarse inexactitudes en la información financiera; por ende, existiría pérdida de confianza en la información contable.

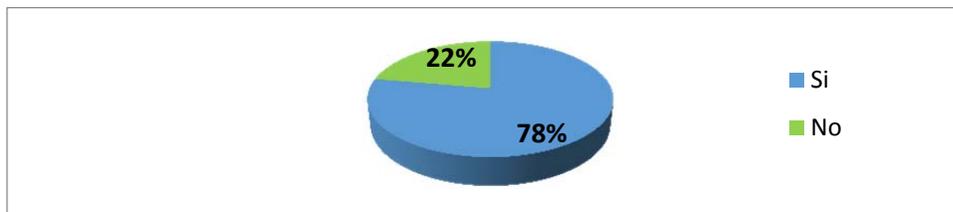
**Ítem N°. 18. ¿Se contratan profesionales para ejercer las funciones contables?**

**Cuadro Nro. 21** Contratación de profesionales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	78%
No	2	22%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 18** Contratación de profesionales



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Al evaluar los resultados de la gráfica, un 78% de los encuestados indica que sí contratan profesionales; se puede concluir que la empresa presenta una fortaleza contratando a profesionales en el área contable, permitiendo contar con personal calificado y especializado en el campo de la contabilidad, logrando mejorar la precisión, la eficiencia y la calidad de la información financiera.

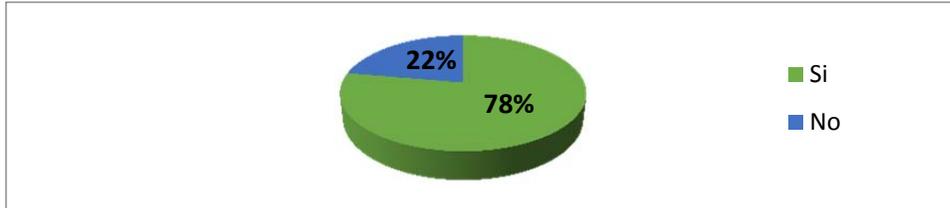
**Ítem N°. 19. ¿Invierte la empresa en el desarrollo de actividades de capacitación al personal del área contable y financiera?**

**Cuadro Nro. 22** Capacitación al personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	78%
No	2	22%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 19** Capacitación al personal



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Al evaluar los resultados de la gráfica, se evidencia que el 78% de los encuestados indican que sí que la falta de inversión en actividades de capacitación conlleva a una carencia de compromiso con el desarrollo profesional del personal de las áreas financieras y contables, lo que puede limitar el crecimiento de habilidades y conocimientos necesarios para operar de manera eficiente. Invertir en el desarrollo de actividades de capacitación para el personal de las áreas financieras y contables puede potenciar el crecimiento de habilidades, la alineación con objetivos organizacionales y la eficiencia en las operaciones.

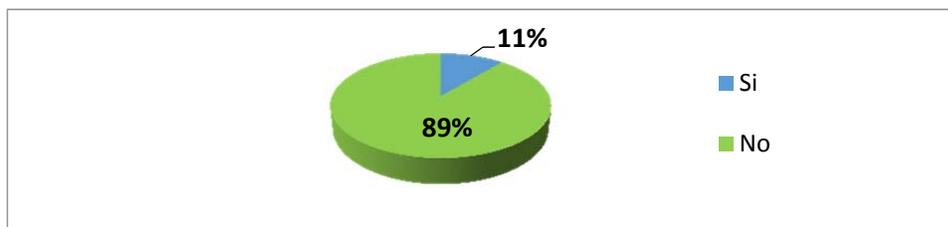
**Ítem N°. 20 ¿La empresa planifica sus actividades en función al cumplimiento de las metas establecidas?**

**Cuadro Nro. 23** Planificación de actividades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	11%
No	8	89%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 20** Planificación de actividades



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** De acuerdo a los resultados, un 89% de los encuestados indican que la empresa no planifica adecuadamente sus actividades en función del cumplimiento de las metas establecidas. La falta de planificación acorde al cumplimiento de las metas puede indicar una desalineación entre las actividades diarias y los objetivos fijados, lo que podría dificultar el progreso hacia los resultados esperados y generar discontinuidad en las acciones. La planificación de actividades en función del cumplimiento de metas establecidas es fundamental para garantizar la coherencia, la eficacia y el progreso hacia los objetivos organizacionales.

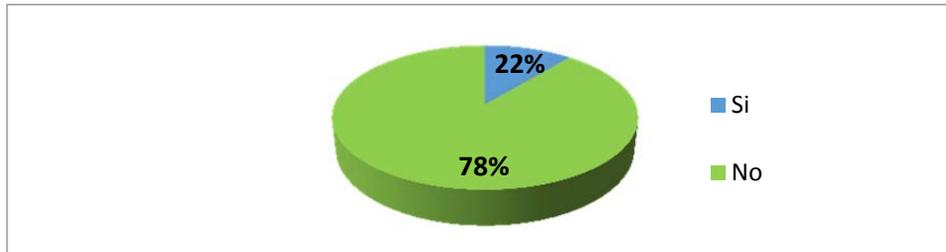
**Ítem N° 21 ¿Se siente involucrado en el crecimiento de la empresa?**

**Cuadro Nro. 24** Personal Involucrado en el Crecimiento de la Empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22%
No	7	78%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 21** Personal Involucrado en Crecimiento de la empresa



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Se evidencia que un 78% de los empleados encuestados manifiestan no sentirse involucrados en el crecimiento empresarial, lo que señala una desconexión de ellos con los objetivos empresariales y la visión de la empresa. Esto puede generar una afectación en la motivación, la dedicación y el compromiso con el desarrollo organizacional. Cabe destacar que sentirse involucrado en el crecimiento de la empresa puede potenciar la identidad, la participación, el compromiso y la contribución significativa al éxito organizacional.

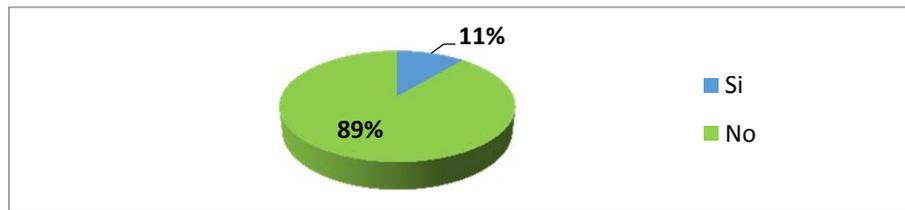
### Ítem N°. 22 ¿Se siente motivado a realizar su trabajo?

**Cuadro Nro. 25** Motivación para el trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	11%
No	8	89%
total	9	100%

Fuente: Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 22** Motivación para el trabajo



Fuente: Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** el 89% de los empleados encuestados manifiestan no sentirse motivados para realizar su trabajo, lo que influye negativamente en la empresa, ocasionando un impacto desfavorable en el compromiso, la productividad y la satisfacción laboral; lo que puede influir en la calidad de las tareas realizadas y en el clima laboral general. Es importante impulsar la motivación en el trabajo para mejorar el desempeño individual y colectivo, fomentando la creatividad, la iniciativa, el compromiso con los objetivos de la empresa y la colaboración efectiva con el equipo.

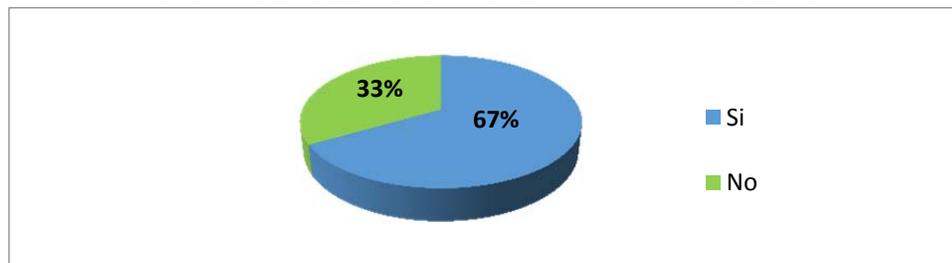
**Ítem N°. 23 ¿La transferencia de conocimiento en el área contable se da con facilidad?**

**Cuadro Nro. 26** Transferencia de conocimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	6	<b>67%</b>
<b>No</b>	3	<b>33%</b>
Total	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 22** Transferencia de conocimiento



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** de acuerdo a los resultados, el 67% de los empleados encuestados manifiestan que sí realizan transferencia de conocimiento en el área contable, esto indica la información, habilidades y experiencias se comparten entre los miembros del equipo, promoviendo la colaboración y aprendizaje. Además, brinda la oportunidad de innovar, sugerir mejoras en los procesos contables y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial. Se evidenció que un 33% indica que no se transmite el conocimiento; lo que puede ocasionar desafíos en el desempeño y en la adaptabilidad del departamento contable.

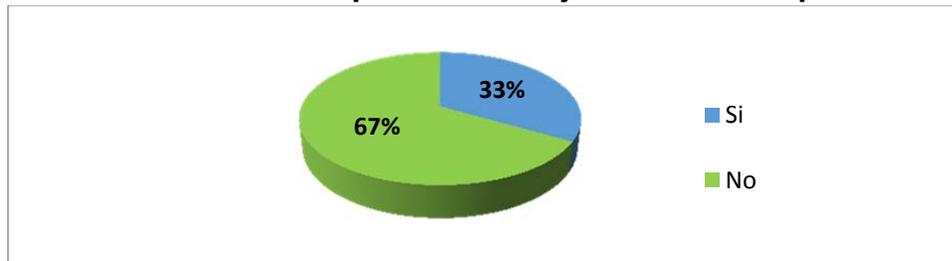
**Ítem Nº. 24 ¿Considera que realiza un trabajo que aporta valor a los objetivos de la Empresa?**

**Cuadro Nro. 27 Aporte a los objetivos de la empresa**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	33%
No	6	67%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 24 Aporte a los objetivos de la empresa**



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Se evidencia que un 67% de los empleados encuestados manifiestan que su labor no aporta valor a los objetivos de la Empresa, mientras que el otro 33% asevera que sí. Esta situación es desfavorable pues los empleados podrían no sentirse parte de un equipo y carecer de entusiasmo en su trabajo; que se traduce en un bajo desempeño operativo. Es importante que en la gestión del proceso contable se tome en cuenta a los trabajadores para que exista una alineación entre los objetivos personales y los objetivos de la empresa; para de esta manera garantizar el alcance de los objetivos.

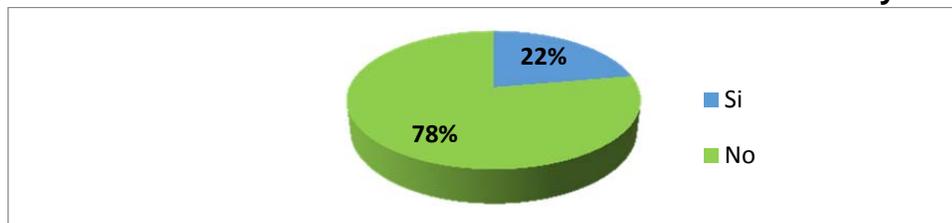
**Ítem N°. 25 ¿Considera que los procedimientos contables actuales son lo suficientes detallados y claros?**

**Cuadro Nro. 28** Procedimientos contables detallados y claros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22%
No	7	78%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 25** Procedimientos contables detallados y claros



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Un 78% de los encuestados indican que los procedimientos contables actuales no son lo suficientemente detallados y claros, esto debido a la no existencia de manuales que permitan establecer de forma clara y detallada los procedimientos del área contable. En este sentido, se puede indicar que los encargados de la gestión contable pueden establecer esos procedimientos, analizar las áreas de mejora, perfeccionar la documentación de políticas contables y la comunicación de las tareas y responsabilidades dentro del equipo. Es importante tener en cuenta que la claridad y el nivel de detalle en los procedimientos contables son fundamentales para asegurar la efectividad, la precisión y la transparencia en la gestión financiera de la empresa.

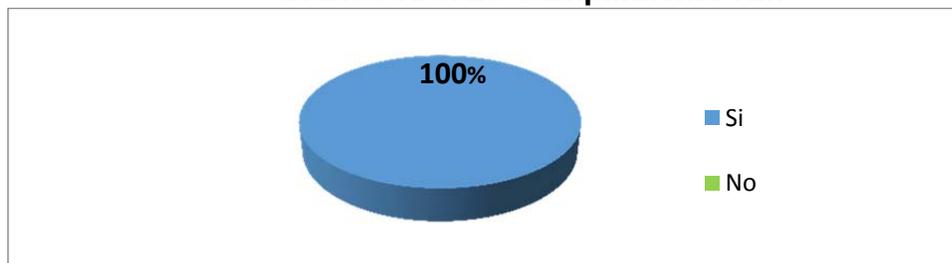
**Ítem N°. 26. ¿Los informes financieros proporcionados por la gestión contable de la empresa cumplen las Normas Internacionales de Información Financiera?**

**Cuadro Nro. 29** Cumplimiento NIIF

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	100%
No	0	0%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 26** Cumplimiento NIIF



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** de acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia en la gráfica que 100% acepta que los informes financieros cumplen con las Normas Internacionales de Información Financiera. Esto indica una señal positiva de que la empresa sigue las normativas contables reconocidas a nivel internacional, lo que en teoría la información financiera garantiza transparencia, consistencia y comparabilidad en la presentación de la información financiera. El cumplimiento con las NIIF refuerza la fiabilidad y la credibilidad de los informes financieros, lo que contribuye a generar confianza entre los inversores, accionistas, reguladores y otras partes interesadas en la empresa.

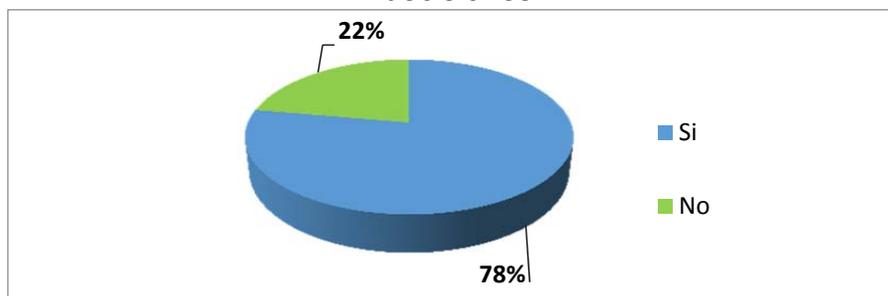
**Ítem N°. 27. ¿Los informes financieros apoyan la planificación de la actividad, organización y toma de decisiones estratégicas?**

**Cuadro Nro. 30** Informes apoyan la actividad, organización y toma de decisiones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	7	<b>78%</b>
<b>No</b>	2	<b>22%</b>
total	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 27** Informes apoyan la actividad, organización y toma de decisiones



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** el 78% de los encuestados respondieron que los informes financieros respaldan la planificación de la actividad, esto indica que la información proporcionada es útil y relevante para definir objetivos, establecer estrategias y diseñar planes de acción. También facilitan la organización de la información relevante sobre ingresos, gastos, activos y pasivos de manera estructurada; lo que facilita la comprensión de la situación financiera de la empresa y su desempeño. Asimismo, La información financiera suministrada en los informes es utilizada para fundamentar decisiones estratégicas, como inversiones, expansiones, recortes de costos, entre otras.

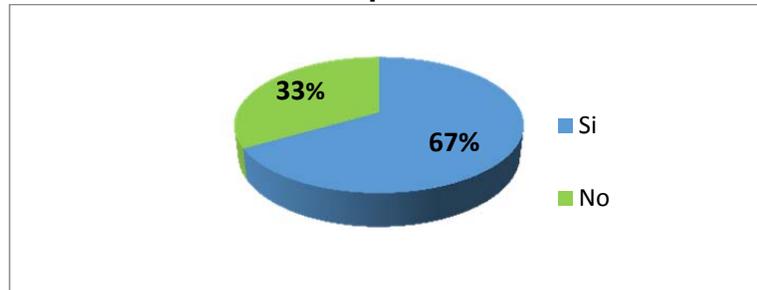
**Ítem N°. 28. Respecto a las auditorías realizadas al proceso contable, ¿han encontrado algún error o discrepancia en los informes financieros?**

**Cuadro Nro. 31** Errores o discrepancia en los informes financieros

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	67%
No	3	33%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 28** Errores o discrepancia en los informes financieros



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que un 67% de los encuestados dijo que sí se han encontrado errores o discrepancias en los informes financieros, esto puede indicar posibles deficiencias en los procesos contables que han llevado a imprecisiones en la información reportada. Es importante analizar a fondo las áreas en las que se han detectado errores para identificar las causas subyacentes, que pueden incluir inexactitudes en los registros, falta de conciliación de cuentas, falta de documentación adecuada o interpretaciones incorrectas de regulaciones contables.

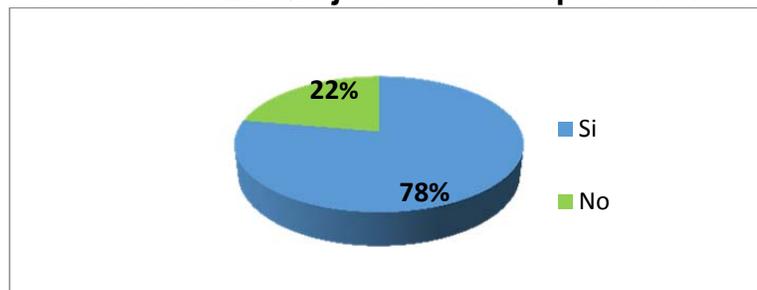
**Ítem N°. 29 ¿Respecto a la labor realizada por la gestión contable, ¿Han recibido quejas por parte de otros departamentos de la Empresa?**

**Cuadro Nro. 32** Quejas de otros departamentos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	78%
No	2	22%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 29** Quejas de otros departamentos



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** un 78% de los empleados indican que sí han recibido quejas por parte de otros departamentos, esto puede indicar posibles problemas en la gestión contable que han afectado la percepción o la colaboración con otros departamentos de la Empresa. Es importante analizar las quejas recibidas para identificar los motivos, ya que estos pueden incluir retrasos en la entrega de información, errores en los registros contables, falta de claridad en los reportes financieros, entre otros. Es fundamental abordar las quejas de manera proactiva, identificar áreas de mejora, implementar soluciones correctivas y establecer medidas para evitar situaciones similares en el futuro.

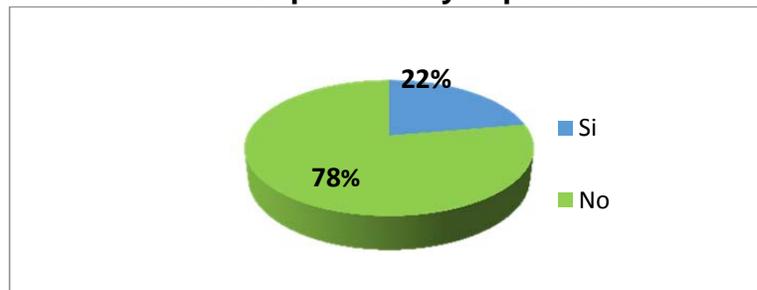
**Ítem N°. 30 ¿Hay suficiente supervisión y separación de roles en el equipo contable?**

**Cuadro Nro. 33 Supervisión y separación de roles**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22%
No	7	78%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 30 Supervisión y separación de roles**



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** se evidencia que el 78% de los encuestados no tienen una supervisión y separación de roles en el equipo contable. La falta de supervisión puede conllevar a la falta de dirección, desalineación en las tareas y procesos, y a la posibilidad de errores no detectados. Es importante tener en cuenta que la ausencia de suficiente supervisión y separación de roles aumenta el riesgo de fraude, malversación de fondos y errores contables; lo que puede tener consecuencias financieras graves para la empresa.

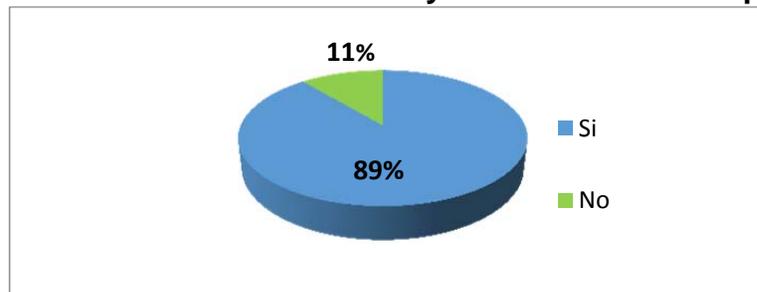
**Ítem N°. 31 ¿La comunicación y colaboración entre los compañeros del equipo contable es clara y efectiva?**

**Cuadro Nro. 34** Comunicación y Colaboración del equipo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	89%
No	1	11%
total	9	100%

Fuente: Arias, Jiménez, Sánchez (2024)

**Gráfico Nro. 31** Comunicación y colaboración del equipo



Fuente: Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** se evidencia en el gráfico que un 89% de los empleados encuestados indica que la comunicación es clara y efectiva entre los compañeros del equipo contable, lo que contribuye a la eficiencia en la realización de tareas, facilitando la coordinación de actividades y la resolución de problemas de manera efectiva. Si en encargado de la gestión contable pueden mantiene un entorno laboral con una comunicación clara y efectiva, permite compartir conocimientos, ideas y experiencias entre los colegas; lo que favorece el aprendizaje mutuo, el crecimiento profesional y la innovación en el trabajo contable.

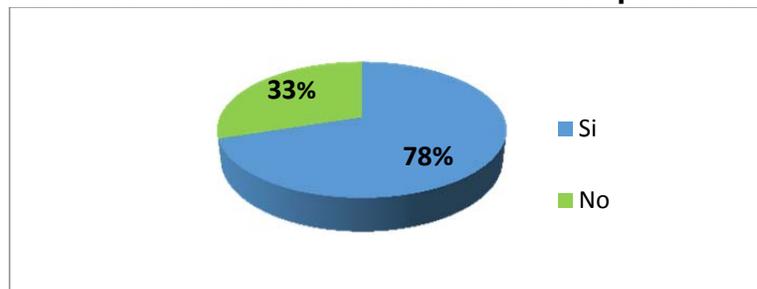
**Ítem N°. 32 ¿La comunicación entre el personal del equipo contable y los demás departamentos es clara y efectiva?**

**Cuadro Nro. 35** Comunicación entre el personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	78%
No	3	33%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Gráfico Nro. 32** Comunicación entre el personal



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** De acuerdo a los resultados obtenidos el 78% de los encuestados confirman que tienen una comunicación clara y efectiva entre el equipo contable y los demás departamentos de la empresa. Una comunicación abierta y clara ayuda a prevenir malentendidos, minimiza la posibilidad de errores en la transmisión de información financiera y facilita la identificación y resolución temprana de posibles problemas.

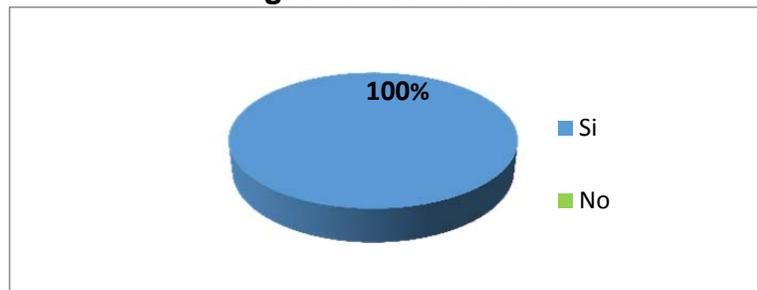
**Ítem N°. 33 ¿Está de acuerdo con la implementación de una herramienta de control para mejorar la gestión contable de la empresa?**

**Cuadro Nro. 36** Implementación de una herramienta para mejorar la gestión contable

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
total	9	100%

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024)

**Gráfico Nro. 33** Implementación de una herramienta para mejorar la gestión contable



**Fuente:** Arias, Jiménez y Sánchez (2024).

**Análisis e Interpretación de Resultados:** Los resultados adjuntos evidencian que el total de los empleados encuestados reconoce la importancia de contar con una herramienta empresarial de control para la gestión contable, lo cual puede impulsar la eficiencia, precisión y transparencia en el manejo de los registros financieros de la Empresa. Es importante planificar cuidadosamente la elaboración de la herramienta, considerando aspectos como la capacitación del personal, la integración con los sistemas existentes y la personalización de la herramienta para adaptarse a las necesidades específicas de la empresa.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

**Título:** Diseño de estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral como herramienta de mejoramiento de la gestión contable de la empresa CONTAZUR, C.A.

#### **Introducción**

La presente propuesta se encuentra focalizada en un diseño de estrategia de control , que se basa fundamentalmente en el Cuadro de Mando Integra, con el propósito de que se genere un mejoramiento de la gestión contable de la empresa CONTAZUR, C.A., ya que la misma en la actualidad no cuenta con una disposición total, sino parcial de este tipo de recurso contable que es de gran utilidad y que proporciona un sin fin de elementos claves y factores que van a favor de la correcta toma de decisiones empresariales. Además, que la misma constituye un aporte necesario para la contribución en el mejoramiento de los procesos contables que en ella se desarrollan, requiriendo de esa alternativa de estrategia factible, que permita mayor calidad, utilidad y por supuesto accesibilidad a la información que puede ser aportada y manejada en el departamento contable de la organización. En donde sus empleados puedan gestionar de manera más interactiva y ajustada a la organización, planificación y ejecución de un control interno que se desarrolle conforme a la necesidad de expansión de los servicios a su cartera de clientes, tanto internos como externos que buscan mayor eficiencia de gestión en el momento en que se les brinda la atención por medio del servicio requerido.

## **Objetivo de la Propuesta**

Proponer el diseño de una estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral como herramienta de mejoramiento de la gestión contable de la empresa CONTAZUR, C.A.

## **Justificación de la Propuesta**

A partir de los resultados obtenidos y las necesidades detectadas en el proceso de investigación, que se pudo observar a través de los hallazgos encontrados, se requiere del diseño de una estrategia de control que se encuentre basada en el Cuadro de Mando Integral, con la finalidad de mejoramiento de la gestión contable de la empresa CONTAZUR, C.A, ya que la misma permitirá beneficiar a la organización empresarial en el ámbito contable y financiero, por medio de los cuales presta sus servicios a la cartera de clientes que a ella acuden. Entonces, por todos los beneficios de tener una adecuada estrategia de control en la gestión de los procesos contables internos, se busca de este modo la transformación de las necesidades encontradas.

Asimismo, es importante mencionar que esta propuesta da un aporte fundamental para la gestión actual de la empresa, ya que permitirá tener una idea clara y oportuna de los objetivos estratégicos que van a permitir tener una consecución real de aspectos contables que favorecen el desarrollo organizacional. Es por ello, que tomando en cuenta la estructura del Cuadro de Mando Integral se podrá tener una herramienta estratégica que a través de la planificación y el cálculo de recursos conlleve al logro de objetivos empresariales.

Es por eso, que el empleo de la estrategia diseñada permitiría a los actores involucrados en el proceso contable de la organización, tener un control idóneo de las principales tareas que a través del proceso contable se llevan a cabo.

**Factibilidad: Técnica, Operativa, Financiera e Institucional de la Propuesta.**

**Técnica:** La factibilidad técnica de la propuesta presenta su viabilidad, puesto que se consideran aspectos técnicos que la hacen compleja, como los recursos electrónicos necesarios y la tecnología adecuada generada a través de ellos.

**Operativa:** En la actualidad la empresa cuenta con los espacios suficientes y recurso humano necesario, que permitirá que la propuesta sea ejecutada y operativa a futuro con normalidad.

**Financiera:** El área contable de la organización cuenta con los medios financieros necesarios para que la factibilidad de recursos y activos posibles permitan su desarrollo sin contratiempos ni barreras de esta índole.

**Institucional:** A través de los enlaces institucionales entre la Universidad de Carabobo (Facultad de Ciencias Económicas y Sociales) y la empresa CONTAZUR C.A, se podrá estructurar la propuesta de estrategia de control para el mejoramiento de la gestión contable de la organización antes mencionada.

## **Estructura de la propuesta**

La estructura de la propuesta presentada tiene como base el empleo del Cuadro de Mando Integral (CMI) para el diseño de estrategias de control que permitan el mejoramiento de la gestión contable de la empresa CONTAZUR C.A, su contenido brindará información necesaria para un mejor aprovechamiento de los recursos contables de la organización, logrando con esto dar un seguimiento a las estimaciones establecidas para dicha actividad. Los cuales están distribuidos en los mismos indicadores de gestión contable que lo conforman. Basados en cumplir fases, que le permitirá a la empresa concretar acciones a seguir para el logro de los objetivos propuestos en la planificación, bajo la cual deben confluir acciones bien definidas para la conducción y ejecución de la propuesta.

## **Estrategia de Control basada en el Cuadro de Mando Integral**

Contar con esta herramienta contable permitirá a la organización empresarial tener un mejor manejo y control de las actividades que a través del proceso contable de la misma se lleven a cabo, pues surge una metodología que dará paso a nuevas proyecciones, las cuales permitirán la observación idónea del alcance estratégico que ésta presenta, definiendo las propuestas reales y haciendo que a futuro se vayan teniendo objetivos claros y determinados a través de un plan estratégico. Pues, al tomar en consideración el Cuadro de Mando Integral como base para la elaboración de esta estrategia de control, se tendrá en cuenta los indicadores de gestión idóneos, que permitirán tener la adecuada proyección tanto financiera,

técnica y operacional suficiente para encaminar a la empresa al logro y cumplimiento de sus objetivos propuestos.

### **Objetivo Estratégico**

El objetivo estratégico principal de esta propuesta, estará focalizado en diseñar esa estrategia de control basada en el Cuadro de Mando Integral, por medio del cual se encaminan las realidades y proyecciones que van a producir una viabilidad idónea de la propuesta, por medio de los componentes que lo conforman, en este caso sus cuatro perspectivas estructurales como son: La financiera, clientes internos de la empresa, procesos internos y desarrollo y crecimiento.

### **Perspectivas del Cuadro de Mando Integral para la empresa CONTAZUR C.A.**

#### **Perspectiva Financiera**

Por medio de la perspectiva financiera de la organización empresarial, se tendrán como objetivo reconocido, aquella proyección estratégica financiera que se establece con el fin de la obtención de mejores resultados que busquen incrementar las cifras de sus ingresos, generando una transformación que de valor a la empresa y a sus actores principales.

**Cuadro No. Proyección estratégica para la perspectiva financiera en CONTAZUR C.A.**

<b>Perspectiva financiera</b>				
<b>Objetivo General:</b> Aumentar la prestación de servicios de la empresa como factor de productividad.				
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcance temporal</b>	<b>Proyección de avance</b>
Crear disminución de costos operativos	Estados Financieros	Consolidación al 100%	Mensual y anual.	De 50% a 100%.
Aumentar la cartera de clientes	Data de cartera de clientes			
Minimizar deudas	Facturaciones de pago			

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Perspectiva de cliente**

En cuanto a esta proyección, hay que dejar claro que para una empresa que presta sus servicios, como lo es CONTAZUR C.A, lo único y más importante dentro de su procedimiento estratégico son sus clientes, pues al establecerse la verdadera política de valor a éstos, se enfocan los principios que dan pie a la satisfacción empresarial, que consolida la dinámica entre la cartera de clientes y la empresa, con el fin único de lograr el crecimiento del mercado y la consolidación estratégica que la prestación de servicio contable

requiere.

**Cuadro No. Perspectiva de cliente de la empresa CONTAZUR C.A, desde el enfoque estratégico del CMI.**

Perspectiva de cliente				
Objetivo General: Lograr un nivel de satisfacción de los clientes al 100%, a través del cumplimiento de los requerimientos solicitados.				
Objetivo Estratégico	Indicador	Meta	Período de medición	Unidad de medición
Disminuir al 0% la insatisfacción del cliente por incumplimiento y retrasos del servicio prestado.	Proyección de cumplimiento	Consolidación al 100%	Mensual	Porcentual
	Disminución de quejas y reclamos		Mensual	Porcentual
Cumplir con la entrega de servicios contables.	Proyección de prestación de servicio a tiempo.		Mensual	Porcentual
Establecer costos accesibles de los servicios.	Costo de servicio.		Trimestral	Numérico

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Perspectiva de procesos internos**

Esta perspectiva es sumamente importante al igual que las anteriores, ya que se encuentra fundamentada en la capacidad estratégica de la

organización. Es decir, todo lo que CONTAZUR C.A, gestiona en cada uno de sus procesos contables, de tal forma que consolide el aprovechamiento de sus recursos humanos, organizativos y tecnológicos actuales, para de esta forma lograr afianzar la consolidación del análisis contable de sus informes, así como la idoneidad de toda su gestión contable, que le permitirá cumplir con su visión y misión empresarial con normalidad.

**Cuadro No. Perspectiva de procesos internos de la organización empresarial CONTAZUR C.A, tomando como herramienta estratégica el CMI.**

<b>Perspectiva Procesos internos</b>				
<b>Objetivo General:</b> Optimizar la gestión interna a través de la organización empresarial.				
<b>Objetivo Estratégico</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Alcance temporal</b>	<b>Unidad de medición</b>
Incentivar a los empleados	Beneficios contractuales. Pago de sueldos	80%	Trimestral	Porcentual
Aumentar la Gestión de Relaciones con el Cliente	Capacitación en atención de relaciones humanas.	100%	Mensual	Porcentual
Equipar a través de herramientas innovadoras tecnológicas el área contable.	Reestructuración Innovación	80%	Semestral	Porcentual

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

**Perspectiva formación y crecimiento**

Bajo esta perspectiva recaen las anteriores, ya que es aquí donde lo

adquirido a través de la enseñanza se consolida en el aprendizaje de todos sus actores, pues esta perspectiva va permitir la consolidación de un desarrollo de habilidades técnicas, operacionales y por supuesto científicas contables, que permitirá afianzar el potencial intelectual de sus empleados, con el fin de que CONTAZUR, C.A, tome ventajas de competencia por medio de su activo intangible, estableciendo los correctivos necesarios con los programas de capacitación periódica, permitiendo que sus integrantes tengan una actualización contable constante y conforme a los cambios que se vayan presentando, bien sea en materia Legislativa tributaria o propiamente contable.

**Cuadro No. Formulación de Indicadores Perspectiva de Formación y Crecimiento.**

<b>Objetivo General : Encontrar mejoras en cuanto a la capacitación del personal en su contexto personal y laboral para el fortalecimiento del ambiente laboral</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Propósito del Indicador</b>	<b>Unidad de Medición</b>	<b>Tipo de indicador</b>	<b>Nivel de comparación</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Medir el clima organizacional de la empresa.	Porcentual	Productividad	Encuesta
<b>Programa de capacitaciones</b>	Establecer un programa de capacitación	Porcentual	Capacitación	Histórico
<b>Actualización de programas contables</b>	Innovar en materia contable	Porcentual	Innovación	Encuesta

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).

## **CAPITULO VI**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **Conclusiones**

De acuerdo a los hallazgos encontrados, se puede decir que, tener como propuesta una estrategia de control para el mejoramiento de la gestión contable en la empresa CONTAZUR C.A, resulta de gran interés contable y financiero. Sin embargo, es de hacer énfasis que actualmente la gestión contable de la empresa no está siendo ejecutada de la forma más viable por carecer de este tipo de estrategias.

Por tanto, es de dilucidar que el control estratégico y el empleo de estrategias coordinadas para la ejecución de la gestión contable, siempre deben ser son tomadas como herramientas indispensables de la organización, ya que ellas representan una fase importante del proceso financiero que soporta la toma de decisiones de la misma. Asimismo, varias acciones dentro de la gestión contable, que son practicados permiten tomar las decisiones gerenciales con madurez y raciocinio empresarial. Por su parte, los hallazgos dejan claro que las estrategias de control son esenciales para la determinación contable y financiera que reflejan procesos contables que ella se lleva a cabo.

Asimismo, se puede afirmar que ciertos controles internos de la empresa se realizan en cierta parte sobre información actualizada y con elementos que permiten verificar el desarrollo de los mismos.

En síntesis, es de señalarse que las estrategias de control son de gran relevancia porque permiten identificar debilidades, fortalezas y deficiencias de la empresa estudiada, así como la solidez que posee, su estado actual y real, con el objetivo de que se puedan sacar conclusiones, planear y tomar decisiones en un momento indicado para realizar inversión, financiación o endeudamiento. A través de ellos se pudo observar, que los problemas potenciales en cuanto a la eficiencia operativa de la organización, sus áreas a mejorar y apoyar la definición de acciones y medidas que de corrección se trate, generan un impacto positivo a futuro tanto financiero como operativo dentro de la empresa.

De igual manera, el empleo de estrategias de control adecuado permite evaluar los resultados, la gestión y los movimientos financieros realizados en ella, así como la emisión de diagnósticos, la determinación y las tendencias para realizar proyecciones que se vean reflejadas en los estados financieros a corto y largo plazo.

### **Recomendaciones**

Las estrategias de control, resultan ser herramientas esenciales para llevar a cabo la gestión contable, por tanto es recomendable, que durante el empleo de éstas, se cuente con otras herramientas útiles para complementar las acciones para proteger a la organización de manera constante y sistemática. Debido a que algunos controles son parte de las acciones de gestión contable y otros se adoptan desde diferentes áreas porque responden a una exigencia regulatoria o es un comportamiento usual en la empresa. Es por ello, que los diferentes tipos de controles empleados a través de estrategias idóneas permiten un mayor desarrollo empresarial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bellina, M., Pacheco, D., Matute, R (2022). Estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa proteico proteínas Cojedes C.A. Disponible en: [http://opac.unelvez.edu.ve/doc\\_num.php?explnum\\_id=2823](http://opac.unelvez.edu.ve/doc_num.php?explnum_id=2823) (Consulta; Septiembre 15, 2024).
- Caballero, M (2020) **Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica.** Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>. (Consulta, 2024 Junio 13).
- Carrasco, E., González, A., Criollo, G (2022). **Propuesta de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos de la compañía venezolana de servicios industriales C.A. TEG** en Línea. Disponible en: <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/9320/1/gcriollo.pdf> (Consulta; Septiembre 15, 2024).
- Código de Comercio. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 475 Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955.
- Condori, O (2020). **Universo, población y muestra. Curso Taller.** Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf> (Consulta, 2024 Septiembre 13).
- Constitución de República Bolivariana de Venezuela (1999), Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1.999.
- García, A (2023). **Los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial.** Revista Científica Ciencias Económicas y empresariales. 4(10). 3 – 14. Artículo en Línea. Disponible en:

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/34/33>

(Consulta; Septiembre 15, 2024).

García, L. (10 de Julio de 2020). **Antecedentes de la Investigación.** Obtenido de: Centro de Lectura y Escritura.

<https://celee.uao.edu.co/antecedentes-de-investigacion/#:~:text=Son%20todos%20aquellos%20trabajos%20de,investigaci%C3%B3n%20que%20se%20est%C3%A1%20haciend>  
[o](https://celee.uao.edu.co/antecedentes-de-investigacion/#:~:text=Son%20todos%20aquellos%20trabajos%20de,investigaci%C3%B3n%20que%20se%20est%C3%A1%20haciend).(Consulta 2024, Julio 10).

Gaytán, J (2019). **Indicadores financieros y económicos. Revista Mercados y negocios. 4(40),** 128-137. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/5718/571860888008/571860888008.pdf>(Consulta 2024, Julio 10).

Guevara, P. Verdesopto, A. Castro, N (2020) **Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)** Disponible en:

<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1>(Consulta, 2024 Julio 15).

Gutiérrez, S (2020). **Sistema de indicadores para evaluar la gestión administrativa y operativa de mercal en San Cristóbal – Estado**

**Táchira.** Disponible en: <http://caelum.ucv.ve/handle/10872/20907>

(Consulta; Septiembre 15, 2024).

Hernández & Duana (2020) **Técnicas e instrumentos de recolección de datos.** Disponible en:

<file:///C:/Users/douglas/Downloads/6019-Manuscrito-35678-1-10-20201120.pdf>(Consulta, 2024 Junio 13).

Hernández, R. & Mendoza, C (2018). **Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta,** Ciudad de México, México:

Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714. Disponible en :

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-)

[disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf](#) (Consulta, 2024 Junio 13).

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2012). **"El Cuadro de Mando Integral: Cómo implantar y utilizar la herramienta de gestión estratégica."** Gestión 2000.

López, T. (2022, febrero 11). **Gestión contable - ¿Qué es y cuál es su utilidad?** - Ofiasse. OfiasseAssessors. <https://ofiasse.es/gestioncontable/> (Consulta; Septiembre 10, 2024).

López, W. (2018). **Estrategias de control interno para mejorar el proceso contable** en el hospital neumológico Alfredo J. Valenzuela. Recuperado el 31 de marzo de 2022, de Repositorio Digital Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28745/1/TESIS%20L%C3%93PEZ%20ROBERTO-1.pdf>. (Consulta; Septiembre 15, 2024).

Macías, L., Vegas, H (2022). **Estrategias de control interno para la gestión administrativa de microempresas comerciales y artesanales ecuatorianas.** Revista Digital Publisher. 7(4) ,370-385. Artículo en Línea. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8549559>(Consulta; Septiembre 10, 2024).

Macías, L., Almeida, D., Rivas, L., Muzha, D (2019). **Los procesos contables de la auditoria en una gestión empresarial.** Revista Polo del conocimiento. 4(8), 250-257. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164321>(Consulta 2024, Julio 10).

Montes, A., Flores, M., Mayora, S (2022). **El control interno y la gestión administrativa en las empresas del distrito de Callería, 2021.** Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU\\_0f8b1eff117547df97f5948adec3515](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNU_0f8b1eff117547df97f5948adec3515)(Consulta 2024, Julio 10).

- Panchi, V. & Armas, I (2022). **La buena gestión contable en la empresa como sinónimo de éxito.** Revista de investigación SIGMA. 9(2). 173-184. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2887>(Consulta; Septiembre 15, 2024).
- Quintero, O (2021). **La contabilidad gerencial como sistema de información de gestión estratégica en la empresa “INVERSIONES GRE LARA C.A” Barinas Estado Barinas 2021.** Disponible en: [http://opac.unellez.edu.ve/index.php?lvl=author\\_see&id=28955](http://opac.unellez.edu.ve/index.php?lvl=author_see&id=28955)(Consulta; Septiembre 15, 2024).
- Rus,E (2020). **Investigación de campo.** Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>(Consulta, 2024 Septiembre20).
- Rusque, A.& Castillo, M (2003). **Método de casos: Su construcción y animación para la interacción docente.** Editorial: Vadell Hermanos, Valencia, Venezuela
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2006). **Manual de Trabajos de Especialización de Tesis Doctorales y Trabajos Especiales de Grado.** 4ta. Edición, Caracas-Venezuela.
- Villegas, K. (2022). La Gestión contable y su incidencia en los estados Financieros del Restobar Estación 66 en el distrito Los Olivos, Lima 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Las Américas. [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2934/1.TE\\_SIS%20DE%20KARIN%20VILLEGAS%2029-08-22%20%28WORD%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2934/1.TE_SIS%20DE%20KARIN%20VILLEGAS%2029-08-22%20%28WORD%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)(Consulta; Septiembre 15, 2024).

---

## **ANEXOS**



**ANEXO A**  
**TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA**  
**PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**Estimado trabajador:** el siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar datos que permitan estudiar con mayor profundidad el presente trabajo de grado, cuyo título es: **PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA CONTAZUR, C.A.** En tal sentido solicitamos su colaboración para dar las respuestas a las preguntas establecidas en el cuestionario a continuación, recordándole que estas revisten carácter confidencial.

**Instrucciones:** a continuación, se encontrará con algunas afirmaciones que se relacionan con su lugar de trabajo, por favor exprese con total sinceridad si su respuesta es SI o NO.

- Leer detenidamente cada una de las preguntas y responder según lo que usted siente.
- Utilice bolígrafo para el llenado.
- Se presentan preguntas cerradas de SI o No.
- Marcar una sola “X” por cada afirmación.
- Se reitera que todo lo que usted responda será confidencial
- En caso de presentar dudas con alguna pregunta en el cuestionario consulte a las encuestadoras.

**ANEXO B**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Tabla N°1. Cuestionario**

N.º	Cuestionario	Si	No
<b>ÍTEMS</b>			
1.-	¿Conoce la Misión de la empresa?		
2.-	¿Conoce la Visión de la empresa?		
3.-	¿Conoce las políticas de la empresa?		
4.-	¿La organización tiene objetivos financieros claros y medibles?		
5.-	¿Existen manuales de procedimientos del área contable?		
6.-	¿Preparan flujos de efectivo?		
7.-	¿Preparan pronósticos de caja?		
8.-	¿Se establecen políticas de control interno para el área contable?		
9.-	¿Existe control de las actividades operativas contables de la empresa?		
10.-	¿La empresa cuenta con políticas financieras y contables bien definidas que permiten ejecutar el proceso contable?		
11.-	¿Emplean indicadores financieros para medir el desempeño operativo?		
12.-	¿Son realizadas auditorías sorpresivas para evaluar procesos y procedimientos contables?		
13.-	¿Los informes financieros se entregan a la fecha de solicitud por la Alta Gerencia?		
14.-	¿Son registradas oportunamente todas las transacciones económicas de la organización en el sistema contable?		
15.-	¿Se hace con frecuencia un análisis financiero para la toma de decisiones?		

16.-	¿Se establecen medidas de control oportuno en el proceso contable orientadas a minimizar errores y riesgos?		
17.-	¿Se aplican correcciones oportunas ante la existencia de una desviación dentro del proceso contable?		
18.-	¿Se contratan profesionales para ejercer las funciones contables?		
19.-	¿La empresa invierte en desarrollo de actividades de capacitación al personal de las áreas financiera y contable?		
20.-	¿La empresa planifica sus actividades en función al cumplimiento de las metas establecidas?		
21.-	¿Se siente involucrado en el crecimiento de la empresa?		
22.-	¿Se siente motivado a realizar su trabajo?		
23.-	¿La transferencia de conocimiento en el área contable se da con facilidad?		
24.-	¿Considera que realiza un trabajo que aporta valor a los objetivos de la Empresa?		
25.-	¿Considera que los procedimientos contables actuales son lo suficientemente detallados y claros?		
26.-	¿Los informes financieros proporcionados por la gestión contable de la empresa cumplen las Normas Internacionales de Información Financiera?		
27.-	¿Los informes financieros apoyan la planificación de la actividad, organización y toma de decisiones estratégicas?		
28.-	¿Las auditorías realizadas al proceso contable ha encontrado algún error o discrepancia en los informes financieros?		
29.-	En cuanto a labor realizada por la gestión contable, ¿Han recibido quejas por parte de otros departamentos de la Empresa?		
30.-	¿Crees que hay suficiente supervisión y separación de roles en el equipo contable?		

31.-	¿La comunicación y colaboración entre los compañeros del equipo contable es clara y efectiva?		
32.-	¿La comunicación entre el personal del equipo contable y los demás departamentos es clara y efectiva?		
33.-	¿Está de acuerdo con la implementación de una herramienta de control para mejorar la gestión contable de la empresa?		

**Fuente:** Arias, Jiménez, Sánchez (2024).







**ANEXO D**  
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CÁMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

Por medio de la presente, doy constancia de que el Instrumento de recolección de datos elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado Titulado: **PROPUESTA DE ESTRATEGIA DE CONTROL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA CONTAZUR, C.A.** Presentado por sus autores quienes aspiran al Título de Licenciados en Contaduría Pública, cumple con los requisitos para cubrir los objetivos de la investigación que se pretende desarrollar.

**Aprobado por:**

**Prof.: Miguel Rodríguez**

**C.I.: 7.151.136**

**Telf.: 0414-4143910**