



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LA
RECEPCIÓN OPORTUNA DE LA
DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR LOS
CLINETES DE LA FIRMA CONTABLE
FLEITAS & ASOCIADOS**

EMPRESA: Firma Contable Fleitas & Asociados.

Autora: Keila Beñoce

Tutora: Prof. Gladys Aguilar

San Diego, Octubre 2017



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LA RECEPCIÓN
OPORTUNA DE LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA POR LOS
CLINETES DE LA FIRMA CONTABLE FLEITAS & ASOCIADOS**

CONSTANCIA DE ACEPTACION

Tutor Académico: Licda. Gladys Aguilar C.I:

Tutor Institucional: Licda. Carlos A. Fleitas C.I:

Autora: Keila Beñoce

Tutora: Prof. Gladys Aguilar

San Diego, Octubre 2017

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Nombre de la empresa	3
1.2. Ubicación de la empresa	3
1.3. Actividad a la que se dedica	3
1.4. Reseña Histórica	3
1.5. Misión	4
1.6. Visión	4
1.7. Estructura Organizativa de la Empresa	5
1.8. Actividades desarrolladas durante la pasantía	
CAPÍTULO	8
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	9
2.2. Formulación del Problema	10
2.3. Objetivos	10
2.4. Justificación	10
2.5. Alcance	11
2.6. Limitaciones	12
CAPÍTULO	
III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes	13
3.2. Bases Teóricas	17
3.3. Bases Legales	37
3.4. Definición de Términos Básicos	39
CAPÍTULO	
IV FASES METODOLOGICAS	
4.1. Fases del Informe	41
4.1.1 Diagnóstico de la situación actual.	41
4.1.2 Identificación de las debilidades y fortalezas.	44
4.1.3. Diseño de lineamientos de control.	45
CAPÍTULO	
V RESULTADOS	
5.1. Análisis de los resultados	46

CAPÍTULO		pp.
VI	PROPUESTA	
	6.1 Presentación de la Propuesta.	61
	6.2 Objetivos de la Propuesta.	62
	6.3 Justificación de la Propuesta.	62
	6.4 Factibilidad de la Propuesta.	63
	6.5 Desarrollo de la Propuesta.	64
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	71
	REFERENCIAS	72
	ANEXOS	75

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1.- Documentación necesaria	47
2.- Documentación contables entregada por los clientes	48
3.- Implicaciones entrega oportuna de la documentación	49
4.- Notificación sobre la documentación a los clientes	50
5.- Incumplimientos formales de la documentación entregada por los clientes	51
6.- Documentación para la declaración del impuesto	52
7.- Preocupación por la declaración de los impuestos a destiempo	53
8.- Frecuencia de entrega de estados financieros a tardíos	54
9.- Lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes.	55
10.- Implementar los lineamientos de control	56

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones sin importar su actividad requiere de información, veraz, confiable y oportuna, que pueda ser utilizada para tomar decisiones certeras, y asegurar lograr los objetivos y metas organizacionales previamente establecidos. Para ello, la gerencia busca implementar mejoras en sus procesos en toda la organización, buscando la excelencia como estrategia competitiva, para sostenerse en el mercado en el cual se encuentra inmerso.

Para lograr, tal fin, es necesario que el personal tenga claramente definidas sus funciones, establecidos de manera formal los procedimientos que debe realizar para cumplir con sus actividades, y que sirva además para unificar criterios de acción, contar con normas y políticas dirigidas a el cumplimiento de los procedimientos involucrados, así como el establecimiento de controles internos como herramienta para detectar posibles desviaciones e implantar los correctivos necesarios para su cumplimiento.

En cuanto a la oportunidad de la información, es necesario llevar registros diarios de las operaciones realizadas por la empresa para poder emitir reportes o informes, con información veraz y confiable, en el momento que se necesita, tales como declaraciones de impuestos, estrados financieros, elaboración de nóminas, flujos de caja proyectados, entre otros. A tales efectos, es necesario resaltar que la forma como están diseñados los procesos contables, como se desarrollan y los mecanismos de control que existen para evaluarlos de afecta directamente la capacidad que tiene la organización para alcanzar sus objetivos.

En este mismo orden de ideas, es necesario señalar que el presente informe de pasantías tiene como finalidad proponer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, ubicada en valencia, en el Estado Carabobo, la cual presenta debilidades en su proceso de recepción de documentación de los clientes

correspondiente al soporte de las operaciones efectuadas en el periodo mensual, (ventas, compras, nominas, depósitos, otros), no cumplen con la entrega de toda la documentación necesaria, para realizar los registros y cálculos de impuestos que debe declarar y/o pagar la empresa cliente, generando retrasos y trabajo apresurado de su realización para el cumplimiento de sus deberes formales , emisiones de estados financieros para entidades bancarias, entre otros.

Para lograr darle solución a la problemática planteada se busca diseñar lineamientos de control de acorde a las necesidades de la firma contable, para ello se requiere realizar un diagnóstico, a través de la aplicación de la técnica de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario, cuyos resultados serán analizados e interpretados, para identificar las debilidades existentes en sus procesos, y diseñar los lineamientos de manera que se minimicen las debilidades existentes en sus procesos, desarrollándose mediante las fases metodológicas establecidas de acuerdo a los objetivos específicos planteados. Por lo tanto, El tiempo de la pasantía, desarrollo del informe, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de once (11) meses y se estructura de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer de manera detallada, todo lo concerniente a la empresa y a su estructura organizacional.

Capítulo II: El Problema: En este se describe la situación problemática de la empresa de la cual surge la e importancia del estudio. A través del objetivo general se desglosaron objetivos específicos, la justificación y el alcance del estudio.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, breve reseña de investigaciones relacionadas, bases teóricas que engloban la información concerniente al tema y la definición de los términos más importantes.

Capítulo VI: Fases Metodológicas, se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Y por último,

Capítulo V, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información, así como el desarrollo de las fases metodológicas que permitieron alcanzar los objetivos del presente informe.

Capítulo VI; se presenta la Propuesta que brindará solución a la problemática planteada en el presente informe, finalmente,

Las Conclusiones y Recomendaciones que presentó la autora en su informe de pasantía, así como las Referencias bibliográfica y electrónicas que sustentan las bases teóricas del presente estudio.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Nombre de la empresa

Razón Social: **FIRMA CONTABLE FLEITAS & ASOCIADOS**, la actividad principal de la empresa es realizar diferentes tipos de trabajo en la parte de la Oficina contable, auditoría y Proyectos.

1.2 Ubicación de la Empresa

La firma contable tiene su domicilio fiscal en la Av. Urdaneta, entre Rondón e Independencia, Edif. C.P. Urdaneta II. Piso 11. Ofic 11-2. En Valencia, Estado Carabobo

1.3 Reseña Histórica

La firma de servicio contable **FLEITAS & ASOCIADOS**, inicio sus actividades en mayo del 2007 contando con las labores del Licenciado: Carlos A. Fleitas y María Muñoz como auxilia. El trabajo realizado comprende diferentes sentidos de la contabilidad de un ente, entre los cuales podemos nombrar los siguientes: Servicio de contabilidad en general, preparación de nómina e impuesto sobre la renta, cálculo de prestaciones sociales y asesoría en contabilidad general.

La firma ha sido concebida para responder a las necesidades que tienen los clientes de las distintas localidades de la ciudad de contar con un servicio contable eficiente, protegiendo su patrimonio y dando el cumplimiento de las obligaciones mercantiles y tributarias, apegado a las normas y leyes venezolanas vigentes. Además permitiendo ofrecer en un determinado momento información precisa y confiable sobre la situación económica, financiera y fiscal de la empresa obteniendo la posibilidad de un mejor aprovechamiento de sus actividades lucrativas.

1.4 Misión

Prestar un buen servicio, así como, ejercer la representación y asesoramiento en materia contable, auditoría y Proyectos a sus clientes de forma profesional, eficaz, serio, puntual y responsable ante los organismos de carácter gubernamental y privados.

1.5 Visión

Ser reconocida a nivel local y nacional, como una empresa de servicio contable, auditoría y proyectos de alta capacidad, responsabilidad, confianza y calidad de servicios. Ganando el respeto de sus usuarios. Conjuntamente, ir en pro del desarrollo tecnológico, para estar presente y a disposición de satisfacer los requerimientos y las necesidades previstas de los clientes, lo cual permita mantenerse en un crecimiento constante en un mercado tan competitivo, y de esta manera brindar un mejor servicio cada día

1.6 Valores

Trabajo en Equipo: Orientado hacia el logro de los objetivos de la organización con el propósito de alcanzar metas comunes.

Honestidad: actuar siempre con base de la verdad.

Responsabilidad: Cumplir el compromiso con nuestros clientes con una excelente calidad de servicio.

Calidad: Excelentes condición de personas y servicios comprometidos con las exigencias de los clientes y la satisfacción de los resultados.

Compromiso: Comprometidos con nuestro trabajadores, el servicio social y la buena atención a nuestro clientes ofreciendo un excelente servicio.

Ética: Desempeñar un rol dentro del mercado conforme a la moral, y la ética profesional.

1.7 Estructura Organizativa.

En la firma contable Fleitas & Asociados. Posee un organigrama funcional, el cual obedece al hecho de que entre el superior y los subordinados existen líneas directas y únicas de autoridad y de responsabilidad funciona de acuerdo a lo que se detalla en la **Figura N.1**, en el cual se encuentra como unidad principal demandando el gerente general representado por el propietarios de la firma contable, así como en el siguiente nivel un gerente de administración, un auditor y un gerente de proyecto, quienes tienen bajo su cargo un analista contable y este a su vez el pasante cuyo cargo es ocupado por la autora del presente informe de pasantía

Figura N. 1 Organigrama estructural de la empresa firma contable Fleitas & Asociados



Fuente: Firma contable Fleitas & Asociados (2014)

Los cargos expuestos en el organigrama estructural de la firma contable Fleitas & Asociados, se detallan a continuación:

Gerente general: es el responsable legal de la empresa y en ese sentido deberá velar por el cumplimiento de todos los requisitos legales que afecten los negocios y operaciones de ésta.

Gerente de administración: es el responsable de la gestión financiera de la empresa, analizando los usos alternativos que se darán a los recursos financieros disponibles. Responsable de elaborar los análisis e informes contables y financieros sugiriendo medidas tendientes a optimizar resultados. A cargo de establecer y aplicar las políticas generales de recursos humanos de la empresa.

Auditor: es el que evalúa las operaciones y actos administrativos y financieros, verificando y determinando el cumplimiento de los procedimientos de acuerdo a las leyes y normas tanto internas como externas, a fin de garantizar que los objetivos de la Institución se cumplan dentro de los criterios de eficacia y eficiencia y de gestión transparente.

Gerente de proyecto: es el que debe estar al tanto de cada tarea, medir su evolución y el desempeño de los involucrados, así como también detectar los riesgos asociados. Gran parte del éxito o fracaso de los proyectos depende del grado de supervisión.

Analista contable:

- Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.
- Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.
- Archiva documentos contables para uso y control interno.
- Elabora y verifica relaciones de gastos e ingresos.
- Transcribe información contable en un microcomputador.
- Revisa y verifica planillas de retención de impuestos.
- Revisa y realiza la codificación de las diferentes cuentas bancarias.

- Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.
- Totaliza las cuentas de ingreso y egresos y emite un informe de los resultados.
- Participa en la elaboración de inventarios.
- Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

1.8 Actividades a realizadas durante el periodo de pasantías

Sem ana	Actividades a realizar
1	Llevar los registros en los libros de compra y venta
	Cálculo y declaración del IVA.
2	Registros Contables en el sistema SAINT
3	Declaraciones del ISLR
	Ajustes fiscales
4	Ajustes fiscales
	Declaraciones del ISLR
5	Registros en los libros de compra y venta
6	Declaración del IVA

7	Declaración Retención del ISLR contribuyentes Esp.
	Registros contables SAINT
8	Registros contables SAINT
	Conciliaciones cuentas Bancarias y otras cuentas
9	Declaraciones retenciones IVA contribuyentes esp.
	Registros de libros de compra y venta.
10	Registros de libros de compra y venta.
	Declaraciones retenciones IVA
11	Declaraciones retenciones IVA
	Registros Contables en el sistema SAINT
12	Registros Contables en el sistema SAINT
	Conciliaciones cuentas Bancarias y otras cuentas

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, los dirigentes de las organizaciones, (gerentes-directores-administradores), buscan nuevas herramientas que les permitan, mantener la información contable, actualizada, y de manera oportuna para la toma de decisiones gerenciales, para cumplir con sus metas y obligaciones. De esta manera, poder lograr el impulso de manera competitiva y mantenerse en el tiempo en el mercado en el cual se desenvuelve.

Es aquí donde las técnicas contables adquieren protagonismo, la cual surge como necesidad de la gerencia de disponer de información veraz y oportuna, para cuantificar los beneficios obtenidos en la realización de las operaciones comerciales de la entidad: Por lo tanto, así como han incrementado las operaciones comerciales han aumentado las necesidades de procesamiento de la información de manera más rápida, en el cual se requiere la actualización de conocimientos y el uso de tecnología, pero sobre todo el manejo eficiente de información que permita la correcta toma decisiones, para asegurar la permanencia de las empresas a largo plazo.

Cabe señalar, que la contabilidad es uno de los principales sistemas de información que reflejan el fruto de la toma de decisiones de los administradores y contadores, así como un excelente banco de datos para producir el futuro de las empresas, y dada a esa importancia, la información se transforma en una herramientas competitiva, que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactan en la situación financiera de la empresa, ya que es la contabilidad la base sobre la cual se fundamentan los procesos administrativos de planificación, organización, dirección y control, que ella está integrada en todos los niveles organizacionales, en las empresas sin importar el tamaño ni actividad económica.

En consecuencia, las empresas requieren de un flujo de información continuo, veraz y oportuno, para poder tomar decisiones organizacionales orientadas al uso eficiente y efectivo, de los recursos con que cuenta, considerando la contabilidad como una herramienta para llevar un control financiero de la empresa, pues proporciona información suficiente sobre el desenvolvimiento, gestión y desarrollo económico y financiero lo cual le permite a los gerentes y administradores planificar adecuadamente la dirección que a la que va incursar la organización para mantenerse en el tiempo.

Por su parte, el Estado ejerce un claro control sobre las empresas a través de la contabilidad, por ello exige llevar a los comerciantes libros de contabilidad, basados en principios de contabilidad de general aceptación y de acuerdo a las prescripciones legales y demás normas sobre la materia contable y tributaria, por lo tanto las empresas se apoyan en la contabilidad para lograr un registro oportuno, resumen de las operaciones, y presentación de los estados financieros, información necesaria para los usuarios (socios, gerentes, accionistas, entidades financieras, proveedores, trabajadores, el estado).

Aunado a ello, la contabilidad financiera le permite e a cualquier tipo de empresa obtener en cualquier momento una información clara y ordenada del desenvolvimiento económico y financiero de la empresa, el establecer en términos monetarios, la cuantía de los bienes, de los derechos, de las obligaciones, del capital y todos los recursos de la empresa, llevar un control de todos los ingresos y los egresos, facilitar la planeación y prever situaciones futuras, determinar las utilidades o pérdidas al finalizar el ciclo contable y servir de fuente de información ante terceros.

Dada la importancia de los procesos contables, y el flujo de la información financiera, el presente informe de pasantía está orientado a brindar solución a la problemática planteada por la firma contable Fleitas & Asociados, la cual viene presentando con regularidad y de manera progresiva, retardo de la entrega de la documentación soporte por parte de los clientes, quienes requieren del servicio de contable y tributario, para la clasificación, registro, resumen y emisión de informes

financieros, para el cálculo, declaración y pago de los impuestos y deberes formales contraídos por los clientes de la empresa, de manera oportuna, así como estados financieros, para determinar la situación financiera de la empresa.

Siendo un requisito, y una obligación establecida por el Estado por sus leyes y regulaciones, la empresas deben llevar actualizados libros contables, y declarar oportunamente sus impuestos, tasas y contribuciones, presentar sus estados financieros a los accionistas, entidades financieros, y a otros usuarios, pero para cumplir con la oportunidad de entrega de respuesta, es necesario establecer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación, ya que el cliente ha venido entregando ésta con retardo generando retrasos en las operaciones contables realizadas por el personal de la firma contable, teniendo que recurrir en esfuerzos mayores, pudiéndose realizar estas actividades adecuadamente, sin generar recarga de trabajo al personal, ya que podría incurrirse en errores de doble registro, omisiones, cantidades invertidas, entre otros, generando una información financiera poco confiable.

Asimismo, genera descontento por parte del personal contable que realiza los servicios a los clientes, e impuntualidad de entrega del servicio, que podría dar como resultado pérdida de créditos significativos, declaraciones de impuestos a destiempo, multas o sanciones a la empresa por incumplimiento de los deberes formales, desprestigio de la firma contable ante sus clientes, lo que pone en riesgo la confianza de la empresa, lo que afectaría negativamente la continuidad de sus operaciones.

2.2 Formulación del problema

Considerando las implicaciones anteriores, se genera la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, ubicada en Valencia, Estado Carabobo?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

2.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.
- Identificar las debilidades y fortalezas existentes en el control del proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes en la firma contable Fleitas & Asociados.
- Diseñar lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

2.4 Justificación de la Investigación

Para las empresas comerciales, el proceso contable incluye algo más que generar información financiera, además permite comunicarla a los usuarios que la requieren para la toma de decisiones acertadas, lo que le brinda una ventaja competitiva para mantenerse en el tiempo y lograr optimizar sus procesos, en busca de alcanzar los planes y metas preestablecidos, y de esta manera mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas.

Como complemento, los procesos contables son de gran importancia para las empresas, debido a que brindan información a la gerencia, y a usuarios externos que tienen interés en las actividades financieras de la organización, tales como entidades financieras para evaluar la capacidad de endeudamiento y proyección de pago de posibles créditos otorgados, para los clientes y evaluar la estabilidad de la empresa en

poder cumplirle con las compras, para los proveedores, para garantizar la liquidez necesaria para otorgar créditos y disponibilidad de pago a corto plazo, a los accionistas para evaluar la rentabilidad y la gestión de los directivos, administradores y gerentes.

Por lo tanto, el presente estudio estuvo orientado a proponer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, la cual requiere unificar criterios para minimizar el tiempo de entrega de la misma, y poder prestar los servicios contables y tributarios necesarios para cumplir con las normativas y disposiciones legales establecidas por el estado.

Los lineamientos a ser propuestos, brindan a la empresa poder mejorar sus procesos, para dar respuesta eficiente, eficaz, oportuna, certera y confiable sobre los servicios que presta a sus clientes, permitiendo mejorar su imagen, distribuir de manera ordenada las actividades a los analistas, quienes son los que realizan propiamente las actividades contables, brindándoles procedimientos claramente definidos, y política y normativas formalmente establecidos, que les permita ser eficientes y eficaces en el desempeño de sus funciones, así como la aplicación de controles internos que garanticen el logro de los objetivos y metas trazados, detectando oportunamente posibles desviaciones y estableciendo correctivos en el caso que fuesen necesario.

Asimismo, el presente informe sirve de antecedente a otras investigaciones, de empresas que presenten problemática similar sirviendo de posible solución, brindando un aporte académico y social, ya que el estudio se encuentra inmerso en las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, tema mejora de procesos administrativos y contables, y control interno, establecido por la Universidad José Antonio Páez, Facultad de Ciencias sociales, específicamente para la Escuela de Contaduría Pública. Finalmente, sirvió a la autora, ya que le brindó conocimientos académicos y profesionales para su desarrollo en el ámbito laboral.

2.5 Alcance de la Investigación

El propósito del presente informe es demostrar que con la creación de los lineamientos propuestos, que se puede mejorar la calidad de servicio que presta la firma, ya que al momento en que los clientes cumplan con entregar sus documentos la empresa en el tiempo establecido, la empresa podrá realizar las transacciones y movimientos respectivos a la contabilidad y llegar a culminar este trabajo en un tiempo prudencial, evitando multas y otros inconvenientes que competen al tema de fiscalización y control contable.

2.6 Limitaciones de Estudio

Los lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, brindarán a la empresa solución a la problemática planteada, específicamente en el área de contabilidad, ya que brindó las normativas y servirá como guía para mejorar los procesos y la lograr la eficiencia y eficacia en el desempeño de las actividades del personal contable, para lograr los objetivos y planes propuestos.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

En este capítulo se presenta el marco referencial conceptual que determinará los aspectos más relevantes del informe y la base conceptual que la sustenta, donde se hace énfasis en los basamentos teóricos, antecedentes previos al estudio, fundamentos legales y su correlación con el presente informe, relacionados a lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, que brinden información necesaria para el desarrollo de la propuesta.

3.1 Antecedentes del Informe

Para elaborar el presente informe, se requiere de la revisión de diferentes trabajos de y estudios referentes al tema de estudio, con la finalidad de recaudar información, al respecto García (2004: 31) expone que los antecedentes de la investigación se refiere al “conjunto de trabajos de investigación o tesis que anteceden al estudio que ahora se proponen”. Por lo tanto, a continuación, se muestran los antecedentes que guardan relación con el presente trabajo de investigación.

Balza (2014), presentó una investigación titulada **“Estrategias operacionales para que los clientes mejoren el tiempo de entrega de la documentación requerida por la firma Román César & Asociados, C.A. en la prestación de sus servicios contables”**, en la universidad en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio La investigación tuvo como objetivo Proponer estrategias operacionales para que los clientes mejoren el tiempo de entrega de la documentación requerida por la firma Román César & Asociados, C.A. en la prestación de sus servicios contables, para ello el estudio se enmarcó en un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo.

Metodológicamente, se aplicó m a una población de once (11) personas que laboran en la firma contable y la muestra representativa de siete (07) personas de área de contabilidad. La técnica aplicada fue la encuesta apoyada en un instrumento el cuestionario compuesto por ocho (08) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas tipo si-no y la observación directa mediante un cuadro de observación. La autora concluye en su investigación, que mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos permitió identificar que los clientes están enviando los soportes de cada mes en un periodo de retraso, proporcionando multas ante el SENIAT, demora en cuanto a la actualización de los libros legales, elaboración de los libros de compra y venta en forma tardía.

Su aporte a la investigación, es que permite tomar en cuenta las estrategias propuestas para poder implantar los lineamientos de control que ayuden a lograr darle solución a la problemática planteada. Metodológicamente apporto la representación de los resultados a ser obtenidos en la presente investigación mediante gráficos circulares y la aplicación de la técnica analítica descriptiva, así como las técnicas de recolección de información de tipo primaria que será aplicada para realizar el diagnóstico.

Cáceres (2014), quien expuso su trabajo de grado titulado **“Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo fundamental mejorar los proceso contables de la empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A., la cual era una organización de reciente constitución y por esto no tenía claramente definidos cuáles eran sus procedimientos contables, lo que les trajo como consecuencia problemas en la cancelación de sus deudas tanto con los proveedores, como con sus obligaciones tributarias, así como el descontrol en su documentación contable.

La investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño campo. Utilizándose para la recolección de la información, la técnica la encuesta a

través de un cuestionario contenido de catorce (14) preguntas dicotómicas tipo si-no, aplicado a una población, representada muestra integrada por seis (06) personas relacionadas con los procesos administrativos y de registros contables. En tal sentido, para darle solución a la problemática planteada se propuso diseñar estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables.

La autora concluye en su investigación, que la organización presenta debilidades en lo referente a la elaboración de sus procesos contables, las cuales están relacionadas fundamentalmente con la falta de unificación de un plan de cuentas contables, por lo que se infiere que su información no está del todo regularizada, no poseen un presupuesto de gastos, no se controlan las cuentas por pagar, por cobrar, compras y ventas, requiriendo mejorar sus procesos, para lo cual se elaboraron estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión contable de la organización, tales como elaboración un plan de cuentas, adaptada a los requerimientos de las Normas Internacionales de Información financiera, así como modelo de control de gastos fijos y variables que posee la empresa.

Su aporte al presente informe, es que establece controles en los registros contables de manera oportuna, unificando un plan de cuentas para que los registros sean cargados a las cuentas correspondientes, manteniendo unificación de criterios al momento de la clasificación, registro y emisión de reportes. Además, aplicó como instrumento para la recolección de información la encuesta, a través de un cuestionario para realizar un diagnóstico de los procesos contables, el cual puede ser utilizado para ser aplicado en la primera fase de la presente investigación.

Por su parte, Foschi (2014), presentó una investigación titulada **“Lineamientos para la mejora del cumplimiento de los deberes formales del impuesto sobre la renta en los clientes de la firma de contadores T.M.C & Asociados ubicados en Valencia, Estado Carabobo”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación, tuvo como objetivo proponer a la firma de contadores T.M.C & Asociados, lineamientos para la mejora

del cumplimiento de los deberes formales del impuesto sobre la renta en los clientes de la firma.

La investigación metodológicamente, se enmarcó en un estudio de campo no experimental y documental, a nivel descriptivo, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de información la observación directa y la encuesta a través de un cuestionario conformado de preguntas dicotómicas aplicado a una población integrada por la muestra representativa de once (11) clientes de la firma de contadores T.M.C. & Asociados, los cuales solicitaron los servicios de la firma para el cierre del ejercicio económico correspondiente al año anterior.

El autor concluye en su investigación, que los nuevos clientes presentaban dos debilidades, la primera es en cuanto a la conciliación fiscal de renta contable al libro adicional fiscal y la mayor debilidad en el cumplimiento de los deberes formales fue el libro de entradas y salidas de inventarios, para lo cual se procedió al diseño de un modelo de libro para tal fin. Por último, es conveniente acotar la falta de educación del contribuyente, que a la administración tributaria le hace falta crear un sistema de campañas informativas con respecto a los deberes formales y que se pretende mejorar el aspecto interno (la empresa) y externo (SENIAT).

Su aporte al presente estudio, es que en las firmas contables se requiere de la información financiera, generada por las operaciones realizadas por las empresas de los clientes, que está soportada en la documentación suministrada por los mismos, de manera mensual, para realizar la clasificación, registro, cálculos, y emisiones de reportes, para la declaración y posterior pago por parte del cliente de las obligaciones entre las cuales se encuentran las tributarias. Por lo tanto, es necesario educar al cliente sobre la importancia de entregar la documentación a tiempo para poder realizar los procesos contables necesarios previos, al servicio solicitado. Metodológicamente, en la investigación se requiere de una población y muestra a quien aplicar los instrumentos de recolección de información, que suministre la información necesaria para realizar el diagnóstico.

Por su parte, Fusinato (2014), expuso una investigación titulada **“Manual de normas y procedimientos que mejora la gestión administrativa y contable para una efectiva información financiera en la empresa DG Automóviles Valencia, C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad un manual de proceso administrativo y contable que mejore la gestión y permita la efectividad de la información financiera en los saldos contabilizados de la empresa DG Automóviles Valencia, C.A.

Metodológicamente se apoyó en un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo, y documental, en el cual se aplicó la técnica de recolección de datos, la observación directa a través del instrumento lista de cotejo, y la entrevista apoyada en un cuestionario conformado por preguntas dicotómicas tipo si-no, a una población que estuvo conformada por los trabajadores que constituyen el departamento de administración.

El autor concluye en su investigación, en lo que se refiere a establecimiento de normas en administración y contabilidad, comúnmente estas son consideradas como los indicadores guías que dictan las pautas que garantizan el control y registro adecuado de las cifras y la correcta administración de los soportes de donde estas se toman, estas normas que se presentan ante la entidad; buscan promover la estandarización de las operaciones para que así, la empresa garantice el cumplimiento de su actividad económica en función a las normas legales, mercantiles y financieras vigentes en el país. Y su aporte se basa en el establecimiento de normas para que el cliente entregue de manera oportuna la documentación requerida para los registros de contabilidad, y metodológicamente, se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa.

Finalmente, Tovar (2013), presentó una investigación titulada **“Procedimiento relativo a la custodia física de la documentación del número de control del SENIAT en el departamento de finanzas de la empresa C.A DANAVEN ubicada en Valencia Estado Carabobo”**, en la Universidad José Antonio Páez, para

optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. El estudio tuvo como finalidad proponer procedimiento relativo a la custodia física de la documentación del número de control del SENIAT en el departamento de finanzas de la empresa C.A DANAVEN.

Para ello metodológicamente se desarrolló en un diseño de campo descriptivo, en el cual se aplicó la técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta a través de un cuestionario conformado de ocho (08) preguntas dicotómicas aplicado a una población y muestra representativa de diez (10) trabajadores de la empresa en estudio, relacionadas con la situación actual que presenta la tenencia física del control SENIAT.

El autor concluye en su investigación, que no se lleva un verdadero control entre las facturas, notas de débitos y notas de créditos con su respectivo juego, ya que no se adapta el proceso a la nueva normativa de facturación, SNAT/0071/2005, infiriendo que se debe tener una adecuada planificación de la custodia física, dando como resultado que la Empresa puede ser sancionada por incumplimiento inadecuado y tendrá una multa de una unidad tributaria (1 UT) por cada factura o documento hasta un máximo de ciento cincuenta unidades tributarias (150 UT) por periodo.

La investigación, aporta la importancia que tiene que la documentación soporte cumpla con la normativa vigente, y que se deben resguardar adecuadamente para evitar multas y sanciones que pueda aplicar el SENIAT al cliente por incumplimiento, por desconocimiento considerando que la comunicación es primordial y se le debe notificar al cliente lo importante de la entrega a tiempo y cumplimiento de las normativas legales. Metodológicamente, el aporte obtenido es que el presente estudio realizará primeramente un diagnóstico mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información.

3.2 Bases Teóricas

Al hablar de bases teóricas Ramírez (2007: 65) señala que “aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de

estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad”. En tal sentido, a continuación se señala cuál es el soporte teórico de la presente investigación, que tienen relación con los lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, que brinden información necesaria para el desarrollo de la propuesta.

3.2.1 Lineamientos

Para Morgado (2010: 15), el término lineamientos se define “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Cuando un grupo político presenta su lineamiento, está dando a conocer su postura sobre ciertos temas. El objetivo general de esta investigación es proponer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, recurriéndose a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas a manera de ley para el seguimiento y control de las tareas del departamento procurando el mejoramiento de los procesos.

3.2.2 La Contabilidad

Según Maldonado (2005: 42), señala que “La contabilidad es una técnica que se utiliza para producir sistemáticamente y estructuralmente informaciones financieras expresadas en unidades monetarias con la finalidad de que terceros puedan tomar decisiones sobre los resultados”. Contabilidad es un nombre genérico de todas las anotaciones, cálculos y estados numéricos que se llevan a cabo en una empresa con el objeto de proporcionar: Una imagen numérica de lo que en realidad sucede en la vida y en la actividad de la empresa; es decir conocer el patrimonio y sus modificaciones; una base en cifras para orientar las actuaciones de gerencia en su toma de decisiones; la justificación de la correcta gestión de los recursos de la empresa.

Funciones de la Contabilidad

Según Gómez (2010: 72), “la contabilidad se muestra en su actuación mediante distintas facetas de su trabajo, que toman el nombre de funciones contables”. De acuerdo a lo anterior, la contabilidad y sus diferentes funciones permiten registrar, clasificar y resumir las operaciones en términos dinerarios que se realizan en una empresa, a través de esta se pueden medir y presentar los resultados obtenidos en el ejercicio económico. Al respecto, Redondo (2008: 2) hace mención que “La contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente público o privado o público”. Para ese propósito Redondo (2008) autor señala que deberá realizar:

- a) **Registros** en base a sistemas y procedimientos técnicos, adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- b) **Clasificar** las operaciones registradas como un medio para obtener los objetivos propuestos.
- c) **Interpretar** los resúmenes con el fin de proporcionar información razonada.(p. 2)

Dentro de las funciones de la contabilidad, se puede destacar la historia; la cual se manifiesta por el registro cronológico de los hechos que van apareciendo en la vida de la empresa; por ejemplo las anotaciones de todos los cobros y pagos que se han realizado por orden de fecha, en cuanto a la función estadística de la contabilidad abarca el flujo de los hechos económicos, en cantidades que dan una visión real de la forma como queda afectada por ellos la situación del negocio; de igual forma la contabilidad posee una función económica en el proceso de que se sigue para la obtención del producto; y en cuanto a su función financiera la contabilidad analiza la opción de los recursos financieros dinerarios, para hacer frente a los compromisos de la empresa.

Importancia de la contabilidad

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal, permitiendo de esta manera cumplir con las obligaciones tributarias y financieras, establecidas por el Ejecutivo Nacional, así como mejorar su credibilidad sobre las cifras presentadas ante los usuarios estados financieros.

Registros Contables

Según Redondo (2008: 6) “Toda operación que afecte o que pueda afectar, transformar o modificar el patrimonio, se registrará en contabilidad en su correspondiente cuenta”. En la contabilidad comercial, los principales registros contables, se basan en transacciones comerciales, las cuales se refieren a los tratados o negocios para el intercambio de valores entre un mínimo de dos unidades económicas, pero siendo el objeto de la contabilidad, el informar sobre todas las operaciones que afectan el patrimonio, deberá, asimismo, registrar cualquier fenómeno relacionado con éste, aunque no conlleve las características de la transacción económicas.

Proceso Contable

Debe entenderse por proceso contable, el conjunto de fases a través de las cuales la contaduría pública obtiene y comprueba información financiera. El proceso contable surge en contabilidad como consecuencia de reconocer una serie de funciones o actividades eslabonadas entre sí, que desembocan en el objetivo de la propia contabilidad, esto es, la obtención de información financiera. Para obtener dicha información, es preciso inicialmente, establecer el sistema por medio del cual sea posible el tratamiento de los datos, desde su obtención hasta su presentación en

términos de información acabada. Según Maldonado (2005: 57), señala que “el proceso contable registra y procesa todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionados unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica”.

Esta definición es muy útil en la presente investigación y que permite satisfacer necesidades de información en cada departamento y esto ayudará a controlar planear y tomar decisiones. Los métodos que debe alcanzar todo sistema contable es registrar operaciones con toda claridad y precisión, controlar rigurosamente tales operaciones, proteger los activos, servir de fuente inagotable de información y de medio de prueba ante terceros.

Estructura de un Sistema Contable

Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio. El sistema contable de cualquier empresa independientemente del que esta utilicé, se deben ejecutar tres pasos básicos utilizando relacionada con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

- **Registro de la actividad financiera:** en un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos; En una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Una transacción se refiere a una acción terminada más que a una posible acción a futuro. Ciertamente, no todos los eventos comerciales se pueden medir y describir objetivamente en términos monetarios.

- **Clasificación de la información:** un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones. Por tanto, la información debe clasificarse en grupos o categorías, se deben agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.
- **Resumen de la información:** para que la información contable sea utilizada por quienes toman las decisiones, esta debe ser concentrada, por ejemplo, una relación completa de las transacciones de venta de una empresa grande sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla, los empleados responsables de comprar mercancías necesitan la información de las ventas detalladas por producto, los gerentes de almacén necesitarán la información de ventas por departamento, mientras que la alta gerencia necesitará la información de ventas por almacén.

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

Utilización de la Información Contable

La contabilidad va más allá del proceso de creación de registros e informes. El objetivo final de la contabilidad es la utilización de esta información, su análisis e interpretación. Los contadores se preocupan de comprender el significado de las cantidades que obtienen, buscan la relación que existe entre los eventos comerciales y

los resultados financieros; estudian el efecto de diferentes alternativas, por ejemplo la compra o el arriendo de un nuevo edificio; y buscan las tendencias significativas que sugieren lo que puede ocurrir en el futuro.

Por otra parte para que los gerentes, inversionistas, acreedores o empleados gubernamentales den un uso eficaz a la información contable, también deben tener un conocimiento acerca de cómo obtuvieron esas cifras y lo que ellas significan. Una parte importante de esta comprensión es el reconocimiento claro de las limitaciones de los informes de contabilidad. Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciara hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas.

Objetivos:

- Informar sobre la situación financiera, el resultado de sus operaciones, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes y los cambios en su situación financiera.
- Satisfacer a los usuarios de la misma.
- Útil para la toma de decisiones (inversión y crédito): medir solvencia, liquidez y capacidad de generación de recursos
- Evaluar la gestión de los administradores y Apoyarlos en la planeación, organización y dirección de los negocios.
- Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.
- Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad.
- Tomar decisiones en materia de inversiones y crédito.

Principios y Procedimientos Contables

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. Por lo tanto, el mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo

importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad, dándole seguridad, confianza a la gerencia de la información contable, permitiéndole evaluar la situación financiera de la misma, así como ayudar para la toma de decisiones. De acuerdo con Catacora (2007) expresa que los procedimientos contables son:

- **Cuentas:** es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos. Las cuentas suponen la clasificación de todas las transacciones comerciales que tiene una empresa. Se refiere al nombre debidamente codificado o numerado que se da a los valores que posee la empresa. La misma facilita el registro de las operaciones contables en los libros de contabilidad, representa bienes, derechos y obligaciones de los que dispone una institución en una fecha determinada.
- **Débitos y créditos:** El débito contable es una de las dos características de toda aplicación a los libros (crédito siendo el otro. Un débito se refleja en el "debe" y son cuentas por naturaleza del activo contable y debe de estar siempre acompañado de un crédito reflejado en el "haber" que puede ser o en el pasivo o en el patrimonio.
- **Cuentas de activos:** Las cuentas de valores activos, representan los bienes de la empresa y como tales figuran en el activo. Pueden controlar bienes materiales tangibles: Mercancías, Edificios, Terrenos, Caja, etc. Bienes intangibles: Patentes, Concesiones, etc. Créditos a favor de la empresa: Cuentas por cobrar, Efectos por Cobrar, etc. Estas cuentas para figurar en el Activo, deben tener saldo deudor.
- **Cuentas de pasivo y capital:** Las cuentas de valores pasivos, representan las obligaciones contraídas por la empresa, y como tales figuran en el pasivo, Ejemplos: Hipotecas por Pagar, Efectos por Pagar, etc. Para figurar en el pasivo deben tener saldo acreedor.
- **Registros de las operaciones:** Instrumento destinado a constatar la información contable, valiéndose de fichas, libros de contabilidad, comprobantes y evidencias de entradas y salidas, ingresos y retiros de efectivo, etc.
- **Cuentas por cobrar y por pagar:** Las Cuentas y Documentos por Cobrar representan derechos exigibles que

tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas por pagar son deudas que tiene su empresa por concepto de bienes y servicios que compra a crédito.

- **El diario:** Libro contable donde se recogen, día a día, los hechos económicos. La anotación de un hecho económico en el libro Diario se llama "asiento". Registro de transacciones suscitadas del giro de la empresa.
- **Pases al mayor:** En él se recogen todas las cuentas, con todos los cargos y abonos realizados en las mismas. Libro resumen del registro del movimiento de una cuenta específica. En el cual también van las inversiones (gastos y ganancias) que la empresa tuvo en ese lapso de tiempo.
- **La balance de comprobación:** La balanza de comprobación sirve para localizar errores dentro de un período identificado de tiempo y facilita el encontrarlos en detalle y corregirlos. Es una lista muy conveniente de los saldos de las cuentas que serán empleados en la preparación de los Estados Financieros (p. 146).

Los Principios y los procesos Contables

Los principios de contabilidad establecen las pautas de cómo debe tratarse el registro de las operaciones y el análisis y presentación de la información en los estados financieros. De esta forma existirán ciertos y determinados registros contables que diferencien los tratamientos entre dos tipos de negocio. Una vez seleccionado el principio contable, el procedimiento para su registro debe adecuarse al principio adoptado. Los principios generalmente aceptados en el área contable, vinculados con la temática de estudio, son los siguientes:

- **Periodo contable:** Puesto que los ingresos de la empresa tan sólo se podrá determinar al concluir su vida, y ésta es ilimitada, artificialmente se habrá de dividir la empresa en períodos contables con el fin de informar acerca de los resultados de operación de dicha institución y de su situación financiera.
- **Unidad de medida:** Para reflejar el patrimonio de una empresa mediante los estados financieros, es necesario elegir una moneda y valorizar los elementos

patrimoniales aplicando un precio a cada unidad. En el caso de la empresa, la moneda a utilizar es el Bolívar.

- **Empresa en marcha:** Este principio implica la permanencia y proyección de la empresa en el mercado, no debiendo interrumpir sus actividades, sino por el contrario deberá seguir operando de forma indefinida. La empresa, no interrumpe sus actividades, como lo establece el principio, opera de manera indefinida.
- **Devengado:** Las variaciones patrimoniales que se deben considerar para establecer el resultado económico, son los que corresponden a un ejercicio sin entrar a distinguir si se han cobrado durante dicho periodo. Los ingresos proyectados o estimados por impuestos municipales, son distribuidos considerando al ejercicio económico al cual pertenezca.
- **Objetividad:** Los ingresos que se perciben por las ventas se deben conocer formalmente en los registros contables, tan pronto como sea posible medirlos objetivamente y expresar dicha medida en términos monetarios.
- **Realización:** Los resultados económicos deben computarse cuando sean realizados, o sea la utilidad se obtiene una vez ejecutada la operación mercantil, no antes. Es decir, la operación que origina el ingreso por tributos municipales, queda realizada cuando los hechos que la origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o prácticas comerciales aplicables y se hayan ponderado fundadamente todos los riesgos inherentes a tal operación.

3.2.3 Control Contable

Según Gómez (2010):

El control contable se basa en el estudio de los libros y documentos de una empresa con el fin de tener seguridad de que las cifras que en ellas aparecen son rigurosamente exactos y que en las cuentas que en ellas figuran fielmente la situación de la empresa; además de recoger toda clase de informe

posible a fin de formular una crítica del pasado, y proponer para el futuro las modificaciones que juzguen necesarias, en cualquiera de las funciones de la empresa, es decir, en su política de producción, aprovisionamiento, comerciales de inversiones administrativas, financieras etc.” (p.52)

El control contable está ligado con el presente informe debido a la vinculación con la documentación que deben entregar los clientes de la empresa en estudio para poder proceder al registro de sus operaciones, por lo tanto es necesario ya que a través de ellos se tiene justificación por escrito de los hechos sujetos a registros de manera cronológica, división del trabajo y motivo control; contabilización rápida y metódico de todas la operaciones.

Control Interno

Según Gómez (2010: 51), define “el control es una actividad de vigilancia con imparcialidad si los programas e instrucciones se cumplen correctamente”. Por lo tanto, la función administrativa del control es la medida y la corrección del desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la empresa diseñadas para conseguirlos, se estén llevando a cabo. La importancia del control radica en la existencia de muchos factores que hacen indispensable el control en las organizaciones.

Entre ellos figura el ambiente cambiante de la institución, su crecimiento, complejidad, la fiabilidad de sus miembros y la necesidad que tienen los grandes gerentes de delegar autoridad; dentro de los factores del control tenemos: cantidad, calidad, uso de tiempo y costo. A tales efectos, el control interno es una de las políticas más importantes adoptadas por la empresa aplicando una serie de métodos para resguardar sus activos. Por su parte, el Instituto Americano de Contadores Públicos (1992), ha definido el control interno bajo los siguientes términos:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la racionalidad y confiabilidad de la información

financiera, promover la eficiencia operacional y cumplir la adherencia a las políticas previstas por la administración.
(p.30)

En sentido general este permite que se realice a cabalidad todas las actividades pertenecientes, cumpliendo con las pautas establecidas y verificar si se está realizando de manera correcta, lo cual permite el resguardo de los activos apoyándose en las políticas que establezcan la empresa. El control interno no puede asegurar el éxito, puede ayudar a que la entidad cumpla sus objetivos y proporcionar información administrativa y contable sobre el progreso de la entidad más no puede cambiar una administración ineficiente por una buena.

Componentes de Control Interno

- **Ambiente de control:** proporciona una atmósfera en la cual la gente conduce sus actividades y cumple con sus responsabilidades de control, es el fundamento de los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura, dentro de ambiente de control la administración valora los riesgos para la consecución de objetivos específicos, tomando en consideración los factores que lo integran, como lo son la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente en la entidad.
- **Valoración de riesgo:** estudia la variedad de riesgos que se derivan tanto de fuentes internas como externas, una condición previa para la valoración del riesgo es el establecimiento de objetivos enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente, siendo así una fuente de identificación y análisis de los riesgos relevantes que se pueden presentar en las entidades para la consecución de los objetivos tanto de operaciones, como de información financiera y de cumplimiento apoyándose en la presentación de estados financieros confiables, la consecución de la misión básica de la entidad y el

cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, llegando así a formar una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

- **Actividades de control:** son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos, las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad los cuales se relacionan las operaciones, la información financiera y cumplimiento. Los tipos de actividades de control son:
 - Revisión de alto nivel: las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos anteriores y competidores a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados.
 - Funciones directas o Actividades administrativas: en esta actividad se revisa el desempeño de la administración a través de la verificación de informes que presentan resultados y estadísticas económicas.
 - Procesamiento de la información: se implementan una variedad de controles como el chequeo y cotejo de los datos con los archivos de control para verificar que las transacciones estén completas y debidamente autorizadas.
 - Controles físicos: de forma periódica los equipos, inventarios, valores y otros activos son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control para asegurar la existencia física.
 - Indicadores de desempeño: los indicadores de desempeño incluyen las variaciones en los precios de compra, el porcentaje de órdenes que son pedidos como urgentes y el porcentaje total de retorno de órdenes, a través de estos se hace un estudio con los diferentes conjuntos de datos operacionales y financieros para corregir las acciones de ser necesario para conseguir el objetivo.

- Segregación de responsabilidades: consiste en la división o segregación de las responsabilidades, entre los diferentes empleados para evitar o reducir el riesgo de error o de acciones impropias, por ejemplo, un administrador que autoriza créditos de ventas no debería ser responsable de mantener los registros de las cuentas por cobrar o de manipular los recibos de cajas, por ende la debida división de actividades mantiene a las entidades en la dirección adecuada hacia el cumplimiento de los objetivos.
- Políticas y procedimientos: las actividades de control usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y, sirviendo como base para el segundo elemento, procedimientos para llevar a cabo políticas. Una política, por ejemplo, puede solicitar una revisión de las actividades de comercio con los clientes mediante valores negociados con el administrador de una sucursal.
- **Información y Comunicación:** la información además de identificarse y capturarse, debe ser comunicada de forma oportuna lo cual facilite al personal cumplir con sus actividades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar de forma más eficiente el negocio, debe destacarse que la información debe ser comunicada efectivamente en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización, ya que todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las actividades de control deben asumirse seriamente.
- **Monitoreo:** es un sistema que valora la calidad del sistema de control interno en el tiempo, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente; esto puede ocurrir por diversas razones, bien sea por la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción

del tiempo o recurso entre otros aspectos, lo cual hace que el monitoreo se enfoque en la corrección de tales inconvenientes evitando que el control interno este vulnerable a los riesgos ocasionados por las nuevas condiciones.

3.2.4 Documentos Utilizados en Contabilidad

Los documentos que se presentan a continuación serán los que se tendrán disponibles para la ejecución del ciclo contable de la organización son los siguientes:

- **Ambiente Externo:** Describe las condiciones económicas y legales donde se desenvuelve la organización propietaria de los documentos presentados. En una organización que desempeña actividades económicas influenciadas por el ambiente externo, el cual está caracterizado por las siguientes variables:
 - La tasa del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) vigente.
 - Los contribuyentes formales del I.V.A serán aquellos que no superen las
 - 3.000 Unidades Tributarias de ingresos anuales.
 - El valor de Unidad Tributaria vigente.
 - La tasa de inflación anual.
 - El salario mínimo está fijado comprendiendo una jornada laboral de 40 horas semanales.
 - La moneda en curso se identifica legalmente con el símbolo Bs.
 - Las organizaciones de un solo dueño deben identificarse con el apellido del mismo, pudiendo incorporar cualquier otra expresión que identifique la actividad de la organización.
 - Las notas de entrega sólo pueden emitirse por traslados de activos que no representen ventas.
- **Documento Constitutivo:** Es el documento de apertura donde se describen, entre otras cosas, el nombre, el dueño, el capital y el objetivo de la organización.

- **Inventario Inicial:** Describe la forma como se compone el Patrimonio expresado en el documento constitutivo. Debe reunir los requisitos establecidos por la Normativa Contable.
- **Informe del Contador Público:** Es el documento emitido por el Contador Público que acompaña a los Estados Financieros. Debe reunir los requisitos establecidos por la Normativa Contable.
- **Políticas y Procedimiento Contables:** describe las decisiones tomadas por la empresa en cuanto a la forma de llevar la contabilidad.
- **Hojas de Trabajo:** describe el detalle del elemento que las integran. Existe una hoja de trabajo por cada elemento.
- **Facturas de Ingreso:** es el documento legal que respalda las operaciones de venta realizadas por la organización. Debe reunir los requisitos establecidos en la ley para la emisión de documentos.
- **Facturas de Egreso:** es el documento legal que respalda las operaciones de compra de bienes y servicios realizadas por la organización. Debe reunir los requisitos establecidos en la ley para la emisión de documentos.
- **Notas de Débito y Crédito:** es el documento legal que respalda los aumentos y disminuciones a las operaciones de compra y venta realizadas por la organización. debe reunir los requisitos establecidos en la ley para la emisión de documentos.
- **Recibos de Pago de Nómina:** es el documento que respalda los pagos de sueldos y salarios realizados por la organización a su personal. También describe las deducciones efectuadas a la nómina.
- **Estados de Cuenta Bancaria:** emitido por los bancos, describe los movimientos de entradas y salidas de dinero efectuadas a las cuentas propiedad de la organización.
- **Depósitos Bancarios:** Constancias de los depósitos de dinero efectivo y cheques efectuados por la organización en las cuentas bancarias.

- Cheques Anulados Son los cheques con error en su elaboración, donde las medidas de seguridad recomiendan guardar y anular.
- Letras de Cambio: Documentos legales por medio de los cuales se garantiza el cobro o pago en una operación:
- Comprobantes de Ingreso: Son documentos que respaldan el cobro de dinero en efectivo y cheques realizados por la organización. Contiene los datos del documento que respalda dicho cobro.
- Órdenes de Compra: Son documentos que respaldan los pedidos de bienes realizados por la organización a sus proveedores o de los clientes a la organización.
- Movimientos de Caja: Son documentos que amparan la entrada y salida de dinero realizados por la organización sin movimientos bancarios.
- Guías de Despacho o Notas de Entrega: Son documentos que respaldan la salida de activos de la organización. Deben reunir los requisitos establecidos en la ley para la emisión de documentos.
- Solicitud de Préstamos: Son documentos que respaldan la solicitud de préstamos por parte del personal de la organización
- Comprobantes de Egreso: Son documentos que respaldan el pago de dinero en efectivo y cheques realizados por la organización. Contiene los datos del documento que respalda dicho pago

3.3 Bases Legales

A continuación se presentan los artículos de la Declaración de principios contables N° 0 (DPC 0) (1997) que presentan relación con la investigación actual:

Artículo 39. Negocio en Marcha o Continuidad

La entidad normalmente es considerada como un negocio en marcha, es decir, como una operación que continuará en el futuro previsible. Se supone que la entidad no tiene intención ni necesidad de liquidarse o de reducir sustancialmente la escala de sus operaciones. Si existiesen fundados indicios que

hagan presumir razonablemente dicha intención o necesidad, tal situación deberá ser revelada. (p. 8)

Artículo 41. Periodo Contable

La necesidad de tomar decisiones en relación con una entidad considerada en marcha o de existencia continua, obliga a dividir su vida en períodos convencionales. La contabilidad financiera presenta información acerca de la actividad económica de una entidad en esos períodos convencionales. Las operaciones y eventos así como sus efectos derivados, susceptibles de ser cuantificados, se identifican con el período en que ocurren; por lo tanto, cualquier información contable debe indicar claramente el período al cual se refiere.

Los artículos antes citados tienen relación con el presente trabajo, pues es importante para toda organización tener en cuenta el periodo contable y la situación de la empresa al momento de realizar la planificación estratégica. (p.8)

Artículo 44. Comparabilidad

Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultados en operación de una entidad en períodos diferentes de su vida y con otras entidades, por consiguiente, es necesario que las políticas contables sean aplicadas consistente y uniformemente. La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la entidad debe cambiar la política usada y advertirlo claramente en la información que se presenta, indicando, debidamente cuantificado, el efecto que dicho cambio produce en la información financiera. Lo mismo se aplica a la agrupación y presentación de la información. (p. 9)

Artículo 45. Revelación Suficiente

La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad; por lo mismo, es importante que la información suministrada contenga suficientes elementos de juicio y material básico para que las decisiones de los interesados estén suficientemente fundadas.

Es importante para la ejecución de un plan estratégico evaluar como se ha ido comportando la organización consecutivamente durante varios periodos, si presenta estabilidad o no en su trayectoria teniendo bases para poder diseñar y a su vez tener una idea de los resultados que se puedan obtener a mediano o largo plazo. (p. 9)

3.4 Definición de Términos Básicos

Clasificar: ordenar o dividir un conjunto de elementos en clases a partir de un criterio determinado.

Documentación Contable: los documentos comerciales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad mercantil, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley.

Deberes Formales: las obligaciones que corresponden a los contribuyentes pueden ser de tipo “material” y de tipo “formal”, donde las primeras corresponden al pago del tributo y las segundas a los deberes formales que éstos deben cumplir por mandato de la Ley tributaria que crea el impuesto, la contribución o la tasa.

Emitir Reportes: se denomina reporte a un cuerpo de información destinado a servir de análisis sobre un tópico determinado. El uso de reportes se extiende en el plano gubernamental, en el privado, en el área educativa en el campo científico, etc.

Información Financiera: es información que produce la contabilidad indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas y por lo tanto es procesada y concentrada para uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa.

Libros contables: son documentos permiten al contribuyente llevar un registro contable de la Empresa, realizar el balance anual y respaldar su actividad. Disponen además de una alternativa digital.

Multas: es una sanción de tipo económico, que afecta la situación patrimonial de la persona a quien ha sido impuesta, que no aspira a la reparación del daño ocasionado sino que es un castigo al infractor o delincuente, adicionado a los perjuicios producidos, si los hubiera.

Registro Contable: s un concepto que suele emplearse como sinónimo de apunte contable o de asiento contable. Se trata de la anotación que se realiza en un libro de contabilidad para registrar un movimiento económico.

Sanciones: pena establecida para el que infringe una ley o una norma legal.

Toma de Decisiones: es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

En concordancia a los objetivos propuestos en esta investigación, se desarrolló la siguiente metodología, permitiendo realizar de manera organizada y sistemática, todas aquellas actividades necesarias para la ejecución del tipo, diseño y nivel de estudio. Al respecto, Roosevelt (2010:43), la considera como “aquella parte investigativa que consiste en establecer la estructura o médula que conformará el estudio a desarrollar”.

La metodología de proyecto, de acuerdo a Ramírez (2007:26) “incluye o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que se utilizaron para llevar a cabo la indagación”. Es cómo se realizó el estudio para responder los aspectos metodológicos empleados para la consecución de los objetivos planteados en la investigación; por lo tanto se traza la metodología necesaria para desarrollar cada una de las fases metodológicas del estudio.

4.1 Fases Metodológicas

El presente informe de pasantía se compone de tres objetivos específicos, los cuales necesitan sean desarrollados a través de las tres (03) fases metodológicas descritas a continuación que se utilizarán para tal fin:

4.1.1 Fase I. Diagnóstico en el proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

Para desarrollar esta fase del informe de pasantías es necesaria la determinación de la población y muestra al cual se dirigió el estudio. Ramírez (2007:87), define la población como: “El término población reúne al individuo, objetos, etc., que pertenecen a una misma clase por poseer características similares”. Por otra parte,

Hernández, Fernández y Baptista (2010; 39) definen población como “el conjunto de elementos que se desean investigar, comprendiendo dentro de este grupo, sujetos, hechos y objetos que comparten características interesantes para el propósito que planifica el estudio, comunes entre sí; no obstante se puedan medir y observar”, en tal sentido la población estuvo conformada por cinco (05) personas que laboran en la firma contable Fleitas & Asociados.

Por su parte, la muestra fue representada por toda la población, a quienes se le aplicaron las técnicas de recolección de datos, las cuales suministraron la información necesaria para evaluar la situación actual existe en la firma contable en estudio con respecto a los tiempos que los clientes tardan en entregar los documentos que se requieren para prestar sus servicios contables. En este sentido Rosenberg (2008:51) define la muestra como “el conjunto reducido de observaciones o sujetos escogidos de una población mayor en base a una característica dada”. El tipo de muestreo que se utiliza en el informe es no probabilístico intencional, para Morao (2012) se define de la siguiente manera:

El muestreo no probabilístico intencional es aquél para el que no puede calcularse la probabilidad de extracción de una determinada muestra. Se busca seleccionar a individuos que se juzga de antemano tienen un conocimiento profundo del tema bajo estudio, por lo tanto se considera que la información aportada por esas personas es vital para la toma de decisiones. (p.53).

Al respecto, indican Tamayo y Tamayo (2010:153) que la “muestra intencional o de expertos cuando el investigador selecciona los elementos o unidades de población que a su juicio son representativos. Estas muestras son útiles y válidas cuando el objetivo del estudio así lo requiere”. De igual manera, para recabar la información, fue necesario seleccionar a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, según Tamayo y Tamayo (2010):

La técnica se puede definir como un conjunto de procedimientos utilizados para un propósito definido. La

técnica de recolección de datos no es más que los instrumentos a utilizar para la obtención de información acerca del tema en estudio, por lo tanto viene a ser como enlace entre el investigador y la información necesaria para describir, evaluar y establecer posibles mejoras y soluciones” (p.53).

Como puede observarse, la técnica ha sido un factor determinante para establecer el grado de aplicabilidad del plan de acción que se presenta, en virtud a que establece los instrumentos que fundamentan y avalan los procedimientos a seguir, en función al nivel de conocimiento y a la modalidad del informe. Por su lado, Palella y Martins (2006: 113) indica que un instrumento “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. En tal sentido, se seleccionó cómo técnica de recopilación de información la encuesta, a través de un cuestionario que estuvo conformado por diez (10) preguntas dicotómicas cerradas con posibles respuestas (si/no), el cual se aplicó a la población antes descrita.

En tal caso, la encuesta que según Arias (2006: 72), se utiliza con la finalidad de “obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular”. Así Arias (2006: 74), expresa que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas”. Posteriormente, la información que suministró este instrumento se presentó mediante gráfico circulares a fin de visualizar con mayor detalle en qué fase del proceso de recepción de la documentación donde se presentan las dificultades. Una vez tabulados estadísticamente los datos, se realizó un análisis de lo planteado en la interrogante.

El análisis de los datos, se basó en la aplicación de cuadros estadísticos producto del vaciado de los datos de las preguntas. Por lo tanto se aplicó la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2001:156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para

resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

4.1.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas existentes en el control del proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes en la firma contable Fleitas & Asociados.

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas existentes en el control del proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes en la firma contable Fleitas & Asociados, para recibir la documentación correspondiente de cada mes para prestar sus servicios contables y determinar dónde se están presentando las fallas. Para ello la técnica de recolección de datos que se implementó fue la denominada la observación directa.

Por su parte, Tamayo y Tamayo (2010:122), define la observación directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Es decir, se maneja para recopilar datos e información mediante la percepción visual los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente las actividades. Para desarrollar la técnica de observación directa, se empleará como instrumento un cuadro de observación que según Arias (2006:70) “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

Tomando como bases para su desarrollo la extracción, del análisis de los resultados que se obtuvieron de las herramientas de la encuesta y de la observación directa. Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis en lo que realmente se propuso, ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio y evaluar los procesos aplicados, se podrán atacar las debilidades, así como también se podrán fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta utilizada permitió hacer la evaluación de las estrategias propuestas que permitieron diseñar los lineamientos que cubran las necesidades de la empresa en estudio.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso en el presente trabajo se utilizará la Matriz DOFA, la cual se diseñará una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno de las actividades de recepción, custodia y distribución de inventarios, ya que según Serna (2007:158) permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que dieron estructura a la propuesta.

4.1.3 Fase III. Diseño de lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta para estrategias operacionales para mejorar el tiempo de entrega de la documentación requerida a los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados. para prestar los servicios contables, de tal manera que, se pueda mejorar los procesos de registros y servir como herramienta de adiestramiento a los nuevos analistas que ingresen a la empresa y evitar el retardo en los registros de las operaciones en los libros contables, así como en el sistema contable existente, y poder efectuar las declaraciones de impuestos en el tiempo oportuno, así como poder presentar la información financiera a los clientes en los tiempos propuestos, necesarios para los clientes para el momento de toma de decisiones.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de los Resultados

A continuación, se presenta el desarrollo de las fases metodológicas que permitieron lograr los objetivos organizacionales propuestos, mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, cuyos datos fueron analizados para dar un diagnóstico sobre la situación actual que presenta el proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, tales resultados, fueron expuestos en una matriz DOFA, para identificar las debilidades existentes en sus procesos, y poder obtener las estrategias que permitieron diseñar la propuesta que brindó una solución viable a la problemática planteada.

FASE I. Diagnóstico en el proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

En esta fase se realizó un diagnóstico en el proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, mediante los datos obtenidos de la técnica de recolección de datos, la encuesta apoyado en el instrumento el cuestionario, conformado por diez (10) preguntas de respuesta cerradas tipo dicotómicas con opciones si-no, aplicado a una población y muestra representada por cinco (05) personas que laboran en la firma contable Fleitas & Asociados, quienes brindarán la información de tipo primario, el cual se detalla a continuación.

Ítem 1- ¿Sabe usted cuál es la documentación necesaria que deben entregar los clientes de manera oportuna para realizar los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

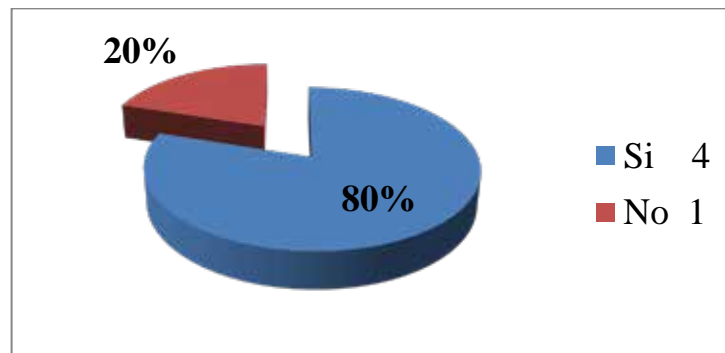


Gráfico 1.- Documentación necesaria

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se pudo observar, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que, conoce la documentación necesaria que deben entregar los clientes de manera oportuna para realizar los registros contables y determinación de impuestos del periodo, en cambio el veinte por ciento (20%) restante respondió negativamente. Es necesario que todo el personal tenga conocimiento de la documentación requerida, para que se pueda revisar que ésta haya sido recibida completa, y poder exigir al cliente, cualquier documento faltante necesario para realizar los registros y cálculos de impuestos a tiempo para evitar retrasos en estos.

Ítem 2- ¿Sabe usted si los clientes entregan de manera oportuna la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

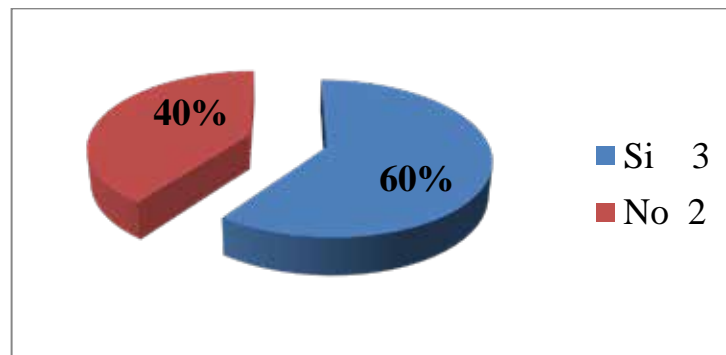


Gráfico 2.- Documentación contables entregada por los clientes

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

En el presente gráfico se observa, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados señalan que, los clientes entregan de manera oportuna la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante respondieron negativamente. Es necesario la entrega completa y oportuna de la documentación para poder realizar los registros, y cálculos requeridos para declarar los impuestos y contribuciones a tiempo, para evitar multas y sanciones a los clientes.

Ítem 3 ¿Conoce usted cuales son las implicaciones que generan si los clientes no entregan de manera oportuna la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

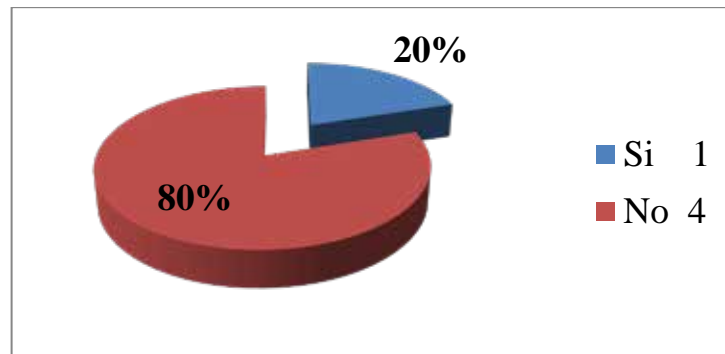


Gráfico 3.- Implicaciones entrega oportuna de la documentación

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señalan conocer cuales con las implicaciones que generan si los clientes no entregan de manera oportuna la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo, en cambio el veinte por ciento (20%) señala lo contrario. Es necesario tener claro que si no se obtiene la documentación a tiempo no se pueden elaborar los estados financieros

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se le notifica a los clientes sobre la entrega de manera oportuna de la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

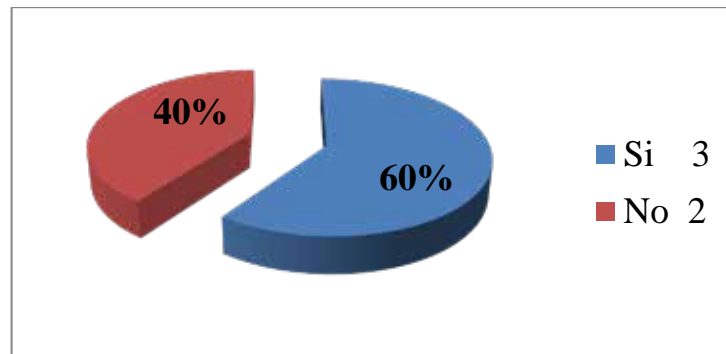


Gráfico 4.- Notificación sobre la documentación a los clientes

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

En cuanto a esta interrogante, se observa en el presente gráfico, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió que se le notifica a los clientes sobre la entrega de manera oportuna de la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo, en cambio el cuarenta por ciento (40%) respondió negativamente. Se puede observar que no hay una comunicación efectiva con los clientes, ya que si se mantiene una información constate sobre las implicaciones de no entregar la documentación a tiempo, no se puede realizar el cálculo de los impuestos, y esto generaría dificultades a los clientes, al no realizar las declaraciones a tiempo

Ítem 5.- ¿Sabe usted si la entrega tardía de la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo, ha generado problemas en cumplir con los deberes formales de las empresas?

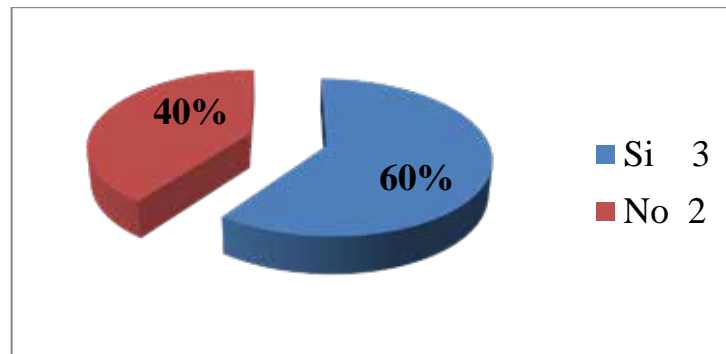


Gráfico 5.- Incumplimientos formales de la documentación entregada por los clientes

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

En cuanto al presente gráfico se puede observar que el sesenta por ciento (60%) de la muestra encuestada manifiesta que, la entrega tardía de la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo, ha generado problemas en cumplir con los deberes formales de las empresas, mientras que el cuarenta por ciento (40%) respondió negativamente. El mantenerse un incumplimiento puede generar multas y sanciones a los clientes hasta suspensión de sus actividades, además puede repercutir en la imagen de la firma contable.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si ha sido frecuente la declaración de impuestos en materia de IVA e ISLR; a destiempo según la normativa legal vigente?

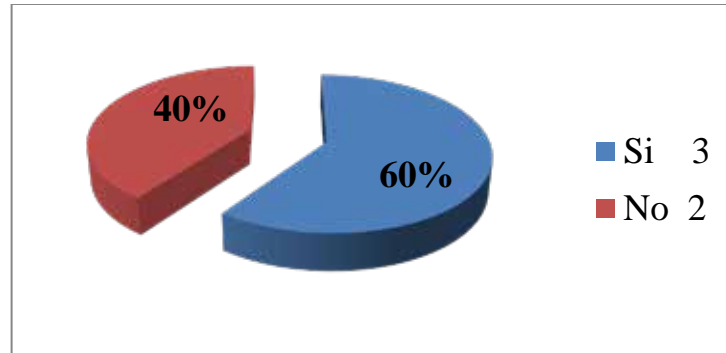


Gráfico 6.- Documentación para la declaración del impuesto

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

El sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió que ha sido frecuente la declaración de impuestos en materia de IVA e ISLR; a destiempo según la normativa legal vigente, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no. La recurrencia de la declaración del impuesto a destiempo, puede generar que la Administración Tributaria, realice fiscalizaciones a los clientes, y la responsabilidad de ello, podría afectar a la firma contable.

Ítem 7.- ¿Tiene usted conocimiento, si los clientes han manifestado descontento o preocupación por la declaración de los impuestos en materia de IVA y/o ISLR; a destiempo según la normativa legal vigente?

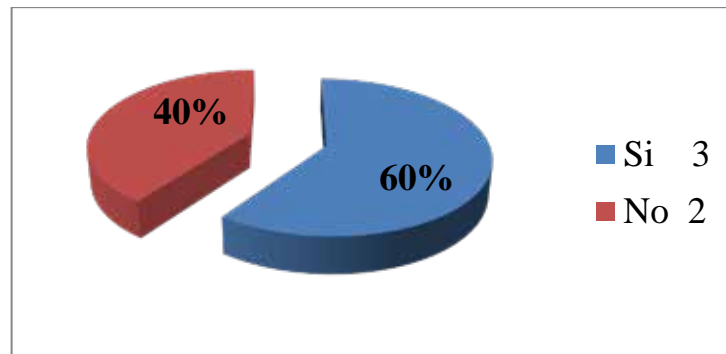


Gráfico 7.- Preocupación por la declaración de los impuestos a destiempo

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

Se observa en el presente gráfico que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados manifiestan que los clientes han manifestado descontento o preocupación por la declaración de los impuestos en materia de IVA y/o ISLR; a destiempo según la normativa legal vigente, a su vez el cuarenta por ciento (40%) respondió negativamente, lo cual es una debilidad, ya que esto genera problemas entre la firma y sus clientes, por lo tanto es necesario determinar la causa de la entrega tardía de la documentación y los clientes deben estar conscientes de su parte de responsabilidad, en el asunto.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si ha sido frecuente la entrega de estados financieros de manera tardía a los clientes, para entregar ante las instituciones bancarias para solicitud o renovaciones de créditos?

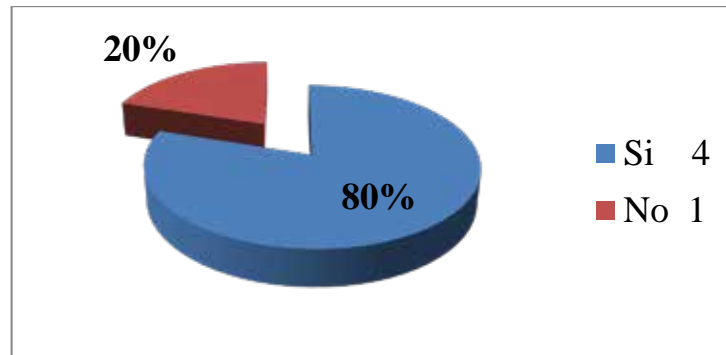


Gráfico 8.- Frecuencia de entrega de estados financieros a tardíos

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

En respuesta a la interrogante, se observó que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados sabe que, ha sido ha sido frecuente la entrega de estados financieros de manera tardía a los clientes, para entregar ante las instituciones bancarias para solicitud o renovaciones de créditos Mientras que el veinte (20%) dijo que no lo ha sido. Cabe señalar que las entidades bancarias requieren de estados financieros actualizados para poder realizar una evaluación y poder otorgar o renovar créditos o realizar un aumento de las líneas, por lo tanto es necesario que el cliente entregue la documentación para poder realizar los estados financieros de manera oportuna.

Ítem 9.- ¿Considera usted que a través de lineamientos de control se lograría la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas& Asociados?

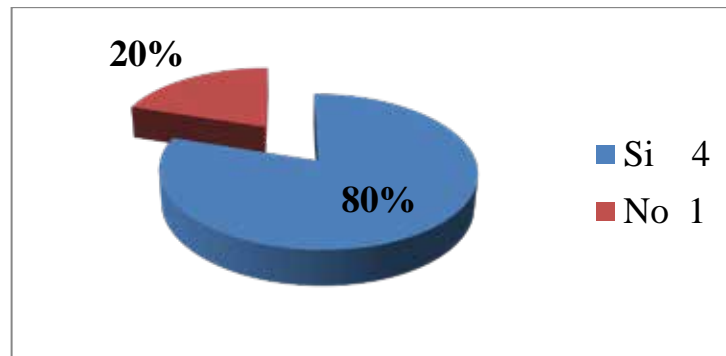


Gráfico 9.- Lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes.

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

Ante la presente gráfica, se observa que el ochenta por ciento (80%) de la muestra encuestada manifiestan que, a través de los lineamientos de control se lograría la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas& Asociados, mientras que el veinte por ciento (20%) respondió negativamente, esto refleja que no solo basta con la implantación de los lineamientos, sino que además dependerá de su difusión tanto al personal como a los clientes, donde se dé a conocer su importancia e implicaciones generadas.

Ítem 10.- ¿Está usted dispuesto a implementar los lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas& Asociados propuestos?

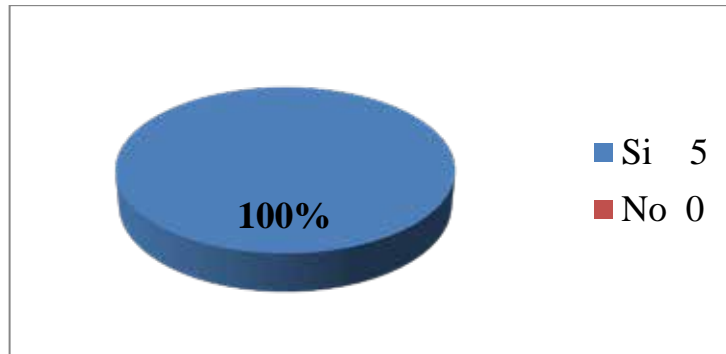


Gráfico 10.- Implementar los lineamientos de control

Fuente: Beñoce (2017)

Análisis

En virtud de la presente interrogante, se pudo conocer que el cien por ciento (100%) de los encuestados están, dispuestos a implementar los lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas& Asociados, lo que evidencia una factibilidad operativa, ya que hay disposición por parte del personal.

Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas existentes en el control del proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes en la firma contable Fleitas & Asociados.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas existentes en el control del proceso de recepción de la documentación entregada por los clientes en la firma contable Fleitas & Asociados, para recibir la documentación correspondiente de cada mes para prestar sus servicios contables y determinar dónde se están presentando las falla, para ello la técnica de recolección de datos que se implementó fue la denominada la observación directa.

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Fecha: Agosto 2017 Empresa: Fleitas & Asociados Departamento: Contabilidad			
N°	ÍTEM	Presente	Ausente
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad relacionados al proceso de solicitud y recepción de documentación a los clientes registro, cálculo y declaraciones de impuestos de manera oportuna		X
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo.	X	
3	Controles internos formalmente establecidos para la recepción de documentación, registro, cálculo y declaraciones de impuestos de manera oportuna		X
4	Existencia de políticas para el establecimiento de las fechas de entrega de la documentación por parte del cliente.	X	
5	Uso de medios electrónicos para mantener información constante con los clientes.	X	
6	Planificación y revisión de los clientes pendientes para la entrega de documentación requerida para registros contables y declaraciones de impuestos.		X
7	Seguimiento de la entrega por parte del cliente para la recepción de la documentación requerida o faltante para el registro contable y declaración de impuestos.		X

Fuente: Beñoce (2017)

Una vez aplicado el cuadro de observación, como herramienta de la estrategia la observación directa se pudo evidenciar lo siguiente:

- No cuentan con la existencia de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad relacionados al proceso de solicitud y recepción de documentación a los clientes registro, cálculo y declaraciones de impuestos de manera oportuna, lo cual es una debilidad para la empresa, ya que el personal al contar con una guía para realizar sus funciones, podrá cumplir adecuadamente con los objetivos planteados.
- Se realiza una capacitación del personal al ingresar al cargo, lo cual es favorable ya que el personal tiene una inducción de la manera como realizar sus actividades, y cumplir con los objetivos.
- No cuenta con controles internos formalmente establecidos para la recepción de documentación, registro, cálculo y declaraciones de impuestos de manera oportuna, lo que evidencia parte de la problemática expuesta.
- No existen políticas para el establecimiento de las fechas de entrega de la documentación por parte del cliente, por lo cual el cliente entrega a la fecha cercana a la declaración, por lo tanto es necesario establecer una fecha prudente para su entrega.
- Cuentan con el uso de medios electrónicos para mantener información constante con los clientes, lo cual es una fortaleza, ya que mediante ello se puede solicitar de manera anticipada parte de la información requerida para la preparación de los cálculos de impuestos.
- No realizan una planificación y revisión de los clientes pendientes para la entrega de documentación requerida para registros contables y declaraciones de impuestos, además no hacen seguimiento de la entrega por parte del cliente para la recepción de la documentación requerida o faltante para el registro contable y declaración de impuestos, lo que evidencia la falta de controles internos para este proceso, y que debe ser tomado en cuenta al momento de diseñar los lineamientos de control.

Asimismo, se exponen los resultados extraídos de las técnicas la encuesta y la observación directa en la siguiente matriz DOFA, donde se expusieron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas, con la finalidad de realizar el cruce entre los factores internos y externos, donde surgieron las estrategias que permitieron diseñar los lineamientos de control expuestos.

Cuadro 2.- MATRIZ DOFA

ANÁLISIS DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1 Capacitación al personal al ingresar al cargo. F2 Uso de medios electrónicos para comunicar con el cliente. F3 Conocimiento de la documentación requerida. F4 El personal conoce las implicaciones de no presentar documentación a tiempo. F5 Se le notifica al cliente entrega de la documentación. F6 Disposición del personal de entregar la documentación a tiempo.	D1 No cuentan con manuales. D2 Inexistencia de controles internos. D3 No existen políticas para establecer fechas de entregas de la documentación. D4 No realizan una planificación y revisión de la documentación. D5 No transmiten al cliente la importancia de entregar documentación a tiempo. D6 Retardo de la entrega de la documentación. D7 Declaración tardía de impuestos IVA e ISLR. D8 Entrega tardía de estados financieros.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1 Control interno como herramienta para el cumplimiento de procesos. O2 Correos electrónicos como medios de comunicación. O3 Sistema Tributario SAINT; para declaraciones de IVA e ISLR. O4 Amplia cartera de clientes.	FO Diseño de lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes.	DO Establecer tiempo de entrega la documentación.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1 Control Fiscal de cumplimiento de deberes formales. A2 Calendario fiscal para cumplimiento de declaración y	FA Establecer documentación a ser entregada y notificar a clientes.	DA Elaborar formato de documentación requerida.

pago de impuestos.		
--------------------	--	--

Fuente: Beñoce (2017)

4.1.3 Fase III. Diseño de lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta para estrategias operacionales para mejorar el tiempo de entrega de la documentación requerida a los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados. para prestar los servicios contables, de tal manera que, se pueda mejorar los procesos de registros y servir como herramienta de adiestramiento a los nuevos analistas que ingresen a la empresa y evitar el retardo en los registros de las operaciones en los libros contables, así como en el sistema contable existente, y poder efectuar las declaraciones de impuestos en el tiempo oportuno, así como poder presentar la información financiera a los clientes en los tiempos propuestos, necesarios para los clientes para el momento de toma de decisiones.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

La contabilidad financiera le permite e a cualquier tipo de empresa obtener en cualquier momento una información clara y ordenada del desenvolvimiento económico y financiero de la empresa, el establecer en términos monetarios, la cuantía de los bienes, de los derechos, de las obligaciones, del capital y todos los recursos de la empresa, llevar un control de todos los ingresos y los egresos, facilitar la planeación y prever situaciones futuras, determinar las utilidades o pérdidas al finalizar el ciclo contable y servir de fuente de información ante terceros.

Dada la importancia de los procesos contables, y el flujo de la información financiera, el presente informe de pasantía está orientado a brindar solución a la problemática planteada por la firma contable Fleitas & Asociados, la cual viene presentando con regularidad y de manera progresiva, retardo de la entrega de la documentación soporte por parte de los clientes, quienes requieren del servicio de contable y tributario, para la clasificación, registro, resumen y emisión de informes financieros, para el cálculo, declaración y pago de los impuestos y deberes formales contraídos por los clientes de la empresa, de manera oportuna, así como estados financieros, para determinar la situación financiera de la empresa.

Siendo un requisito, y una obligación establecida por el Estado por sus leyes y regulaciones, la empresas deben llevar actualizados libros contables, y declarar oportunamente sus impuestos, tasas y contribuciones, presentar sus estados financieros a los accionistas, entidades financieras, y a otros usuarios, pero para cumplir con la oportunidad de entrega de respuesta, es necesario establecer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación, ya que el cliente ha venido entregando ésta con retardo generando retrasos en las operaciones

contables realizadas por el personal de la firma contable, teniendo que recurrir en esfuerzos mayores, pudiéndose realizar estas actividades adecuadamente, sin generar recarga de trabajo al personal, ya que podría incurrirse en errores de doble registro, omisiones, cantidades invertidas, entre otros, generando una información financiera poco confiable.

La propuesta busca darle solución a la problemática expuesta, para mejorar los procesos de entrega de la documentación, así como brindar al personal una herramienta que permita el cumplimiento de los procedimientos planteados para lograr los objetivos propuestos, evitando que los clientes realicen sus declaraciones de impuestos a destiempo, reciban multas o sanciones a la empresa por incumplimiento de los deberes formales, desprestigio de la firma contable ante sus clientes, lo que pone en riesgo la confianza de la empresa, lo que afectaría negativamente la continuidad de sus operaciones.

6.2 Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar los lineamientos de control interno para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.
- Diseñar formato de documentación para realizar el check list de la documentación entregada por el cliente y detectar oportunamente la faltante, y solicitar al mismo.
- Capacitar al personal sobre los lineamientos de control propuestos.
- Dar a conocer a los clientes los lineamientos de control propuestos.

- Realizar evaluaciones frecuentes sobre la implementación, cumplimiento y efectividad de los lineamientos de control propuestos.

6.3 Justificación de la Propuesta

Esta propuesta se justifica debido a que mediante los lineamientos de control interno se espera lograr la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, con la finalidad de poder realizar los registros contables, cálculos de impuestos generados, declaración, y emisión de información para que los clientes cumplan con sus obligaciones contables y fiscales. Además, de poder emitir los estados financieros correspondientes para ser entregados ante las instituciones que los requieran (entidades bancarias, SAREN, registro principal, actualización de patrimonio, entre otros).

Además, podrá servir al personal para optimizar su desempeño laboral, en cuanto la realización de los registros, ya que contará con toda la información necesaria para el registro, cálculo y declaraciones de impuestos y contribuciones, emisiones de estados financieros, minimizando el riesgo de presentar información incompleta o cifras no reales, que afectan la credibilidad de la empresa, es por ello que al mejorarse los procesos, los empleados brindan información confiable, las empresas cumplen con sus deberes formales, la firma contable, mejora su imagen ante sus clientes, y en conjunto cumplen con los objetivos y metas establecidos.

6.4 Factibilidad de la Propuesta

El objetivo de este estudio busca proponer lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, desarrollando y construyendo una alternativa de solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista de recursos humanos y económicos.

6.4.1 Factibilidad de Recursos Humanos

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de contabilidad, ya que las personas encargadas de esa área, están dispuestas a prestar la colaboración necesaria en cuanto a conocimiento y experiencia, para llevar a cabo el actual proyecto.

Factibilidad Económica

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su contorno para lograr sus objetivos de una manera óptima.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

El establecimiento lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados. buscan darle solución a la problemática existente, los cuales son presentados a continuación, los mismos tienen como finalidad, establecer un conjunto de normas y procedimientos que se han de seguir para el control para la recepción de la documentación, estableciendo la operaciones que se deben realizar dentro del área para su cumplimiento. Además de orientar de una manera clara y precisa a los futuros usuarios que ingresen al cargo estudiado. Estos lineamientos representan los requerimientos mínimos en la ejecución de las funciones y responsabilidades del departamento de contabilidad, de acuerdo con la práctica firme y el control interno. El cual permitirá la confiabilidad del proceso administrativo.

OBJETIVO

Tiene como objetivo fundamental, establecer Normas y Procedimientos en el departamento de contabilidad de la firma contable Fleita & Asociados, lograr la

disposición adecuada de la misma.

Alcance

Está dirigido al personal del área de contabilidad de la empresa Fleita & Asociados, con el propósito de mejorar su sistema de trabajo y el nivel de competitividad de la organización.

Responsabilidad

Es responsabilidad del Gerente de Tesorería, hacer cumplir las normas y procedimientos descrito en los presentes lineamientos.

Distribución

Deberá ser distribuido al personal que labora en el departamento de contabilidad de la empresa Fleitas & Asociados y a los departamentos relacionados con los procesos de planificación para la recepción de la documentación requerida para efectuar los registros de la contabilidad y realizar el cálculo de los impuestos y sus respectiva declaraciones.

Objetivo 1.- Elaborar los lineamientos de control interno para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

Esta objetivo tiene como finalidad elaborar los lineamientos de control interno para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados, para que el personal haga cumplir con los tiempos establecidos, solicitar la documentación requerida y poder realizar las operaciones contables y tributarias, que le corresponden a los clientes mensualmente para cumplir con sus obligaciones formales.

Primeramente, se debe establecer la documentación que es requerida para realizar las actividades de registro, cálculos y declaración de impuestos, así como

para la emisión de los estados financieros requeridos por el cliente. Entre los cuales se encuentran los siguientes:

Si es un cliente nuevo:

- Registro de comercio.
- Registro único de Inscripción fiscal (RIF).
- Clave de usuario del SENIAT.
- Libros legales Diario, Mayor y de Inventario.
- Si han tenido actividad los estados financieros de todos los ejercicios anteriores.

Mensualmente se solicitará una carpeta con la siguiente documentación:

- Facturas de compras.
- Facturas de ventas
- Gastos: IVSS; BANAVIH; INCE y PATENTES.
- Nóminas:
- Comprobantes de pagos.
- Estados de cuenta.
- Recibos de pago: condominios y otros.
- Comprobantes de egresos de caja chica y sus respectivas reposiciones.
- Recibo de consignación bancaria.
- Comprobante de depósito y retiro de cuentas de ahorros-corriente
- Comprobantes de retención IVA
- Comprobantes de retención ISLR.

Establecer tiempo de entrega de la documentación:

Para los cálculos y declaraciones a los agentes de retención de ISLR e IVA:

- Se debe entregar la documentación los primeros dos (02) días de cada quincena, el cual está condicionado al calendario de contribuyentes especiales del año.

Para los registros y cálculos de IVA, y Retención de ISLR para clientes ordinarios:

- Se debe entregar los primeros cinco (05) a siete (07) primeros días de cada mes para realizar las operaciones correspondientes ya que se declaran el día diez (10) las retenciones del ISLR y el día quince (15) las declaraciones de IVA.

Diseñar formato de documentación para realizar el check list de la documentación entregada por el cliente y detectar oportunamente la faltante, y solicitar al mismo.

Este formato tiene como finalidad llevar un control de la documentación para realizar el check list de la documentación entregada por el cliente y detectar oportunamente la faltante, y solicitar al mismo, de tal manera que se pueda tanto observar la documentación necesaria como poder efectuar los procesos de registro, cálculo y declaración de los impuestos necesarios.

Capacitar al personal sobre los lineamientos de control propuestos.

Este objetivo tiene como finalidad el capacitar al personal sobre los lineamientos de control propuestos, mediante los cuales permitirán cumplir con los procedimientos necesarios para lograr los objetivos planteados. Para ello se les hará conocer los lineamientos y la importancia que tiene su cumplimiento así como la responsabilidad que tiene al no presentarse la información de manera oportuna.

Dar a conocer a los clientes los lineamientos de control propuestos.

Es necesario que se envíe notificación a los clientes para darles a conocer las implicaciones que ocasiona la entrega de la documentación de manera tardía así como las disposiciones que están establecidas en las leyes y normativas legales que pueden generar multas, sanciones y hasta suspensión de actividades.

Realizar evaluaciones frecuentes sobre la implementación, cumplimiento y efectividad de los lineamientos de control propuestos.

Se deberá realizar revisiones frecuentes sobre la documentación entregada por los clientes, verificando fecha de recepción, para observar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la organización. En el caso de que un cliente no esté cumpliendo con ello, se le deberá enviar notificación como recordatorio de las responsabilidades generadas por no realizar las declaraciones de impuestos y por no llevar de manera actualizada los libros obligatorios de contabilidad de acuerdo a las disposiciones legales.

Figura 2 Ficha de Control de recepción de documentación mensual.

FLEITAS & ASOCIADOS

RELACION DE CLIENTES

a SI

IMPUESTOS MES: Septiembre 2017

r NO

CLIENTE	RIF	CONDICION		RECEP CARPETA		RET IVA		PATENTE		RETENCION ISLR		IVA		ESTATUS
		ORDINARIO	ESPECIAL	SI/NO	FECHA	2DA QNA	1RA QNA	SI/NO	FECHA	SI/NO	FECHA	SI/NO	FECHA	
1 AGROPECUARIA DON FRANCO C.A	J305711470	a		a	05-sep			a	16-sep	a	10-sep	a	15-sep	DECLARADO
2 AGROPECUARIA LAGUNITA C.A	J296377790	a		a	07-sep			a	16-sep	a	10-sep	a	15-sep	DECLARADO
3 AGROPECUARIA SANFIZ C.A	J075911083	a		a	04-sep			r		a	10-sep	a	15-sep	DECLARADO
4 ALICIA MARINA CASTILLO DE HERNANDEZ	V025747506	a		a	02-sep			r		r		a	15-sep	DECLARADO

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las empresas antes de iniciar el proceso de diseño e implementación de sistemas de control interno, tienen que preparar las normas y los procedimientos que formarán parte de su estructura organizacional, los cuales serán el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciéndoles responsabilidades a los encargados de las áreas, implantando medidas de seguridad, control y autocontrol; para así crear objetivos que permitan participar en el cumplimiento de la función empresarial.

Por lo tanto, todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización de todos los miembros que intervienen en los procesos, en el caso de estudio los que intervienen en el proceso planificación del flujo de efectivo a. Es fundamental lograr consolidar y presentar en forma adecuada, los nuevos lineamientos de la empresa dirigidos al control interno que permitan el mejoramiento de los procesos del departamento de tesorería de la empresa Cerámica Carabobo S.A.C.A., la cual ha venido presentando un conjunto de deficiencias en esta área, la cual ha generado que el departamento no logre sus funciones de manera eficiente, y no se logren los objetivos organizacionales.

Para determinar la situación actual, en la empresa donde se realizó el presente informe, se aplicó como instrumentos de recolección de información, la encuesta y el

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el estudio realizado en la empresa Cerámica Carabobo S.A.C.A., específicamente en el manejo y control interno de la planificación del flujo del efectivo del departamento de tesorería, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a la gestión de cobranzas, y pago oportuno de las obligaciones, lo cual permitirá realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en el departamento de tesorería.
- 2- Elaborar y difundir, un manual de Normas y Procedimientos, que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el departamento, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las normas y procedimientos.
- 3- Comunicar al personal con qué grado de eficacia se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos. La información que le brinda al personal deber la necesaria, de esta manera se mejora la gestión contable y la gestión administrativa de la planificación del flujo del efectivo y se agilizan los procesos internos del departamento.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Balza, Carlota (2014), **Estrategias operacionales para que los clientes mejoren el tiempo de entrega de la documentación requerida por la firma Román César & Asociados, C.A. en la prestación de sus servicios contables**. Universidad José Antonio Páez. [Trabajo de Grado no Publicado]. San Diego. Venezuela.
- Cáceres, Charly (2014). **Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora de Servicios y Mantenimiento Charma C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. [Trabajo de Grado no publicado].
- Catacora, Fernando (2007). Contabilidad. **La base para las decisiones Gerenciales**. Caracas Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos, (1997). **Declaración de Principios de Contabilidad No. 0 (1997)**.
- Foschi, Jea Carlos (2014), **Lineamientos para la mejora del cumplimiento de los deberes formales del impuesto sobre la renta en los clientes de la firma de contadores T.M.C & Asociados ubicados en Valencia, Estado Carabobo**, Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. [Trabajo de Grado no publicado].
- Fusinato, Alessandro (2014), **Manual de normas y procedimientos que mejora la gestión administrativa y contable para una efectiva información financiera en la empresa DG Automóviles Valencia, C.A.**”, Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. [Trabajo de Grado no publicado].
- Gómez, Joaquín (2010). **La Administración Moderna y los Sistemas de Información**. México: Editorial Diana.

- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Instituto Americano de contadores Públicos (1992).
- Maldonado, Ricardo (2005). **Estudio de la Contabilidad General**. Valencia. Venezuela: Editorial TATUM.
- Morao, Jacob (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 1ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Morgado, Juan (2010), **Lineamientos Estratégicos**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial EPISME, S.A.
- Parella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 6ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Tulio (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Redondo, Ángel (2008). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. Tercera Edición. Tomo I. Caracas. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.
- Roosevelt, Frederic. (2010). **Tipos de Investigación**. Tomo I. 3ª Edición. España: Editorial LIMUSA.
- Rosemberg, Jerry (2008). **Cómo Investigar en Ciencias sociales**. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial TRILLAS.
- Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica – Planeación y Gestión – Teoría y Metodología**. 7ª Edición. México: Editorial 3R Editores.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2010). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. México: Ediciones LIMUSA, S.A.
- Tovar, Rafael (2013), **Procedimiento relativo a la custodia física de la documentación del número de control del SENIAT en el departamento de finanzas de la empresa C.A DANAVEN ubicada en Valencia Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela. [Trabajo de Grado no publicado].

ANEXOS



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

Estimado señor
Administrador.-

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad diseñar lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados.

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

Instrucciones Generales:

- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

ANEXO A.- CUESTIONARIO

Ítem 1.- ¿Sabe usted cuál es la documentación necesaria que deben entregar los clientes de manera oportuna para realizar los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

SI__ NO __

Ítem 2.- ¿Sabe usted si los clientes entregan de manera oportuna la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

SI__ NO __

Ítem 3.- ¿Conoce usted cuales son las implicaciones que generan si los clientes no entregan de manera oportuna la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

SI__ NO __

Ítem 4.- ¿Sabe usted si se le notifica a los clientes sobre la entrega de manera oportuna de la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo?

SI__ NO __

Ítem 5.- ¿Sabe usted si la entrega tardía de la documentación necesaria para los registros contables y determinación de impuestos del periodo, ha generado problemas en cumplir con los deberes formales de las empresas?

SI__ NO __

Ítem 6.- ¿Sabe usted si ha sido frecuente la declaración de impuestos en materia de IVA e ISLR; a destiempo según la normativa legal vigente?

SI__ NO __

Ítem 7.- ¿Tiene usted conocimiento, si los clientes han manifestado descontento o preocupación por la declaración de los impuestos en materia de IVA y/o ISLR; a destiempo según la normativa legal vigente?

SI__ NO __

Ítem 8.- ¿Sabe usted si ha sido frecuente la entrega de estados financieros de manera tardía a los clientes, para entregar ante las instituciones bancarias para solicitud o renovaciones de créditos?

SI__ NO __

Ítem 9.- ¿Considera usted que a través de lineamientos de control se lograría la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados?

SI__ NO __

Ítem 10.- ¿Está usted dispuesto a implementar los lineamientos de control para la recepción oportuna de la documentación entregada por los clientes de la firma contable Fleitas & Asociados propuestos?

SI__ NO __

Fuente: Beñoce (2017)

ANEXO B.- TABLA DE FRECUENCIAS

PREGUNTA	FRECUENCIA/ALTERNATIVA		FRECUENCIA/ALTERNATIVA	
ÍTEM	SI	NO	SI	NO
1	4	1	80%	20%
2	3	2	60%	40%
3	1	4	20%	80%
4	3	2	60%	40%
5	3	2	60%	40%
6	4	1	80%	20%
7	3	2	60%	40%
8	4	1	80%	20%
9	4	1	80%	20%
10	5	1	100%	0%

Fuente: Beñoce (2017)

ANEXO C.- CUADRO DE OBSERVACION

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Fecha: Agosto 2017			
Empresa: Fleitas & Asociados			
Departamento: Contabilidad			
N°	ÍTEM	Presente	Ausente
1	Existencia de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad relacionados al proceso de solicitud y recepción de documentación a los clientes registro, cálculo y declaraciones de impuestos de manera oportuna		
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo.		
3	Controles internos formalmente establecidos para la recepción de documentación, registro, cálculo y declaraciones de impuestos de manera oportuna		
4	Establecimiento de políticas para el establecimiento de las fechas de entrega de la documentación por parte del cliente.		
5	Uso de medios electrónicos para mantener información constante con los clientes.		
6	Planificación y revisión de los clientes pendientes para la entrega de documentación requerida para registros contables y declaraciones de impuestos.		
7	Seguimiento de la entrega por parte del cliente para la recepción de la documentación requerida o faltante para el registro contable y declaración de impuestos.		

Fuente: Beñoce (2017)