



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

**PLAN ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN  
DE LOS PROCESOS CONTABLES EN LA  
FIRMA MORA LEÓN & ASOCIADOS**

**EMPRESA: MORA LEON & ASOCIADOS**

**AUTOR: JUAN C. MARTINEZ  
C.I: V-14.753.370**

**SAN DIEGO, MARZO 2018**



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

**PLAN ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACIÓN  
DE LOS PROCESOS CONTABLES EN LA  
FIRMA MORA LEÓN & ASOCIADOS**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**Tutor Académico:**

---

Lcdo. Mariño Daniel C.I. V-19.524.079

**Tutor Empresarial:**

---

Lcdo. Mora B. Rafael C.I. V-3.101.024

**AUTOR: JUAN C. MARTINEZ  
C.I: V-14.753.370**

SAN DIEGO, MARZO DE 2018

## INDICE GENERAL

### CONTENIDO

	P.P
LISTA DE CUADROS.....	VI
LISTA DE GRAFICOS.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	01
<b>CAPITULOS</b>	
<b>I LA EMPRESA</b>	
1.1 Ubicación de la Empresa.....	03
1.2 Reseña Histórica.....	03
1.3 Misión.....	03
1.4 Visión.....	04
1.5 Valores.....	04
1.6 Estructura Organizativa.....	05
1.7 Actividades a desarrollar por el Pasante.....	06
<b>II EL PROBLEMA</b>	
2.1 Planteamiento del Problema.....	07
2.2 Formulación del Problema.....	11
2.3 Objetivos de la Investigación.....	11
2.3.1 Objetivo General.....	11
2.3.2 Objetivos Específicos.....	12
2.4 Justificación.....	12

2.5 Alcance.....	13
<b>III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL</b>	
3.1 Antecedentes.....	14
3.2 Bases Teóricas.....	19
3.2.1 Estrategia.....	19
3.2.2 Planeación.....	19
3.2.3 Plan Estratégico.....	19
3.2.4 Sistemas.....	20
3.2.5 Sistemas Contables.....	21
3.2.6 Sistemas Tributario.....	21
3.2.7 Bases Legales.....	21
3.2.7.1 Constirución de la República Bolivariana de Venezuela.....	22
3.2.7.2 Código de Comercio.....	23
3.2.7.3 Código Orgánico Tributario.....	24
3.2.7.4 Ley de Impuestos Sobre la Renta.....	25
3.2.7.5 Ley de Impuesto al Valor Agregado.....	26
3.3 Definición de Términos Básicos.....	26
<b>IV FASES METODOLÓGICAS</b>	
4.1 Fases Metodológicas.....	28
4.1.1 Fase I Diagnostico de la situación actual de los procesos contables en la firma Mora León & Asociados.....	29
4.1.2 Fase II Identificar las debilidades y fortalezas asociadas al departamento de contabilidad en la firma Mora León & Asociados.....	31
4.1.3 Fase III Diseño de un plan estratégico que permita optimizar los procesos contables de la firma Mora León & Asociados.....	32
<b>V ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES.....	49
ANEXOS.....	50

**INDICE CUADROS  
CONTENIDO**

<b>CUADRO</b>	<b>PP</b>
1 Lista de Cotejos.....	34
2 Matriz Dofa.....	44

## **INDICE GRAFICOS CONTENIDO**

<b>GRAFICOS</b>	<b>PP</b>
1 Procedimientos para la Gestión de Documentos.....	36
2 Importancia de la Entrega de Documentos.....	37
3 Clasificación de los Clientes.....	38
4 Charla Informativa.....	39
5 Información Visual.....	40
6 Multa y Penalizaciones.....	41
7 Atraso en el Volumen de Trabajo.....	42
8 Diversas Declaraciones Tributarias.....	43

## **INTRODUCCION**

En Venezuela el sistema tributario y las leyes que lo rigen han cambiado y mejorado para adaptarse a las necesidades económicas y sociales de sus habitantes. Entre estos cambios se destacan los efectuados al impuesto sobre la renta, el que principalmente pecha el enriquecimiento neto de las personas naturales o jurídicas con base territorial o extraterritorial.

Las mencionadas modificaciones nacen ante el requerimiento de enfrentar las necesidades públicas en donde pueda estar comprometido el bienestar de la nación, su economía, seguridad o integridad. Estas necesidades se procuran reparar mediante la actuación del estado; haciendo lo que fuera necesario dentro del marco de la constitución para conseguir un beneficio colectivo y garantizar la integridad de la nación y todos sus habitantes.

El Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) es una institución creada con un objetivo muy importante para el país como lo es la recaudación y control de tributos, tiene como misión recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales, a través de un sistema integral de administración tributaria moderno, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente, siendo su visión ser una institución modelo para el proceso de transformación del Estado Venezolano.

Todo esto ha originado una demanda en los servicios de Asesoría Profesional en áreas como: Contabilidad, Tributaria, Fiscalización y Jurídica. Es una realidad que en Venezuela el Comerciante e incluso el Contribuyente calificado como Natural se resistía a los marcos legales establecidos por el Estado para la recaudación de impuestos, esta presión tributaria ha permitido que los Contribuyentes se incorporen a los lineamientos constituidos por el ente recaudador.

Firmas Contables en los últimos tiempos evidencian el crecimiento en sus carteras de clientes y han tenido que ir de la mano en los constantes cambios decretados por el Gobierno. Este panorama se puede definir como un beneficio para las firmas contables que a su vez puede venir acompañado de desventajas cuando no se cuenta con estrategias concretas para el correcto desempeño de los servicios que ofertan las mismas.

La firma contable Mora León & Asociados es afectada por esta realidad adversa en vista que no cuenta con un Plan Estratégico para manejar eficientemente los recientes cambios y el incremento en el volumen de operaciones que ha traído el surgir de nuevos Contribuyentes.

Esta investigación busca implementar un Plan Estratégico que optimice los procesos contables de la firma Mora León & Asociados.

## **CAPITULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1 Ubicación de la Empresa:**

Mora León & Asociados es una firma contable dedicada al Outsourcing de Servicios Contables, Asesoría Jurídica; Ubicada en la Calle Rondón Edificio Urdaneta I Piso 3 Oficina 3-2 en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo.

#### **1.2 Reseña Histórica:**

La firma inicia sus operaciones en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo en el año 1976, en un sitio emblemático por pertenecer al casco histórico de la Ciudad y es la torre Victoria en plena Plaza Bolívar de Valencia. Sus socios fundadores el Licenciado en Contaduría Pública; Rafael Eduardo Mora Berrios y la Dra. Iraides León de Mora de Profesión Abogado. Comienzan a realizar actividades inherentes a sus respectivas profesiones como: Registros Contables, Teneduría de Libros, elaboración de Estados Financieros, Constitución de Empresas, Asesoría Jurídica entre otros. Un negocio familiar que con el pasar del tiempo se han ido incorporando sus hijos a aportar conocimientos, herramientas, estrategias al continuo crecimiento de esta firma con más de treinta años de trayectoria al servicio de su distinguida clientela.

#### **1.3 Misión**

Mora León & Asociados es una Empresa enfocada en el Outsourcing de Servicios de Contabilidad, Asesoría Fiscal, Tributaria y Jurídica; la cual extiende su abanico de opciones a una población tanto en el ámbito Jurídico como Personal.

Apunta a objetivos diversos, pero el más importante es ofrecer a sus clientes un servicio integral y personalizado sustentado en la relación particular y directa. Tomando como propios los objetivos, planteamiento y políticas que cada cliente proyecta en su perspectiva de rentabilidad, dando fe de las transacciones financieras desempeñadas por los clientes y el correcto cumplimiento de compromisos legales y tributarios.

#### **1.4 Visión**

Para la Firma Contable su Visión fundamental, lejos de tratar de crecer rápidamente, es la destacar por ser una organización comprometida con un servicio de alta calidad que genere valor a sus clientes.

#### **1.5 Valores**

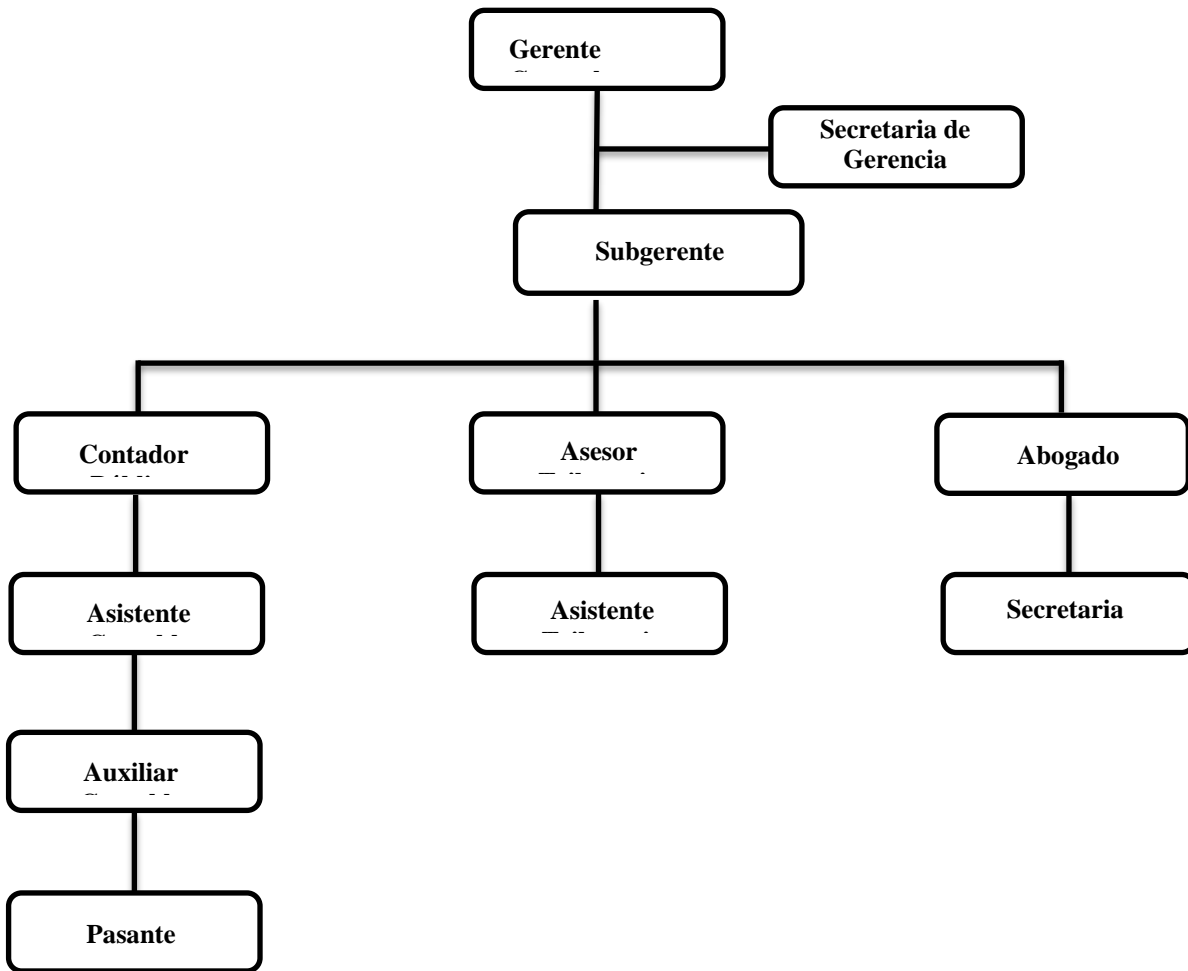
No ha sido en vano el esfuerzo desempeñado por los socios Mora León y su equipo de trabajo durante más de treinta años de servicios que le han permitido el reconocimiento en las diferentes áreas que se especializan, así como la aceptación y crecimiento de su cartera de clientes y todo esto a través de la puesta en práctica de diferentes valores como:

- **Honestidad:** En todas sus actuaciones está presente la honradez, la sinceridad y la integridad.
- **Responsabilidad:** Ha velado por el cumplimiento de deberes y obligaciones con clientes y comunidad en general.
- **Excelencia:** Su cultura de mejoramiento continuo, innovación, liderazgo y perseverancia le ha permitido superar las expectativas de sus clientes.
- **Confidencialidad:** Toda información es manejada con absoluta reserva profesional como parte de la ética, con el compromiso de no revelar ninguna información confidencial obtenida durante el desarrollo de la prestación del servicio.

- **Trabajo en Equipo:** Entre los integrantes de la firma se comparten conocimientos, experiencias y esfuerzos aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para el cumplimiento de objetivos establecidos.

### 1.6 Estructura organizativa:

Se muestra a continuación el organigrama de la empresa.



Fuente: Mora León & Asociados (2017)

### **1.7 Actividades a desarrollar por el pasante:**

- Revisar calendario de Sujetos Pasivos para agendar prioridades en función a sus deberes formales como contribuyentes especiales.
- Elaboración de declaración de retenciones del Impuesto al Valor Agregado.
- Declaración de retenciones de ISLR.
- Declaración del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras.
- Registro de operaciones en Libros de Ventas y Compras.
- Declaración del Impuesto al Valor Agregado.
- Declaración Estimada del ISLR.
- Elaboración de Estados Financieros tanto para Persona Jurídica como Natural.
- Balance de Situación Financiera.
- Estado de Resultado.
- Situación Patrimonial.
- Flujo de Caja Proyectado.
- Certificación de Ingresos.
- Registro Contable en Libros Legales; Diario, Mayor e Inventario.
- Conciliaciones Bancarias.
- Impuestos Municipales.
- Ajustes por Inflación.
- Elaboración definitiva del ISLR Jurídico y Natural.

## **CAPITULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1 Planteamiento del Problema.**

En Venezuela hasta finales de la década de los 80 fue conocida en el mundo como un paraíso fiscal, por ende resultaba atractivo para aquellos inversionistas que deseaban multiplicar sus ganancias a cambio de muy pocos impuestos. No obstante, a partir de 1993 comenzaron a vislumbrarse situaciones en la economía venezolana como precios bajos del barril de petróleo, ingresos públicos insuficientes, para este entonces la renta petrolera vendría a ser la principal fuente de ingresos del Estado y su disminución conllevó a sus mandatarios a realizar cambios en el ámbito económico apoyándose en el marco tributario. De manera tal que a partir de entonces todos los ciudadanos se encontraban en la obligación de colaborar con las cargas públicas del Estado, recayendo la mayor responsabilidad en las personas jurídicas.

No cabe duda que los Tributos forman parte de la economía del país, ya que los mismos son prestaciones de dinero que el Estado exige en virtud de una ley, con el propósito de cubrir los gastos públicos o los gastos que realiza el Gobierno a través de inversiones públicas, por lo que aumento en el mismo producirá un incremento en el nivel de renta nacional y en caso de una reducción tendrá un efecto contrario. En este contexto el Gobierno Venezolano en los últimos años como parte de su política fiscal ha venido haciendo cambios, ajustes a través de reglamentos, decretos, providencias a sus principales fuentes de recaudación como lo son los impuestos ya establecidos; el Impuesto Sobre la Renta, el Impuesto al Valor Agregado e incluso la aparición de nuevos impuestos que contribuyen al incremento del Ingreso Público.

El Sistema Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) es una institución creada con un objetivo muy importante para el país como lo es la recaudación y control de tributos, tiene como misión recaudar con niveles óptimos los tributos nacionales, a través de un sistema integral de administración tributaria moderno, eficiente, equitativo y confiable, bajo los principios de legalidad y respeto al contribuyente, siendo su visión ser una institución modelo para el proceso de transformación del Estado Venezolano.

Esta institución ha diseñado un Plan Estratégico que le ha permitido su crecimiento y el alcanzar las metas establecidas. Entendiendo como Plan Estratégico una herramienta que recoge lo que la organización quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión o imagen futura. Podemos señalar algunos ejemplos que forman parte de las estrategias establecidas por el SENIAT como lo es el Plan Evasión Cero que busca reducir los niveles de evasión fiscal.

El Plan Contrabando Cero que sanciona el comercio ilegal de diversos productos y para el año 2004 se suman a estas estrategias la aparición de los Contribuyentes calificados como Especiales los cuales están conformados por aquellos sujetos que han sido expresamente calificados y notificados por el servicio como tales, atendiendo al nivel de ingresos brutos anuales. Todo esto ha originado una demanda en los servicios de Asesoría Profesional en áreas como: Contabilidad, Tributaria, Fiscalización y Jurídica. Es una realidad que en Venezuela el Comerciante e incluso el Contribuyente calificado como Natural se resistía a los marcos legales establecidos por el Estado para la recaudación de impuestos, esta presión tributaria ha permitido que los Contribuyentes se incorporen a los lineamientos constituidos por el ente recaudador.

En ese sentido, las Firmas Contables en los últimos tiempos evidencian el crecimiento en sus carteras de clientes y han tenido que ir de la mano en los constantes cambios decretados por el Gobierno. Este panorama se puede definir como un

beneficio para las firmas contables que a su vez puede venir acompañado de desventajas cuando no se cuenta con estrategias concretas para el correcto desempeño de los servicios que ofertan las mismas.

La firma contable Mora León & asociados es afectada por esta realidad adversa en vista que no cuenta con un plan estratégico para manejar eficientemente los recientes cambios y el incremento en el volumen de operaciones que ha traído el surgir de nuevos contribuyentes. todo procedimiento que acompaña el cumplimiento de los deberes formales; los cuales están obligados a cumplir sus clientes, reposan en la responsabilidad de Mora León y Asociados, una vez que los mismos suministran la documentación necesaria para procesar sus operaciones financieras y posteriormente elaborar y registrar las distintas declaraciones de impuestos.

Es acá donde se comienzan a evidenciar una seria de irregularidades que perjudican el proceso administrativo en la firma contable, primeramente no hay una fecha concreta o establecida para que los clientes suministren la información necesaria para iniciar los servicios que cada uno requieran. En el caso de los sujetos pasivos o contribuyentes especiales estos se rigen por un calendario para presentar sus obligaciones fiscales que van de acuerdo a la terminación de su número de registro de información fiscal y por lo general difieren de las fechas para presentar las declaraciones de los contribuyentes ordinarios y los formales. Otro punto a resaltar que los Contribuyentes Especiales tienen compromisos fiscales distintos de las otras clasificación de Contribuyentes como lo son: El Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras promulgado en decreto N° 2169 de fecha 30 de Noviembre de 2015 en Gaceta Oficial 6210, y por su condición como agente de retención se obliga a presentar las Retenciones del IVA e ISLR respectivamente.

Todo esto aumenta el volumen de operaciones en fechas límites y distintas de otras que hace sumamente difícil una planificación acertada para cumplir con estos

compromisos en los cuales lamentablemente se ha incurridos en retrasos que perjudican tanto al cliente como la credibilidad de la firma. Otro punto a resaltar es el llenado de los Libros de Ventas y Compras para la declaración del Impuesto al Valor Agregado ya que una minoría de clientes aún se le está registrando de forma manual por tal sentido se origina un retraso en el cumplimiento de esta función. El artículo 60 del reglamento de la Ley general del IVA establece cual es el medio y el periodo el cual corresponde pagar este impuesto teniendo como fecha límite el pago los primeros 15 días de cada mes.

Una vez que en Mora león & Asociados se cumple con esta solicitud se suman otros compromiso como lo son: los impuestos municipales, elaboración de estados financieros, asesoría tributaria, requerimientos legales o jurídicos, nóminas y en algunos meses la declaración definitiva del ISLR de acuerdo a la diferentes fecha de los cierres de ejercicios económicos de los clientes y en este último punto se presenta un grave error ya que se ha evidenciado el retraso en el registro de la contabilidad de los libros legales. Entendiendo como libros legales lo que establece el artículo 32 del Código de Comercio que todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

A la falta de los registros contables se es imposible la elaboración de los estados financieros y ajustes por inflación requeridos para la elaboración de la declaración definitiva del ISLR, cabe destacar que el incumplimiento en el pago del ISLR origina severas sanciones tanto penales como administrativas.

La acumulación de documentos a impedido el registro oportuno de la contabilidad de los clientes pertenecientes a la cartera y se ha incurrido en otras faltas que pueden ser sancionadas como las regidas en Artículo 34° del Código de Comercio

que reza lo siguiente: En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas. Otro punto resaltante que para el momento que el cliente solicita información de sus estados financiero para la toma de decisiones los mismos no se han encontrado disponibles. Es esencial implementar un Plan estratégico para la firma contable Mora León y Asociados que permita la optimización de los procesos contables.

## **2.2 Formulación del Problema.**

¿Cómo se obtendría la información oportuna y veraz de las transacciones financieras de los clientes de la firma contable Mora León & Asociados para la toma de decisiones acertadas?

## **2.3 Objetivos de la Investigación:**

### **2.3.1 Objetivo General**

Elaborar un Plan Estratégico que permita la optimización de los procesos contables en la firma Mora León & Asociados.

### **2.3.2 Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la Situación Actual de los procesos contables en la firma Mora León & Asociados.

- Identificar las debilidades y fortalezas asociadas al departamento de contabilidad en la firma Mora León y Asociados.
- Diseñar un plan que permita optimizar los procesos contables de la firma Mora León & Asociados.

#### **2.4 Justificación.**

Antes de empezar un proceso de cambio, hay que tener claro dónde se quiere llegar, bajo este concepto las empresas elaboran instrumentos que le permiten trazar un mapa de la organización señalando los pasos para alcanzar su visión y convertir los proyectos en acciones. Sobre este enfoque se sustenta que la presente propuesta es justificable, ya que la misma le va permitir a Mora León y Asociados elaborar un Plan Estratégico; del cual carece, que lo lleve primeramente a un análisis interno donde va a identificar que está haciendo bien dentro de sus procedimientos y que debe mejorar, un análisis externos que determine los agentes que influyen de forma positiva o negativa en sus funciones y la formulación de estrategias definiendo aquellos aspectos claves en los que se tienen que sentar para conseguir lo que se han propuesto.

La implementación de un Plan Estratégico brindará entre otros beneficios primeramente la capacitación del mayor recurso que es el capital humano, un equipo de trabajo eficiente, eficaz que pueda ofrecer sus conocimientos y atender los temas relacionados con los servicios prestados. Además, le va permitir a la firma proporcionar a sus clientes soluciones a la medida con un acompañamiento seguro en un tiempo de repuesta oportuno de acuerdo a sus necesidades y exigencias, así mismo puedan cumplir sin contratiempos las obligaciones fiscales, tributarias y legales en las cuales están vinculados. Estas estrategias de igual manera servirán de apoyo a futuros proyectos soportados en la optimización de procesos contables, como referente a

estudiantes universitarios y en especial a los que integran la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez.

## **2.5 Alcance**

Esta investigación se realizara en la firma Contable Mora León & Asociados dedicada al Outsourcing de Servicios Contables y Jurídicos, donde se propone un plan estratégico para la optimización de sus procesos contables. El alcance de ese estudio se enmarca dentro de las líneas de Investigación de la Universidad José Antonio Páez en contribución a la preparación de Profesionales de excelencia, íntegros, éticos capaces de aportar al crecimiento económico de las organizaciones con conocimientos sólidos y sustentados.

## CAPITULO III

### MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Hurtado y Toro (2007) define el marco teórico con una finalidad, y es el de revisar la mayor cantidad posible de información sobre el problema que se va a investigar, para evitar cometer errores ya superados o repetir estudios realizados, (p. 83) de esta manera está constituido por las siguientes partes: antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

#### 3.1 Antecedentes

Pírela (2015) en su trabajo titulado **Los procedimientos contables tributarios aplicados en el pago del impuesto al valor agregado (IVA) en la empresa Seguridad Integral Aplicada, C. A. (SEINACA)**. De la Universidad de Carabobo. para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública El trabajo aquí presentado estuvo enmarcado en un Análisis de los procedimientos contables Tributarios aplicados en el pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en la empresa Seguridad Integral Aplicada, C.A. (SEINACA). El diseño fue No experimental, tipo de campo y documental, con nivel descriptivo. La población estuvo conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en el Departamento de Administración; igualmente se seleccionó como muestra la totalidad de la población, la cual se denomina censal. La técnica utilizada fue la Encuesta y el instrumento el Cuestionario tipo dicotómico con dos alternativas de respuesta (Si y No), a través del cual se obtuvo información fundamental sobre los procedimientos contables tributarios aplicados al pago del IVA.

La autora concluye Los procedimientos contables tributarios son casi nulos ya que presentan muchas debilidades al no haber secuencia en registros de operaciones y

seguimiento de las mismas; lo cual se traduce en falta de manual tanto de procedimientos contables como para los tributos; todo esto conlleva a retrasos en registros de las operaciones tanto de los libros de compras como de ventas haciendo que no se tengan a tiempo para la declaración. Este estudio permite al autor sustentar su trabajo de investigación al analizar qué tan efectivos pueden ser los mecanismos que implementa el SENIAT a las pequeñas y medianas empresas en cuanto a cultura tributaria se refiere, cuan eficiente puede llegar a resultar, pudiendo detectar debilidades y fortalezas tanto en el ente rector como en los contribuyentes y así lograr integrar y fortalecer los conocimientos que tiene el personal que labora en dichas empresas.

Déjabas, (2013), presentó un trabajo titulado” **Incidencia de la Aplicación del Impuesto al Valor Agregado (IVA) en las Ventas de las Empresas de Calzados en el Municipio Autónomo Maracaibo**”. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo, Estado Zulia, para optar al grado de Magister en Gerencia Tributaria. El objetivo de la investigación fue determinar la incidencia de la aplicación del impuesto al valor agregado (I.V.A) en las ventas de las empresas de Calzados en el Municipio Autónomo Maracaibo, a partir del 1999, para lo cual se propuso identificar los aspectos legales que caracterizan la aplicación del IVA, determinar el nivel de receptividad del empresario del calzado, describir el comportamiento de las ventas de los calzados e identificar los ajustes económicos que los empresarios del calzado han tenido que realizar en las ventas.

Tomando así, en consideración los aspectos legales contenidos en el Código Orgánico que el Tributario, Ley del Impuesto al Valor Agregado y su Reglamento, así como aspectos administrativos referidos a las ventas. Para ello se realizó un estudio de tipo descriptivo y de campo. Según el diseño se consideró no experimental – transversal. Donde la población estuvo constituida por 327 empresas de calzados, seleccionando 180 de ellas como muestra, mediante la fórmula de Sierra Bravo. La

técnica utilizada fue la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario. Donde se obtuvo como resultado que el IVA es un tributo conocido por los empresarios, el cual no goza de mucha aceptación por la exigencia de éste y la poca cultura tributaria que existe entre los ciudadanos empresarios, evidenciándose que el nivel de ventas y ganancias han bajado moderadamente, viéndose en la necesidad de implementar estrategias para realizar ajustes económicos en las ventas, con el fin de buscar las alternativas más viables que le permitan a estos encontrar soluciones a los problemas económicos que se han producido a raíz de este tributo. Como conclusión resultó que existe una asociación directa pero débil entre ambas variables.

El presente antecedente guarda relación con la investigación, ya que, ambos estudian los efectos generados por la aplicación del Impuesto al Valor Agregado, en el caso de esta investigación, permitiendo el estudio conocer las variables que inciden en este tipo de tributo.

Leal (2013) Trabajo Especial de Grado titulado: **Lineamientos Administrativos para el Cumplimiento de los Deberes Formales del IVA en el Marco del Plan Evasión Cero de la Empresa Multiservicios Técnicos R.A., C.A**, presentado en la Universidad José Antonio Páez en la Facultad de Ciencias Sociales, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

La investigación tuvo como objetivo Proponer los lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en la empresa Multiservicios R.A., C.A. Por su parte la estructura metodológica fue estructurada en base a un diseño no experimental, de campo con apoyo bibliográfico, fue de tipo descriptivo y de modalidad factible. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la observación directa y la encuesta definida, esta última compuesta por un total de doce (12) preguntas con respuesta de tipo cerrado.

Para esta investigación en específico se tomó una población de cinco (5) trabajadores que laboran de forma directa en el Departamento de Administración de la empresa señalada, adicionalmente a esto se seleccionó como muestra la población completa, representada en un cien por ciento (100%). Se concluyó que la falta de cultura tributaria dentro de la empresa Multiservicios R.A., C.A, es lo que influía de manera directa en el incumplimiento de los deberes formales. De la misma manera se recomendó la reestructuración de la estructura organizativa a fin de crear un departamento destinado a realizar las actividades propias del manejo de las actividades tributarias.

Este material de consulta fue de gran utilidad para poder evaluar los parámetros que el autor utilizó en la elaboración de los procedimientos contables de la empresa. Esto permitió a su vez el esclarecimiento del panorama específico que es necesario considerar para la estructuración de los procedimientos que permitirán la demostración de la información financiera y contable de una manera efectiva.

Marcano (2013), presenta como propuesta la creación de un **“Manual de Normas y Procedimientos para el manejo y procesamiento Básico de la Contabilidad en la Empresa Gesprodac Coinser, C.A”**, y con el cual el autor participó para optar por el grado de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez; este informe fue tomado a consideración ya que en su contenido se abordaron elementos pertinentes a la reestructuración en los procesos de gestión administrativa para estandarizar la metodología de trabajo en condición eficiente y efectiva.

La construcción por parte del autor para esta propuesta se fundamentó en un análisis efectuado en el departamento de contabilidad de la antes referida empresa, el cual estaba compuesto para ese momento por tres miembros sobre los que se aplicó una entrevista para identificar los factores más resaltantes que afectan el proceso contable

de la entidad. De los resultados obtenidos por el autor, se obtuvo que en ocasión los retrasos se presentaban por la falta de estandarización de los procesos contables; la aplicación de un manual de normas y procedimientos sería una estrategia útil para garantizar la efectividad de la información sobre la cual, la gerencia tendría disponible para trabajar y así hacer as razonable los procesos de toma de decisiones y la medición de controles de cumplimiento de metas.

Socorro (2013), realizó un estudio titulado **“Análisis de la Implantación del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) en Contribuyentes del Municipio Maracaibo - Estado Zulia”**. **Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Estado Zulia**, para optar al grado de Magister en Gerencia Tributaria. Su objetivo fue conocer la opinión y situación de este nivel operativo con respecto a la implantación del I.V.A. La metodología utilizada fue de tipo Explorativa – Descriptiva, clasificándose el diseño de la investigación como transeccional – descriptivo, donde la recolección de datos se lleva a cabo a través de 03 cuestionarios, los cuales permitieron conocer la opinión y situación de este nivel operativo con respecto a la implantación del IVA.

Los resultados arrojaron que existe un alto nivel de aceptación en que la implantación del IVA trae consecuencias relevantes en cada tipo de contribuyente, por lo que se concluyó que este tributo no es equitativo para todo el mundo contrariando el principio de igualdad, proporcionalidad y justicia que establece la Constitución y se recomendó profundizar con estudios referentes a la problemática aquí planteada. En este sentido, el antecedente y la investigación, encuentra relación en cuanto, a que nos permite estudiar el cumplimiento de los principios tributarios en el I.V.A para adaptarlo a la capacidad económica de los contribuyentes para obtener de esta forma un tributo más justo y equitativo.

### **3.2 Bases Teóricas**

Fidias (2009;7) (...) “Describe que las bases teóricas indican el desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”

### **3.2.1 Estrategia**

Ansoff (1976; 16), define la estrategia como la dialéctica de la empresa con su entorno. Este autor considera que la planeación y la dirección estratégica son conceptos diferentes, plantea la superioridad del segundo.

### **3.2.2 Planeación**

Reyes (1973; 23), "La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización".

### **3.2.3 Plan Estratégico**

Lumpkin y Dess (2003; 56) entienden por plan estratégico el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo.

Para Martínez Pedro y Milla Gutiérrez (2005; 478) un plan estratégico es un documento que sintetiza a nivel económico-financiero, estratégico y organizativo el posicionamiento actual y futuro de la empresa y cuya elaboración nos obligará a plantearnos dudas acerca de nuestra organización, de nuestra forma de hacer las cosas y a marcarnos una estrategia en función de nuestro posicionamiento actual y del deseado.

Haciendo un recorrido por definiciones de diversos autores, nos encontramos con elementos comunes que nos acercan en mayor medida a la idea de plan estratégico. Estos elementos son: está el concepto de un entorno, es decir, una serie de condiciones ajenas a la organización, a las que ésta debe responder. Algunas de estas condiciones son negativas (amenazas) y otras positivas (oportunidades). Para conocer estas condiciones, se debe llevar a cabo un análisis del entorno.

También la gerencia debe realizar un análisis de la situación actual, con el fin de determinar su posición en el entorno y su cantidad de recursos y reconocer sus debilidades y fuerzas. Además, la organización debe poseer la imagen de su futuro (visión) y establecer metas u objetivos estratégicos básicos. El objetivo de más alto nivel se suele conocer como la misión. Por último la organización proyecta como aplicar sus recursos y describe los programas de acción a largo plazo (estrategias), que determinan los objetivos estratégicos de desarrollo de dicha organización y que muestran cómo lograrlos en forma de objetivos operacionales y tareas a realizar específicas.

#### **3.2.4 Sistemas**

El concepto de Sistema en general está sustentado sobre el hecho de que ningún sistema puede existir aislado completamente y siempre tendrá factores externos que lo rodean y pueden afectarlo, por lo tanto podemos referir a Muir citado en Puleo (1985; 26) que dijo: "Cuando tratamos de tomar algo, siempre lo encontramos unido a algo más en el Universo".

#### **3.2.5 Sistemas Contables**

McLeod y McLeod (2000; 68),. Un sistema de información contable comprende los métodos, procedimientos y recursos utilizados por una entidad para llevar un control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

### **3.2.6 Sistema Tributario**

Moya (2000; 45) explica que el: “Sistema tributario venezolano ha ido evolucionando y madurando paulatinamente, para así lograr la integración entre las características de los tributos que lo conforman y las particularidades y necesidades económicas del país” Es por ello, que las disposiciones legales que regulan los tributos que conforman el sistema tributario venezolano, han sido modificadas y reformadas en la medida que las condiciones económicas de Venezuela lo ameriten, como consecuencia de hacer frente a las necesidades públicas, que son aquéllas que nacen de la vida colectiva y se satisfacen o se intentan satisfacer mediante la actuación del Estado, tales como: defensa y resguardo de la soberanía del país, salud, educación, crecimiento, desarrollo, entre otros. Con el fin último de lograr el beneficio colectivo.

### **3.2.7 Bases Legales**

Según Villafranca (2002; 78) “Las bases legales no son mas que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”.

#### **3.2.7.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

Los principios que rigen el sistema tributario se encuentran establecidos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), de la cual se desprende:

- Principio de Legalidad, constituye una de las garantías contenidas en el Derecho Constitucional y por ello es considerado como la regla fundamental de la tributación venezolana, el cual se encuentra consagrado en el Artículo 317 “No podrán cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes”. Representa una garantía, y en razón de lo cual se requiere que todo tributo sea sancionado por una ley, o norma jurídica.
- Principio de Generalidad, conforme a lo establecido en el Artículo 133; toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasa y contribuciones que establezca la ley; el cual impone una obligación jurídica general, siempre y cuando la circunstancia en que se halle sea generadora de algún impuesto.
- Principio de Igualdad Tributaria, establecido en el Artículo 21 “Todas las personas son iguales ante la ley, y en consecuencia...”. Este principio se encuentra orientado a entender, que la ley debe dar un tratamiento igual a todos y cada uno de los contribuyentes o sujetos pasivos del impuesto.
- Principio de no Confiscatoriedad, establecido en el Artículo 317, el cual establece que “...Ningún tributo puede tener efecto confiscatorio...”.
- Principio de Progresividad, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su Artículo 316, que el Estado procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, y se sustentará para ello en un sistema eficiente para la recaudación de tributos.
- Principio de la No Retroactividad, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su Artículo 24 que ninguna disposición legislativa tendrá efecto retroactivo, excepto cuando imponga menor pena.
- Principio de la Justicia Tributaria, se encuentra consagrado en el Artículo 316 de la Carta Magna, el cual significa que un tributo es justo en la medida que grave a

todos con igual intensidad, es decir, el sistema tributario debe procurar la justa distribución de las cargas según la capacidad económica del contribuyente.

- Principio de la Prohibición de impuesto pagadero en servicio personal, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su Artículo 317, que “...No podrán establecerse obligaciones tributarias pagaderas en servicios personales...”. Este principio es la garantía del derecho de toda persona a su integridad física, psíquica y moral.

- Principio de la exigencia de un término para que pueda aplicarse la ley tributaria, este principio consagra que toda ley debe fijar un tiempo para su entrada en vigencia. Se encuentra establecido en el Artículo 317 “Toda ley tributaria fijará su lapso de entrada en vigencia.

### **3.2.7.2. Código de Comercio**

El artículo 1 del Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

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

Por otra parte el artículo 33 reza que el libro Diario y el de Inventarios no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de mayor categoría en la localidad donde no existan aquellos funcionarios, a fin de poner en el primer folio de cada libro nota de los que éste tuviere, fechada y firmada por el juez y su Secretario o

por el Registrador Mercantil. Se estampará en todas las demás hojas el Sello de la oficina.

Es importante lo que está establecido en el artículo 34 del código el cual señala: En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, y detalladamente las que hicieran a crédito, y los pagos y cobros con motivo de éstas.

### **3.2.7.3 Código Orgánico Tributario**

**Artículo 1:** Las disposiciones de este Código Orgánico son aplicables a los tributos nacionales y a las relaciones jurídicas derivadas de ellos.

Las normas de este Código se aplicarán en forma supletoria a los tributos de los Estados, Municipios y demás entes de la división político territorial. El poder tributario de los Estados y Municipios para la creación, modificación, supresión o recaudación de los tributos que la Constitución y las leyes le atribuyan, incluyendo el establecimiento de exenciones, exoneraciones, beneficios y demás incentivos fiscales, será ejercido por dichos entes dentro del marco de la competencia y autonomía que le son otorgadas, de conformidad con la Constitución y las leyes dictadas en su ejecución.

**Artículo 13:** La obligación tributaria surge entre el Estado en las distintas expresiones del Poder Público y los sujetos pasivos en cuanto ocurra el presupuesto de

hecho previsto en la ley. Constituye un vínculo de carácter personal aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

#### **3.2.7.4 Ley de Impuesto Sobre la Renta**

El artículo 1 de esta ley establece: Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta ley. Salvo disposición en contrario de la presente ley, toda persona natural o jurídica.

En el artículo 7 encontramos que están sometidos al régimen impositivo previsto en esta Ley:

- ( a.) Las personas naturales;
- ( b.) Las compañías anónimas y las sociedades de responsabilidad limitada;
- ( c.) Las sociedades en nombre colectivo, en comandita simple, las comunidades, así como cualesquiera otras sociedades de personas, incluidas las irregularidades eso de hecho;
- ( d.) Los titulares de enriquecimientos provenientes de actividades de hidrocarburos y conexas, tales como la refinación y el transporte, sus regalistas y quienes obtengan enriquecimientos derivados de la exportación de minerales, de hidrocarburos o de sus derivados;
- ( e.) Las asociaciones, fundaciones, corporaciones y demás entidades jurídicas o económicas no citadas en los literales anteriores.
- ( f.) Los establecimientos permanentes, centros o bases fijas situados en el territorio nacional.

#### **3.2.7.5 Ley de Impuesto al Valor Agregado**

Según el Artículo 3 de la Ley del Impuesto al Valor Agregado ([IVA](#)), Constituyen hechos impositivos a los fines de esta Ley, las siguientes actividades, negocios jurídicos u operaciones:

1. La [venta](#) de bienes muebles corporales, incluida la de partes alícuotas en los [derechos](#) de [propiedad](#) sobre ellos; así como el retiro o desincorporación de bienes muebles realizados por los contribuyentes de este impuesto.
2. La [importación](#) definitiva de bienes muebles.
3. La prestación a título oneroso de servicios independientes ejecutados o aprovechados en el país, incluyendo aquellos que provengan del exterior, en los términos de esta Ley. También constituye hecho imponible, el consumo de los servicios propios del objeto, giro o actividad del negocio, en los casos a que se refiere el numeral 4 del artículo 4 de esta Ley.
4. La venta de [exportación](#) de bienes muebles corporales.
5. La exportación de servicios.

### 3.3 Definición de Términos Básicos

**Contribuyentes:** Son los sujetos respecto a los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria.

**Contribuyentes Especiales.** Son Contribuyentes Especiales y responsables aquellos cuyo monto total de ingreso anual en el ejercicio anterior, haya superado el equivalente a las unidades fijadas por el sujeto activo, actualmente 120.000 U.T.

**Control fiscal:** conjunto de mecanismos legales, técnicos y administrativos que utiliza el Estado para evitar la evasión y prescripción de los tributos.

**Hecho Imponible:** Presupuesto establecido por la ley para tipificar el tributo y cuya realización origina el nacimiento de la obligación tributaria.

**Impuesto:** Tributo o gravamen que le impone el Estado a los contribuyentes con la finalidad de proveer a su propia existencia, las de las instituciones que le integran, y para poder atender adecuadamente a las necesidades de la colectividad.

**Tributo:** prestación pecuniaria que el Estado u otro ente público exige en ejercicio de su poder de imperio a los contribuyentes con el fin de obtener recursos para financiar

el gasto público. Se clasifican en impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y exacciones parafiscales.

**Tributos Nacionales:** Tributos que el Poder Nacional exige a los contribuyentes en ejercicio de su poder de imperio, con el fin de obtener recursos para financiar el gasto público.

**Unidad tributaria:** medida de valor expresada en moneda de curso legal, creada por el código Orgánico Tributario y modificable anualmente por la Administración Tributaria. Unidad de valor creada a los efectos tributarios como una medida que permite equiparar y actualizar a la realidad inflacionaria, los montos de las bases de imposición, exenciones y sanciones, entre otros; con fundamento en la variación del Índice Nacional de Precios al Consumidor (I.N.P.C.)

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLÓGICAS**

Por medio de este capítulo, se desarrolló las fases metodológicas que permitieron el cumplimiento de los objetivos propuesto, el constituye un aspecto fundamental en el presente informe, ya que oriento el procedimiento a seguir para lograr tales fines, Balestrini (2008: 43), señala “es el aspecto de la investigación, donde se emplean el tipo de estudio y el diseño del estudio; su universo o población; la muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos para corresponder a los objetivos”.

A tal efecto, a continuación se presentan las fases metodológicas, que fueron empleadas para realizar un diagnóstico adecuado, detectar las posibles debilidades y poder proponer las estrategias que permitan darle solución a la problemática planteada.

#### **4.1 Fases Metodológicas**

En el presente informe se desarrollaron tres (03) fases metodológicas que permitieron un alcanzar los objetivos planteados, así como las técnicas e instrumentos de recolección de información, la población y muestra que suministraron información de tipo primario, para realizar un análisis y proporcionar una propuesta viable que permita a la empresa lograr solventar la problemática expuesta., las cuales serán descritas a continuación:

#### **4.1.1 Fase I.- Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables en la firma Mora León & Asociados.**

Esta fase metodológica consistió en realizar un diagnóstico de la situación actual en el proceso contable de la firma Mora León & Asociados., por lo cual fue necesario primeramente establecer cuál es la población y muestra, que proporcionaron la información requerida a tal efecto, Balestrini (2008: 137), señala “que se debe determinar una población el cual puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer características, o una de ellas y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación estará representada por los trabajadores del departamento, comprendido por cinco (05) personas involucradas directamente en los procesos contables.

Por su parte, Arias (2012: 142), señala que la muestra debe ser “una parte representativa de una población cuyas características deben reproducirse en ellas, lo más exactamente posible”, por lo tanto la muestra estará representada por la misma población, debido a que será pequeña y finita. Es decir, no se aplicarán técnicas muestrales y se apelará a un muestreo de tipo intencional, no probabilístico, el cual Palella y Martins (2006: 124) señalan que sucede cuando “el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis”, además se considera que el tipo de muestreo es censal, ya que Ramírez (2007: 32), afirma que “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra”.

Por lo tanto, esta estará representada por toda la población integrada por los trabajadores del departamento de contabilidad comprendido por cinco (05) personas a quienes se les aplico las técnicas e instrumentos de recolección de información. En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de información, Palella y Martins (2006: 103-113), expresan que las técnicas de recolección de datos “son las distintas

formas o maneras de obtener información”; a su vez indican que un instrumento “es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. Al respecto, a técnica de recolección de información que se aplicará a la muestra antes citada será la encuesta, a través de un cuestionario que estará conformado por preguntas dicotómicas de respuestas cerradas tipo si-no.

Según Arias (2012: 35), “las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado”, la misma estará apoyada mediante el cuestionario, el cual Tamayo y Tamayo (2014: 122) lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”.

En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2008: 277) opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”. Al aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procederá posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos en diagramas circulares, e interpretarlos, la fase de interpretación permitirá realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extraerán las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados, con la finalidad de desarrollar las fases siguientes.

Para el análisis del contenido de los instrumentos de evaluación, Tamayo y Tamayo (2014: 44) afirma que este análisis “es la teoría del problema y tiene como fin ayudar a precisar y a organizar los elementos contenidos en la delineación del problema”.

#### **4.1.2 Fase II.- Identificar las debilidades y fortalezas asociadas al departamento de contabilidad en la firma Mora León y Asociados.**

Luego de la recolección de datos a ser obtenidos en la primera fase, a través de la técnica e instrumento a ser seleccionado, se procedió al análisis de los mismos, por medio de los cuales se realizó una clasificación de los factores internos y externos, que rigen el proceso administrativo y contable, de la empresa objeto de estudio, con la finalidad de determinar las debilidades del proceso para mejorar las actividades desarrolladas en el área de contabilidad para la obtención de resultados óptimos en la en los procesos, por lo que se elaborará un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar los procedimientos, que permitirá solucionar la problemática existente.

De esta manera se procedió a identificar las oportunidades y amenazas de la empresa en estudio. Por su parte, los factores internos estarán directamente relacionados con las fortalezas y debilidades que son inherentes al proceso de contabilidad, de la empresa objeto de estudio, entendiéndose como fortalezas aquellas acciones gerenciales consideradas como efectivas, mientras que las debilidades pueden ser tomadas como aquellas actividades que limitan o inhiben el éxito general de la organización.

Se diseñó una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del proceso de contabilidad, mediante estrategias administrativas y contables, que surgirán del cruce entre los factores internos y externos, ya que según Serna (2010: 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”; por lo tanto, cada uno de los aspectos de alimentación para la matriz DOFA, serán tomados de los resultados provenientes de la encuesta, de manera que interaccionando los factores, surgieron estrategias que darán estructura a la propuesta.

### **4.1.3 Fase III.- Diseño de un plan que permita optimizar los procesos contables de la firma Mora León & Asociados.**

Con los resultados a ser obtenidos de las fases anteriores, a través de las técnicas a ser aplicadas, la presente fase tiene el propósito de proponer el diseño de estrategias administrativas y contables para la optimización de los procesos de contabilidad para la firma Mora León & Asociados, que permitan obtener información veraz y oportuna, la toma de decisiones por parte de la gerencia, así como mejorar su estado de solvencia ante los proveedores, además al establecer procedimientos que ayudarán al personal que realice con mayor eficiencia y eficacia su desempeño laboral, logrando los objetivos organizacionales, así como servir de guía a los nuevos ingresos para adaptarse con mayor rapidez al cargo, desde la recepción de la factura en la empresa, hasta su pago.

## **CAPITULO V**

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones, recomendaciones y la propuesta a las cuales llegue la investigación, por cuanto mostrará la cual es el diseño de un plan que permita optimizar los procesos contables de la firma Mora León & Asociados

El análisis de los resultados se desarrollaran de acuerdo a las fases dela presente investigación, de manera que en Fase I.- Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables en la firma Mora León & Asociados, se aplicó un cuestionario a la población seleccionada, además de una observación directa, realizada por el investigador.

Para el análisis de los resultados, se utilizó en el caso de la encuesta una tabla de frecuencia, graficando los resultados y arrojando los análisis de cada una de los ítems. En el caso de la observación directa se manejó una lista de cotejo, donde se analizó los resultados obtenidos.

Cuadro 1. Lista de Cotejo

Ítems	Opciones		
	Todo El tiempo	Algunas Veces	Nunca
<b>1.-La firma contable establece un tiempo determinado con el cliente en el suministro de la documentación requerida para realizar el trabajo contable y tributario.</b>			X
<b>2.-Se cumple el calendario para la cancelación de las obligaciones tributarias de Sujetos Pasivos o Contribuyentes Especiales</b>		X	
<b>3.-Se ha observado el incremento de la cartera de clientes en la firma y el volumen de trabajo que esto genera por la diversidad de contribuyentes</b>	X		
<b>4.-Se realizan llenados de los libros de compra y venta de manera manual</b>		X	
<b>5.-La firma cuenta con herramientas tecnológicas que permiten agilizar los procesos contables y las declaraciones tributarias.</b>	X		
<b>6.-La empresa cuenta con personal capacitado para realizar los diversos trámites de los servicios que ofrece a los clientes.</b>	X		
<b>7. Los clientes han presentado quejas y reclamos por atraso en la información contable de sus negocios</b>	X		
<b>8.- Los estados financieros no están disponibles al momento de ser solicitados por los clientes</b>		X	

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: La firma contable no ha establecido con sus clientes cuales son los procedimientos, los documentos, ni el tiempo o fecha de entrega que se deben recibir comprobantes de la gestión realizada en mes tales como facturas, notas de crédito o débito, estados de cuentas bancarios, libros de bancos, entre otros. Por lo cual, los clientes hacen entrega de los mismos en el momento que lo consideren oportuno o cuando se les llama y se les recuerda el envío de la documentación.

La firma contable debe cumplir con un calendario para la cancelación de las obligaciones tributarias de Sujetos Pasivos o Contribuyentes Especiales, debido al descontrol

existente, en algunas oportunidades han realizado las declaraciones fuera del tiempo establecido causando molestias en los clientes por las sanciones y multas que ocasionan este tipo de atraso ante el SENIAT.

Actualmente y debido a la trayectoria de la forma contable, ha logrado incrementar su cartera de clientes, debido a esto el volumen del trabajo se ha incrementado, debido a la diversidad de clientes, por lo cual es necesario mejorar la planificación de las actividades.

En ese orden de ideas, algunos de los clientes aún se les realizan llenados de los libros de compra y venta de manera manual, lo que origina que el proceso se vuelva lento y ayude en el colapso de las actividades de declaración del impuesto.

Igualmente la firma cuenta con herramientas tecnológicas que permiten agilizar los procesos contables y las declaraciones tributarias, ya que cuenta con computadoras y otros equipos necesarios para el desarrollo del mismo.

La empresa cuenta con personal capacitado para realizar los diversos trámites de los servicios que ofrece a los clientes, de manera que el trabajo, es realizado sin necesidad de estar realizando consultadas a los supervisores constantemente

Y por último Los clientes han presentado quejas y reclamos por atraso en la información contable de sus negocios, ya que al momento de solicitar sus estados financieros no están disponibles, por lo cual reciben el reclamo y la molestia que genera el cliente, debiéndose agilizar el mismo para cumplir con uno de los servicios que la firma ofrece.

**1.-¿La firma contable cuenta con un procedimiento para la gestión de la documentación necesaria que debe ser suministrada por los clientes?**

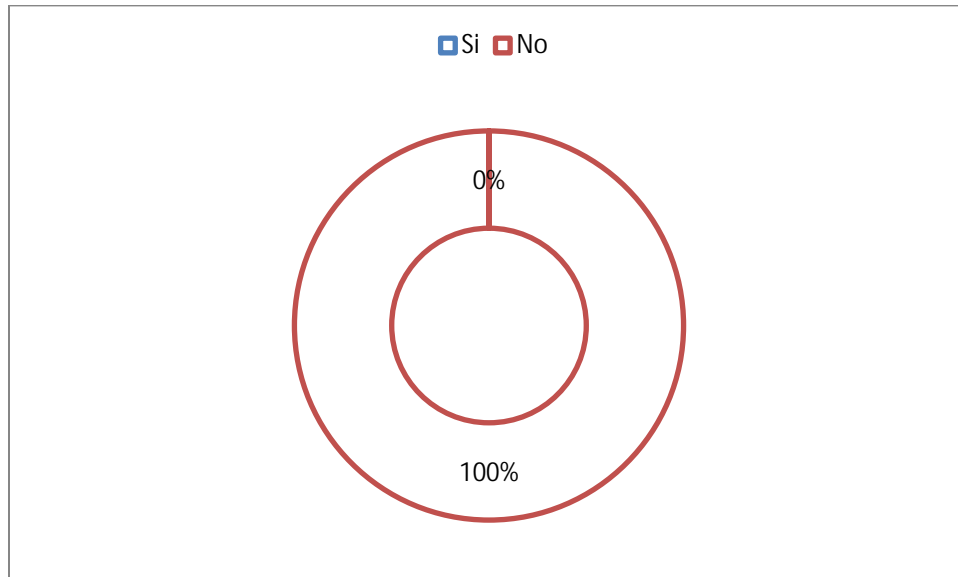


Grafico 1 Procedimientos para la gestión de documentos  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 100% de los encuestados señalo que actualmente no existen procedimientos establecidos en la firma contable que señalen cuales son las condiciones necesarias en la entrega de los documentos, ya que las declaraciones deben estar regidas por el calendario suministrado por el SENIAT, si el cliente entrega la información cercana a la fecha de la declaración o posterior a la misma, no se puede realizar el trabajo y las multas y penalizaciones en las que incurre el contribuyente son altas, lo que origina los reclamos por parte de los clientes a la forma contable.

2.-¿Considera que el cliente tiene conocimiento de la importancia de la entrega de documentación a tiempo?

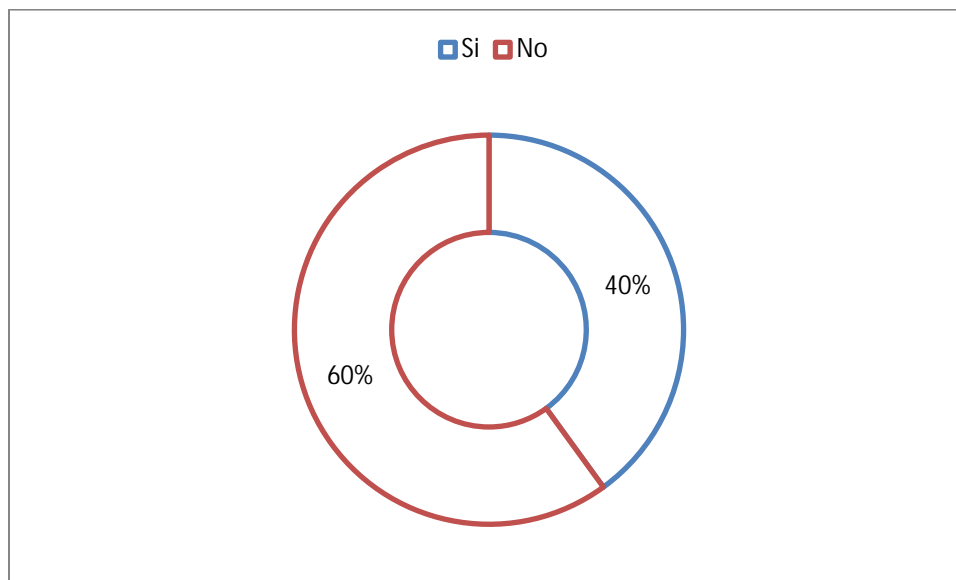


Grafico 2. El cliente conoce la importancia de la entrega de documentación a tiempo  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 60% de los encuestados señalo el clientes No conoce la importancia de la entrega de documentación en el tiempo requerido, ya que muchos de ellos buscan una firma contable, ya que no manejan la información adecuada, destreza y conocimiento para tener sus obligaciones tributarias a día, además de las obligaciones y sus registros contables. El 40% señalo que si conocen la importancia, ya que muchos de los clientes, han manifestado que han debido realizar pagos por multas y penalizaciones por realizar declaraciones fueran del tiempo establecido. Sin embargo, al no establecer un plazo de entrega de la documentación, por parte de la firma, ellos no se verán presionados para llevar la documentación requerida en los trámites contables.

3.-¿Considera que la empresa no cuenta con una clasificación de sus clientes de acuerdo a las fechas que se deben realizar las declaraciones tributarias?

Cuadro 3. Clasificación de los clientes de acuerdo a las fechas de las declaraciones

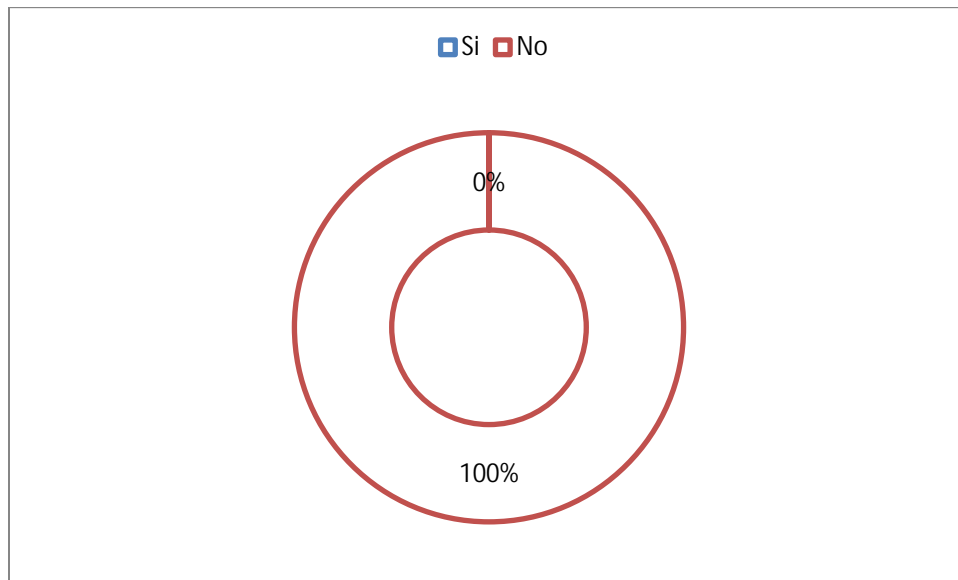


Gráfico 3. Clasificación de los clientes de acuerdo a las fechas de las declaraciones  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 100% señaló que no existe una clasificación de los clientes, lo que ha ocasionado, que en algunas oportunidades el volumen de operaciones en fechas límites para la cancelación de los tributos de algunos clientes se incrementa y en algunas oportunidades se ha incurrido en retrasos que perjudican tanto al cliente como la credibilidad de la firma. Igualmente, la práctica o regularidad de las operaciones con determinados clientes ha permitido que se conozca su situación, el problema se incrementa con los clientes nuevos, ya que se incurre en la ausencia de un plan de actividades de la firma contable.

4.-¿Se le da una charla informativa al cliente de la importancia de cumplir con las fechas estipuladas por el SENIAT en los diferentes tipos de declaraciones?

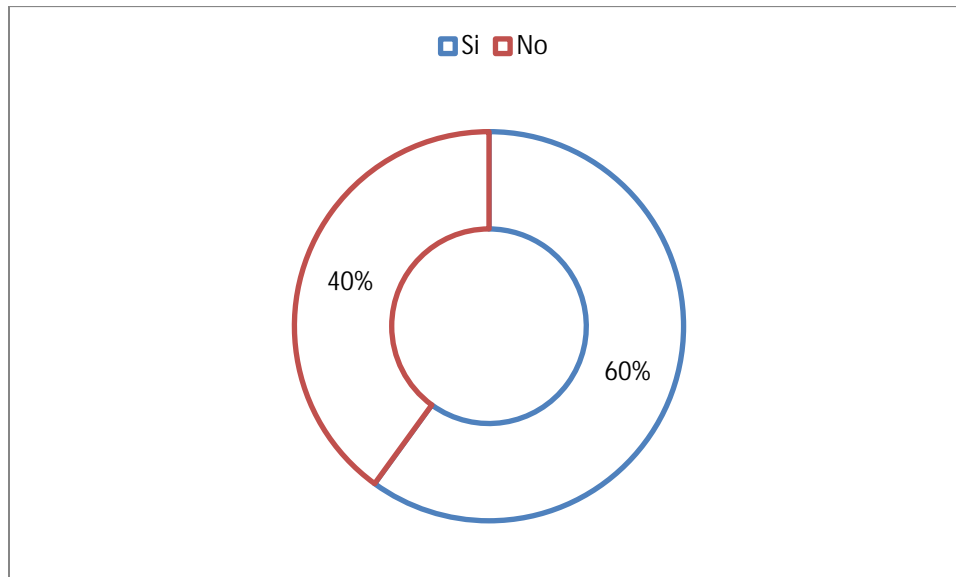


Grafico 4. Charla informativa al cliente  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 60% de los entrevistados señalo que a los clientes se les indica al momento de realizar la entrevista para la contratación del servicio y cierre de la negociación, de cuáles son los documentos que se necesitan para gestionar la contabilidad y las declaraciones, que tipo de contribuyente son y cuáles son las fechas de la declaraciones en su caso particular, el 40% señalo que se les debe dar una charla al personal con el que trabajara directamente con la firma y las características que debe poseer la información que se les hará entrega a la firma contable. Esto permitirá reducir los errores que se comenten al momento que se entrega la documentación a la oficina contable

5.-¿La firma cuenta con información visual que estimule y motive al cliente además de informarlo de cuáles son las penalizaciones y multas por incumplimiento de los cronogramas de declaraciones tributarias?

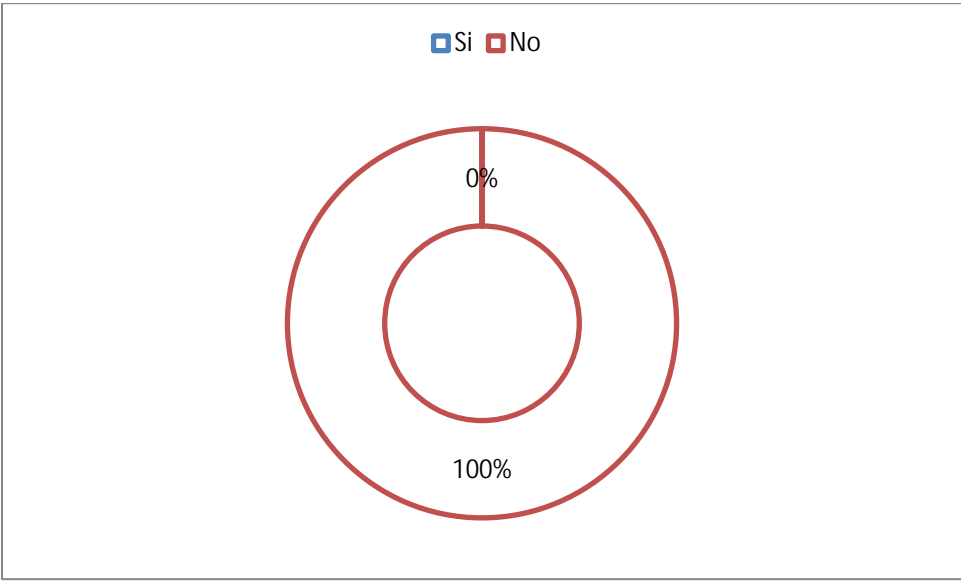


Grafico 5 Información visual que estimule y motive al cliente  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 100% indico que la firma No cuenta con información visual que estimule y motive al cliente además de informarlo de cuáles son las penalizaciones y multas por incumplimiento de los cronogramas de declaraciones tributarias, esto debido a los altos costos de las impresiones y que la firma no cuenta con equipos para mostrarla por medio de herramientas tecnológicas que sirva para este fin.

6.-¿Se han presentado multas y penalizaciones a los clientes por incumplimiento de las diversas declaraciones al no ser presentadas en el tiempo reglamentario?

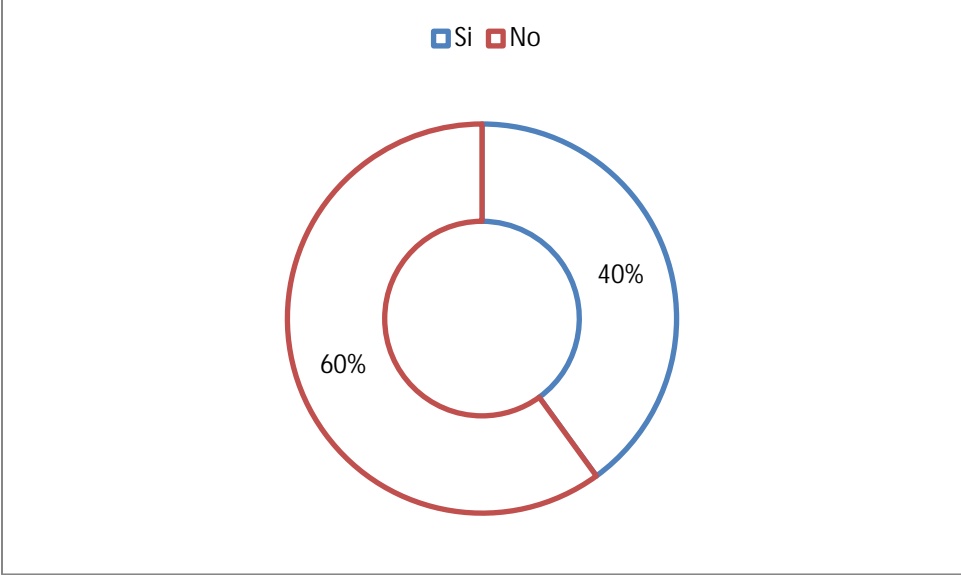


Grafico 6. 6. Multas y penalizaciones a los clientes por incumplimiento de las diversas declaraciones Fuente: Martínez (2018)

Análisis: el 40% señalo que Si se han presentado multas y penalizaciones a los clientes por incumplimiento de las diversas declaraciones al no ser presentadas en el tiempo reglamentario, esto es debido al problema que se presenta con el retraso de la documentación, esta dificultad debe ser solucionada, ya que los clientes se molestan y no entienden que ellos son los que han ocasionado parte de la situación de atraso en las declaraciones. El 40% considera que No tiene conocimiento si la empresa ha sido penalizada o multada por el SENIAT.

7.-¿Considera que debido al volumen de trabajo se atrasan las declaraciones tributarias y el llenado de los libros obligatorios de los clientes?

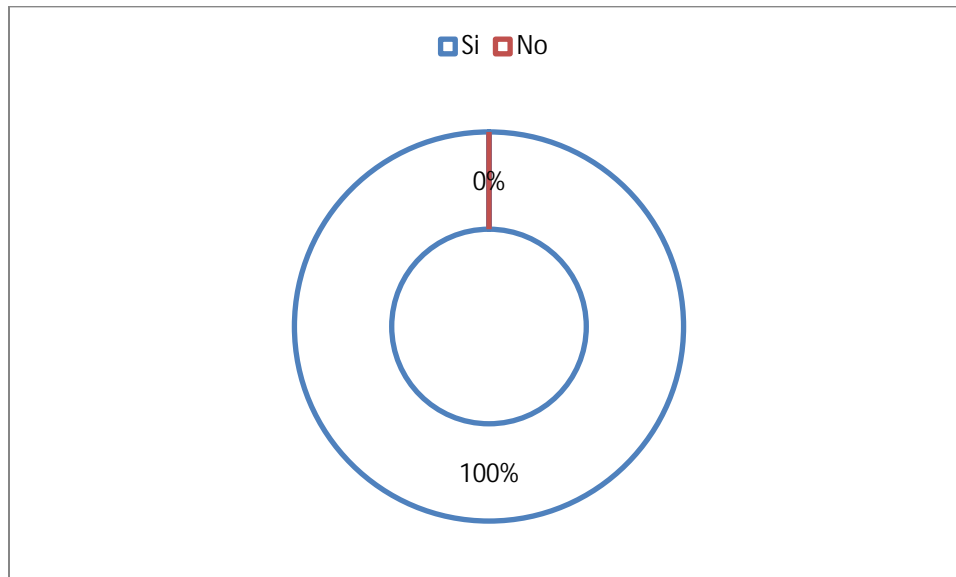


Gráfico 7. Se atrasa el volumen de trabajo en las declaraciones tributarias  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 100% señaló que Si se atrasan algunas veces las declaraciones tributarias, debido al volumen de trabajo, pero igualmente por la ausencia de planificación de actividades, lo que origina la improvisación y descontrol de los clientes que actualmente posee la firma. Los trabajadores, se ven en la necesidad de revisar cada uno de los clientes para determinar que no quede alguno de ellos pendiente, esto les hace perder tiempo a los trabajadores de la firma y las horas laborales se incrementan al tener que permanecer en las instalaciones más tiempo del establecido en su horario de trabajo.

8.-¿La firma contable realiza los tramites de la declaración de los diversos impuestos de sus clientes?

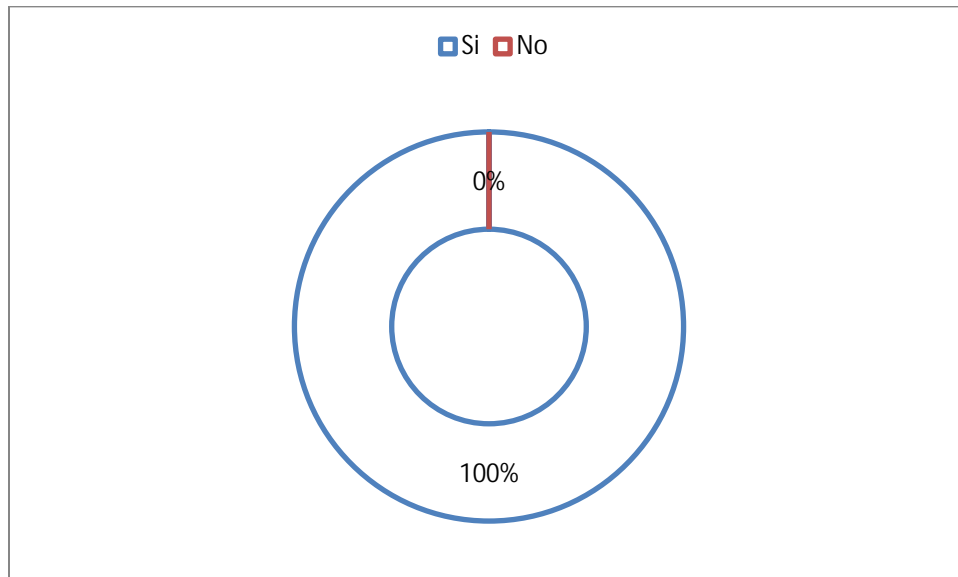


Gráfico 8. La firma contable realiza diversas declaraciones tributarias  
Fuente: Martínez (2018)

Análisis: El 100% de los entrevistados señalaron que Sí, entre otras funciones, la firma contable realiza los trámites de la declaración de los diversos impuestos de sus clientes. Esta gestión, aunque se realiza por medio del portal del SENIAT, es necesario realizar una serie de trabajos previos como relaciones de las facturas de venta y compra en los libros del IVA, los cierres de ejercicios contables, entre otras funciones propias de la gestión contable.

Con relación a la Fase II. Identificar las debilidades y fortalezas asociadas al departamento de contabilidad en la firma Mora León y Asociados, posteriormente al análisis de los resultados obtenidos se trabaja con una matriz DOFA

Cuadro 10. Matriz DOFA

Fortalezas	Debilidades
<p><b>Conocimiento de la gestión contable reconocido por los clientes</b></p> <p><b>Proactividad de la gestión tributaria</b></p> <p><b>Procesos técnicos y administrativos de calidad</b></p> <p><b>Personal capacitado en el área contable</b></p>	<p><b>No existe un procedimiento y cronograma de pago de tributos de acuerdo a las características de cada cliente</b></p> <p><b>Incremento de las operaciones en las fechas topes de las declaraciones</b></p> <p><b>Elaboración de libros de compra y venta manualmente en algunos clientes</b></p> <p><b>Retrasos en la contabilidad de los libros legales y estados financieros</b></p>
<p><b>F-O</b></p> <p><b>El conocimiento de la gestión contable permite ofrecer los servicios a los clientes basados en la experiencia adquirida y ayuda a que siga creciendo la cartera de clientes</b></p> <p><b>La firma cuenta con recursos tecnológicos adecuados para realizar las declaración vía online por medio de la página web del SENIAT</b></p>	<p><b>D-O</b></p> <p>La firma cuenta con el conocimiento académico del área contable en su personal, por lo cual, se pueden desarrollar cronogramas y procedimientos sin necesidad de utilizar horas laborales para la capacitación del personal en ellos</p>
<p><b>Oportunidades</b></p> <p><b>Incremento de la cartera de clientes contables</b></p> <p><b>Posicionamiento en el mercado</b></p> <p><b>La calidad e los profesionales de la firma permite que el cliente sienta seguridad en la gestión contable</b></p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>Incremento de las sanciones tributarias a los clientes por declaraciones fuera de fecha</p> <p>Aumento de las quejas de los clientes de la firma podría afectar la imagen sólida que la misma posee</p>
<p><b>F-A</b></p> <p><b>La firma cuenta con equipos y herramientas web para realizar las declaraciones, por lo cual es necesario eliminar los procesos manuales que aún existen con algunos clientes</b></p>	<p><b>D-A</b></p> <p>El incremento de las sanciones tributarias en los clientes, puede repercutir en la imagen de la cartera de clientes</p>

Fuente: Martínez (2018)

Análisis: de acuerdo a lo señalado, la firma contable cuenta con personal capacitado y herramientas tecnológicas adecuadas para realizar las declaraciones tributarias de acuerdo a lo requerido por el SENIAT, sin embargo no cuenta con procedimientos establecidos, tanto para el personal como para los clientes, lo que ha generado atrasos y una gestión contable que debe ser optimizada, ya que, podría afectar a la imagen de la firma y disminuir su cartera de clientes, lo que originaría pérdidas importantes para el ingreso económico de la firma contable.

Con relación a la Fase III Diseño de un plan que permita optimizar los procesos contables de la firma Mora León & Asociados. Se realizarán las siguientes actividades:

*1.-Establecer un procedimiento para la entrega de los documentos de la empresa a la oficina contable.*

El procedimiento se establece con la finalidad de evitar que la documentación se extravíe y sea entregada en el tiempo requerido. El responsable será el gerente de la empresa y/o la persona que el mismo haya asignado.

- ( a.) ordenar las facturas de venta de forma cronológica, agregando las anuladas. Igualmente las tickeras en el caso de tener una maquina registradora
- ( b.) ordenar las facturas por orden cronológicos de acuerdo a los proveedores, sin importar que no correspondan al mes.
- ( c.) las facturas deberán ser relacionadas para la entrega a la oficina contable.
- ( d.) la documentación debe estar ordenada y relacionada para ser recogida los primeros días de cada mes.
- ( e.) Cualquier documentación que sea entregada a la oficina contable debe ser manejada de la misma manera.

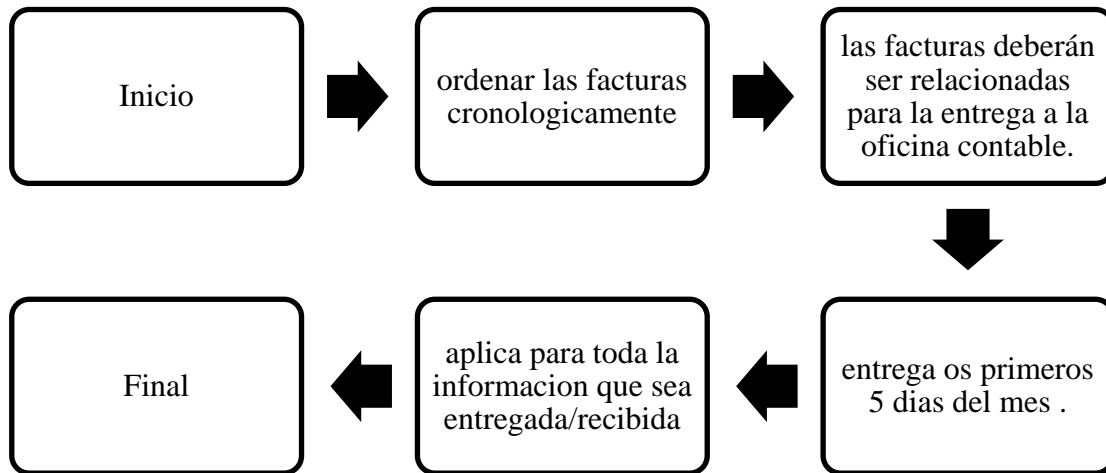


Figura 1. Procedimiento de entrega de documentación  
 Autor: Martínez (2018)

## *2.- Digitalización de los libros de compra y venta por medio de un formato en Excel*

La oficina contable debe digitalizar todos los libros de compra y venta, utilizando un formato único para tal fin, en él se debe reflejar la información requerida por el SENIAT con la finalidad de agilizar el proceso.

## *3.-Dar charlas informativas a los clientes sobre la importancia y obligaciones tributarias*

La oficina contable ofrecerá charlas informativas a los clientes y encargados de los departamentos contables, sobre la importancia de realizar las declaraciones en el tiempo estipulado, los cronogramas tributarios, las multas y penalizaciones por evadir impuesto y otras informaciones necesarias en la gestión contable.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Por la presente, se puede concluir lo siguiente:

Los clientes que solicitan los servicios de la forma contable no cuentan con departamentos que realicen los controles contables, por lo cual, no cuentan con personal capacitado para ejercer estas funciones, solo se encargan de realizar la entrega de los documentos y de guardarlos cuando son devueltos por la firma, esto ha originado que no tengan información de la importancia de llevar un adecuado control en los documentos mercantiles necesario para realizar la gestión contable y las declaraciones tributarias.

La firma contable, no cuenta con estrategias comunicacionales, que le indique al cliente, cuales documentos mercantiles necesita, el tiempo en que se deben entregar y la importancia de cumplir con las fechas para las declaraciones que son suministradas por el SENIAT, lo que ha ocasionado retrasos en las mismas, al no contar con los documentos completos en la oficina para realizar el trabajo contable y las relaciones que soportan las declaraciones como es el caso del libro de compras y ventas.

La firma contable ha visto aumentada su cartera de clientes, esto es debido a la buena imagen que ha mostrado en su trabajo con los clientes regulares, sin embargo, el incremento de los clientes, implica más actividad dentro de la oficina y no pueden realizar seguimientos continuos en la entrega de los documentos de los clientes, verificando cada uno de ellos, cuando los entregan en un sobre, sin una relación o simplemente los extraen de una gaveta archivados de manera incorrecta.

Por otro lado, es necesaria que todas las operaciones sean digitalizadas, ya que el llenado a mano de algunos libros incrementa el tiempo de ejecución de los mismos, no partiendo que estén listos a tiempo para realizar las declaraciones.

La firma ha presentado declaraciones fuera del tiempo estipulado, con retraso que ha ocasionado multa y penalizaciones en los clientes. Los cuales se han mostrado molestos y han realizado reclamos por esta situación. Además de atrasos en las contabilidades que puede verse afectado la toma de decisiones gerenciales o incurrir en más penalizaciones si algún otro ente público visita la empresa y solicita los libros contables-

## **Recomendaciones**

De acuerdo a las anteriores conclusiones se recomienda lo siguiente:

Desarrollar vías de comunicación con los gerentes de las empresas, ya sea por medio de correos electrónicos, vía WhatsApp u otro medio electrónico recordándole las fechas de entrega de los documentos mercantiles.

Asimismo, darles charlas informativas a los clientes al momento de realizar la contratación de la oficina contable, el cómo será el procedimiento de la entrega de las facturas y las fechas de las misma.

Implementar la propuesta que se desarrolló en esta investigación.

# **ANEXOS**

Cuadro 1. Procedimientos para la gestión de documentos

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si		0%
	No	5	100%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Cuadro 2. El cliente conoce la importancia de la entrega de documentación a tiempo

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si	2	40%
	No	3	60%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si		0%
	No	5	100%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Cuadro 4. Charla informativa al cliente

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si	3	60%
	No	2	40%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Cuadro 5. Información visual que estimule y motive al cliente

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si		0%
	No	5	100%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Cuadro 6. Multas y penalizaciones a los clientes por incumplimiento de las diversas declaraciones

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si	2	40%
	No	3	60%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Cuadro 7. Se atrasa el volumen de trabajo en las declaraciones tributarios

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si	5	100%
	No	0	0%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)

Cuadro 8. La firma contable realiza diversas declaraciones tributarias

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
5	Si	5	100%
	No	0	0%
Totales		5	100%

Autor: Martínez (2018)