

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS
CONTABLES Y ASÍ OPTIMIZAR EL TIEMPO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA
E.J. CONSULTORES DE VALENCIA, C.A.**

Autora: López, Andrea.

C.I. 24.644.622



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS
CONTABLES Y ASÍ OPTIMIZAR EL TIEMPO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA
E.J. CONSULTORES DE VALENCIA, C.A.**

Autores: ANDREA SARAÍ LÓPEZ
C.I.: 24.644.622

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS
CONTABLES Y ASÍ OPTIMIZAR EL TIEMPO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA
E.J. CONSULTORES DE VALENCIA, C.A.**

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

Autores: Andrea Saraí López
C.I.: 24.644.622

Tutor: Lcda. Magaly González Herrada.

San Diego, Noviembre de 2017



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

San Diego, Noviembre del 2017

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Magaly González, de Cédula de Identidad No. V-6.397.992 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por la ciudadana Andrea López, portadora de la Cedula de Identidad No. V- 24.644.622, respectivamente, deja constancia que el Trabajo de Grado titulado **LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS CONTABLES Y ASÍ OPTIMIZAR EL TIEMPO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA E.J. CONSULTORES DE VALENCIA, C.A.UBICADA EN VALENCIA, ESTADO CARABOBO** presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, al día uno días del mes de Noviembre del año dos mil diecisiete.

Lcda. Magaly Gonzales.

C.I. V- 6.397.992

INDICE GENERAL

	Pp.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	9
1.3. Objetivos de la Investigación	10
1.4. Justificación de la Investigación	10
1.5. Alcance de la Investigación	13
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	14
2.2. Bases Teóricas	22
2.3. Definición de Términos Básicos	45
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	47
3.2. Fases Metodológicas	48
3.2.1 Fase I Diagnóstico de la situación actual	48
3.2.2 Fase II Identificación de debilidades y fortalezas	51
3.2.4 Fase III Diseño de procedimientos estratégicos	52
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados	53
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta	70
5.2. Objetivos de la Propuesta	71
5.3. Justificación de la Propuesta	71
5.4. Factibilidad de la Propuesta	72
5.5. Desarrollo de la Propuesta	74
CONCLUSIONES	83

RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1.- Transacciones y operaciones en el área de cuentas por pagar	54
2.- Procedimiento de las cuentas por pagar	55
3.- Adecuado registro de las cuentas por pagar	56
4.- Clasificación por fecha de vencimiento de las cuentas por pagar	57
5.- Análisis de antigüedad de saldos de la cuenta de los proveedores	58
6.- Indicadores de gestión en el área de cuentas por paga	59
7.- Manual de normas y procedimientos en el área de cuentas por pagar	60
8.- Pagos a los proveedores dentro de los plazos establecidos	61
9.- Cumplimiento de los compromisos de pagos a corto plazo	62
10.- Actividades de una forma secuencial y ordenada en el área de cuentas por pagar	63
11.- Adaptación en el área de cuentas por pagar del personal de nuevo ingreso	64
12.- Procedimientos estratégicos en el departamento de cuentas por pagar	65

INDICE DE CUADROS

CUADRO	pp.
1.- Matriz DOFA	67

DEDICATORIA.

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, porque en su infinitud, nos da y deja a entender que aunque parezca que nunca vamos a tomar la decisión correcta, él siempre esperará a que tomemos esa decisión, y no siendo poco, él siempre esperará de nuestra parte lo mejor. Su presencia y apoyo incondicional no tiene parámetros, es simplemente amor del que solo Dios te puede dar. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Gracias también a mis profesores y a esta casa de estudio por su dedicación día a día a transmitir sus conocimientos y formarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo quiero agradecer a **Dios**, por permitirme culminar mis estudios universitarios, y llegar donde estoy hoy.

A mi **madre**, Maricelys Conde, por ser la mujer más valiente, decidida y más honesta que conozco, para mí lo eres todo. Gracias por hacer de mí lo que soy, por prepararme a la vida, por convencerme de que lo que yo me proponga lo podre lograr. Te amo infinitamente.

A mi **padre**, Alexander Lopez, mil gracias por tus innumerables consejos, por darme la contraria en muchas cosas que creía que eran buenas para mí, ahora entiendo por qué de ser paciente, te agradezco infinitamente por la educación que me has dado, por formar en mí una mujer de bien y enseñarme que toda en la vida tiene su cuota de sacrificio.

A mis **abuelos**, por estar siempre presente en los momentos importantes de mi vida, por ser mi ejemplo para salir adelante, por los consejos que han sido de gran ayuda en mi vida, esta tesis es el resultado de lo que me han enseñado en la vida, ya que son personas honestas, entregadas a su trabajo, y grandes lideres. Gracias por enseñarme el camino de la vida, por su amor y apoyo incondicional, por llevarme siempre en sus oraciones.

A mi **hermano**, Adrián Lopez, por estar en un momento tan importante en mi vida, aunque no lo diga Te amo infinitamente.

A mi **tia**, Nelmar Conde, porque aunque no he crecido dentro de tu vientre, siempre me has tratado como si fuera una hija más. Me has dado tanto afecto que cuando estoy contigo me siento como si estuviera en mi propio hogar, estoy muy agradecida contigo por tu apoyo incondicional, y aunque nos separen millones de kilómetros siempre te llevo presente. Te amo infinitamente.

Especialmente a, **David Chacon**, desde que nos conocimos siempre me has ayudado en todo lo que has podido, siempre me has dado lo mejor de ti, te has desvivido para hacerme feliz y lo agradezco. Gracias infinitamente por compartir esta etapa tan importante en mi vida y por siempre estar presente.

Especialmente a mi familia que estuvo presente en la evolución y posterior desarrollo total de mi tesis, les agradezco con creces. Los quiero.

A mi **tutora**, Magaly Gonzales, quisiera dar el agradecimiento más profundo, por ser ejemplo de una combinación de saberes y disposiciones, de un modo singular de transmisión de conocimiento. Profesora, gracias por el rigor, la inspiración y el ejemplo intelectual, la guía espiritual y la comprensión en todas las esferas de la vida.



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

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS CONTABLES Y ASI
OPTIMIZAR EL TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE LA
EMPRESA E.J. CONSULTORES DE VALENCIA C.A.**

San Diego, Noviembre del 2017

Autora: Andrea Sarai López Conde

C.I.: 24.644.622

Tutor: Lcda. Magaly González Herrada

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer lineamientos para mejorar los procesos contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., con la finalidad de brindarle a sus clientes servicios de calidad, optimización del tiempo de respuesta en la prestación de sus servicios, así como garantizar al momento de recepción de la documentación de los clientes una idónea clasificación y registro de sus operaciones de manera oportuna para así poder llevar los libros de compra y venta, declaraciones en el portal de SENIAT, emisión de estados financieros parciales (trimestrales o bimensuales), entre otros. En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo nivel descriptivo, con apoyo documental, cuya población y muestra estuvo conformada por cuatro (04) personas del departamento de impuestos y contabilidad, relacionadas con la información requerida para los registros, emisiones de estados financieros, y cálculos de impuestos, que brindaron la información que requirió la investigación, a las cuales se les aplicó las técnicas de recolección de datos, la observación directa a través de una lista de cotejo y la encuesta mediante el cuestionario conformado por preguntas dicotómicas cerradas con respuestas si-no, cuyos resultados serán agrupados, tabulados, representados en gráficos circulares, analizados e interpretados, con los cuales se diagnosticó la situación actual de los procesos de recepción de la documentación de los clientes, e identificó las debilidades existentes en sus procesos, las cuales se plasmaron en una matriz DOFA, de donde surgieron las estrategias que permitieron elaborar lineamientos adecuados para darle solución a la problemática planteada y que pudieran cubrir los objetivos propuestos.

Descriptor: Lineamientos, Procesos Contables, Prestación de Servicios.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas están en una constante búsqueda de herramientas y técnicas que le permitan mejorar sus procesos a todos los niveles de la organización, con la finalidad de ser más competitivos, y poder mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, además de enfrentar los cambios tecnológicos y los efectos de la globalización. Tales procesos son ejecutados por el talento humano, por lo que se requiere de adecuados lineamientos que le permitan ejecutar los procedimientos de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos organizacionales.

Por tal motivo, el Outsourcing, que se define como el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de una actividad en específica, logra posicionarse como una tendencia que se está imponiendo en la comunidad empresarial de todo el mundo, permitiendo a los líderes empresariales focalizarse en el giro de sus negocios, maximizando su eficiencia y permitiendo a las empresas responder con rapidez a los cambios de su entorno.

Por lo que, las firmas contables que actúan bajo esta tendencia deberán desarrollar servicios enfocados en la creación de ventajas competitivas sostenidas, mediante un firme compromiso con sus clientes, a través de un personal capacitado para el buen desarrollo de la gestión contable y tributaria.

Considerando que, la contabilidad es uno de los principales sistemas de registro y control de las distintas operaciones de un entidad, siendo así la base de todo proceso contable que se lleve a cabo en una organización, en consecuencia la forma en cómo estén diseñados dichos proceso, su desarrollo y los mecanismos de control que existan para evaluarlos afecta directamente la capacidad que tiene una organización o entidad para alcanzar sus objetivos y metas trazadas.

A tal efecto, este proceso contable proporcionará la información financiera que deberá ser veraz, confiable y oportuna, además de un excelente banco de datos que permitan realizar estudios sobre la puesta en marcha de la entidad a futuro, dicha información es suministrada a la gerencia como herramienta para la toma de decisiones.

Con respecto a la gestión tributaria de una entidad, es necesario destacar que, no solo comprende la obligación de cumplir con las operaciones fiscales que se realizan en la actividad diaria de la entidad, sino que es una herramienta que permitirá ahorrar, ahora y en el futuro, dentro del marco legal y prever las consecuencias fiscales de cualquier decisión empresarial.

Es por ello, que el presente trabajo de grado estuvo dirigido a proponer lineamientos que optimicen la gestión de los procesos contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia C.A., con el propósito de establecer normativas y servir como guía de acción para que el personal unifique los criterios de cómo deben ser llevados los procesos y cumplir con las normativas establecidas por la gerencia, permitiendo poder desempeñar sus actividades de manera eficaz y efectiva, en cuanto a la recepción de la documentación de los clientes, para realizar la clasificación y registro de sus operaciones tanto contables como fiscales, la cual se realiza de manera tardía para la realización de los libros de compra y venta, declaraciones en el portal de SENIAT, emisión de estados financieros parciales (trimestrales o bimensuales), entre otros.

Por lo tanto, la presente investigación, buscó darle una solución viable a la problemática existente, por lo que la misma se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, debido a que los instrumentos de recolección de información: la encuesta y la observación directa fueron aplicados en el lugar de los hechos, es decir en el departamento de contabilidad e impuestos de la empresa en estudio.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

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

Capítulo II: Marco Teórico, 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 III: El Marco Metodológico, en el que se establece el tipo y nivel de investigación, y se describen las fases metodológicas en función de los objetivos propuestos y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general, mediante la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo IV: Análisis de los Resultados: Comprende los diferentes resultados, obtenidos a través de las técnicas de recolección de datos como lo fueron la encuesta y la observación directa, con el desarrollo de las fases metodológicas.

Capítulo V: Contiene la presentación de la propuesta que pueda satisfacer el objetivo principal de la investigación dándole solución a la problemática existente, y por último se encuentran:

Reflexiones Finales del Trabajo de Grado realizado, en el cual se logra incorporar como modelo para los lineamientos de los procesos contables.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente, la globalización, la competitividad, la excelencia y los avances tecnológicos, son los tópicos más sobresalientes de estos últimos tiempos, que han obligado a las organizaciones a ser más competitivas con el fin de poder mantenerse en el mercado, dirigiendo sus esfuerzos a poder satisfacer las necesidades de sus clientes, con productos y servicios de calidad.

Por tal motivo, el Outsourcing, se define como el proceso en el cual una organización contrata a otras empresas externas para que se hagan cargo de una actividad en específica, logra posicionarse como una tendencia que se está imponiendo en la comunidad empresarial de todo el mundo ya que con esta modalidad la organización principal puede centrarse, mejorar y especializarse en otras funciones aumentando en eficiencia, ahorrando tiempo y como fue mencionado anteriormente lograr mantenerse en el mercado durante el transcurrir del tiempo.

Uno de los servicios más contratados bajo esta modalidad son los del área de contabilidad e impuestos, ya que las empresas se han visto en la necesidad de recurrir a la contabilidad como técnica, proceso y herramienta, que permite clasificar, registrar resumir e interpretar la información financiera. 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 realizar procesos de planificación financiera y proyectar el futuro de una organización.

Es necesario destacar que el éxito de una organización depende, en gran parte, de la forma en que maneja sus procesos tanto productivos como administrativos, a tal efecto, una organización desde el punto de vista muy particular, es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para lograr un dinamismo uniformes que

contribuya a la administración correcta de sus recursos y procesos; elementos que además, requieren de parámetros que controlen el flujo de información.

Estos parámetros, se refieren a la documentación de los procesos y su control mediante políticas y procedimientos, los cuales permitirán que la gerencia, establezca directrices, y genere una unificación de criterios que brindarán al trabajador lineamientos para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos establecidos.

Es por ello que las firmas contables que actúan prestando sus servicios bajo esta tendencia, deberán desarrollar servicios enfocados en la creación de ventajas competitivas sostenidas, mediante un firme compromiso con sus clientes, a través de un personal capacitado para el buen desarrollo de la gestión contable y tributaria, con la finalidad de cumplir con las normativas que se requieren, así como obtener información financiera utilizada por la gerencia para la toma de decisiones, además de determinar cuantificadamente los beneficios obtenidos en un periodo de sus operaciones.

Por otra parte, las organizaciones requieren de un personal que maneje la información en materia contable y tributaria, tanto de los conocimientos, como del uso de tecnología, que permita el rápido procesamiento de la información, de manera veraz, certera y oportuna, por lo que la contabilidad es un sistema adaptado para clasificar hechos económicos que ocurren en la operatividad de una empresa, y proporcionan flujo de datos de manera constante y precisa, para llegar a lograr todos los objetivos anteriormente mencionados

Hoy en día, las empresas necesitan flujo de datos constantes y precisos para tomar las decisiones correctas que les permita hacerles frente a la intensa competencia a las que están sometidas en un ambiente de globalización, para enrumbar la entidad al logro de sus objetivos. La magnitud del valor de la información es incalculable, ya que las empresas que cuentan con la mayor cantidad y calidad de datos, podrán tomar mejores decisiones.

Por lo tanto, la información es una herramienta de competencia que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactarán en la salud financiera de la organización, por su parte, la información contable se ha convertido en un mecanismo indispensable para realizar una administración efectiva de los recursos con los cuales cuentan las organizaciones.

A tales efectos, la contabilidad financiera le permite 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.

En este mismo orden de ideas, la tarea actual de la administración es interpretar, según Koontz (2004) los objetivos propuestos por la organización y transformarlo en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación. En cuanto, las empresas, están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de sus integrantes, por lo que es necesario que dentro de una organización se establezcan planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones.

Se indica, así mismo, que mediante la contabilidad se busca llevar los procesos del ciclo contable, el cual constituye un conjunto de pasos o fases, íntimamente relacionados los unos con los otros, y los cuales deben guardar una secuencia lógica, para registrar y procesar todas las operaciones que se realizan en una empresa, las cuales se repiten en cada período contable durante la vida de un negocio, de esta manera se pone de manifiesto la finalidad básica de la contabilidad, que es suministrar información para analizarla e interpretarla.

La gerencia, debe involucrarse en todo momento con el personal subordinado, constituyéndose en un factor fundamental en las actividades de rutina en los sistemas contables. Planifica y ejecuta en forma permanente actividades que debe evaluar, en el cual se demuestre la capacidad y dominio en la aplicación y selección adecuada de los principios básicos de la contabilidad, así como sus estrategias didácticas y legales establecidas en correspondencia a las características de un hecho concreto detectado en la etapa de la ejecución de normas.

Por cuanto, en la organización deben existir reglamentos y controles internos de obligatorio cumplimiento, ya sea la puntualidad, responsabilidad, seguimiento de órdenes, y a través de estas normativas, políticas y procedimientos, se deberán lograr los objetivos organizacionales, ya que establece una línea de acción para su cumplimiento.

Dentro este contexto, la presente investigación se basa en proponer una solución viable a la problemática existente en la firma contable E.J. Consultores de Valencia C.A., quien evidencia presentar debilidades en los procesos al momento del registro de las operaciones de sus clientes, las cuales se realizan de manera tardía en lo que respecta a la elaboración de los libros de compra y venta, declaraciones en el portal del SENIAT; emisión de estados financieros parciales (trimestrales o bimensuales), entre otros, por lo que se requiere de lineamientos que permitan mejorar los procesos, y que se pueda optimizar los tiempos de respuesta al cliente.

Es por eso, que a pesar de todo el control administrativo y contable, existen factores que pueden influir de manera directa en el buen funcionamiento de la empresa y hacer que no se pueda lograr los objetivos propuestos, uno de esos factores es el seguimiento y responsabilidad que debe tener en cuenta el cliente al momento de entregar sus documentaciones correspondientes para la prestación de servicios por parte de la empresa, donde esta manejará el tiempo prudencial que se debe cumplir con respecto a la entrega de lo requerido por la firma.

Dentro del ciclo de operaciones de una organización deben existir procesos contables, las cuales son aquellas transacciones que se realizan para administrar de

manera rápida y eficiente la organización y todo lo que se pueda generar dentro de su entorno. Dado a esto, la información contable debe ser suministrada a los analistas en un tiempo oportuno, ya que unos datos presentados a destiempo se puede convertir en un descontrol para la empresa.

Ante la problemática expuesta, la presente investigación tuvo como finalidad proponer lineamientos que optimicen la gestión de los procesos contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia C.A., con el propósito de establecer y cumplir las distintas normativas establecidas por la gerencia que servirán como guía de acción para que el personal unifique los criterios de cómo deben ser llevados los procesos, permitiendo poder desempeñar sus actividades de manera eficaz y efectiva para brindar una oportuna, veraz y confiable información financiera, para que sea utilizada por la gerencia para la toma de decisiones.

1.2 Formulación del problema

Por lo antes expuesto, se genera la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos adecuados para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos adecuados para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar la situación actual de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.
- 2) Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.
- 3) Diseñar lineamientos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación se justificó, debido a que brindará a la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., una solución viable a las debilidades que presenta en lo que respecta al proceso contable, la recepción de la documentación por parte de los clientes y la aplicación de herramientas contables para brindar una información financiera oportuna sobre las actividades operativas que ha realizado en un periodo determinado las distintas organizaciones de sus clientes, además de determinar el cálculo de sus obligaciones en materia tributaria, para la declaración y pago oportuno.

Para ello, se proponen lineamientos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios contables, los cuales servirán de guía de acción al personal que labora en el área contable y tributaria, para revisar su actividad en dichas áreas, precisar cambios necesarios para obtener mejoras, determinar las prioridades formales, proyectar el propio desarrollo profesional administrativo y la calidad del proceso, en la organización, así pues finalmente lograr unificar criterios de cómo debe ser llevado a cabo el proceso contable, la recepción de la documentación del cliente para agilizar su clasificación, registro, y cálculo de sus

obligaciones tributarias, con la finalidad de que sean declaradas y pagadas puntualmente y la emisión de estados financieros parciales (trimestrales o bimensuales).

Es por ello, que se pretende beneficiar en gran medida todas las personas involucradas en la tarea contable, para llevar a cabo una actividad transparente y de esta manera seguir implementando en todas las áreas del departamento en estudio, los controles internos respectivos, permitiéndole a la empresa, objeto de estudio, mejorar su imagen ante sus clientes, al optimizar la capacidad de dar respuesta a los servicios solicitados, brindándole una estrategia competitiva en el mercado en el cual se desenvuelve.

Además, permitirá servir como medio para evaluar el desempeño del personal, permitiéndole mejorar su capacidad, con el fin de ser más eficientes y eficaces para el logro de los objetivos departamentales, y por ende de la organización.

Estos lineamientos, además de brindarle a dicha empresa una mejora en sus procesos, en cuanto a la recepción de la documentación del cliente, permitirá a este último poder obtener una información oportuna presentada a través de los estados financieros, para la toma de decisiones, mejorará su eficiencia ante el agente regulador en el caso de una fiscalización, minimizando el riesgo de incurrir en incumplimiento de los deberes formales, así como sufrir multas, sanciones o hasta suspensión de las actividades de la empresa.

La investigación, sirve como antecedente a otras investigaciones, relacionadas a la temática de lineamientos para procesos contables, ya que se encuentra dentro del área Gestión Contable, Financiera y Administrativa, dentro de la Línea de Investigación Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas. Tema: Procesos administrativos, financieros y contables, establecidas en la Universidad José Antonio Páez, en la Facultad de Ciencias Sociales, en su futura carrera como Licenciado en Contaduría Pública.

Finalmente, la presente investigación será de gran ayuda para la autora, debido a que le aportará conocimientos en materia contable, a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito académico y profesional, en materia de procesos contables.

1.5 Alcance de la Investigación

El presente trabajo de grado se realizó con el objeto de proporcionar a la empresa E.J. CONSULTORES DE VALENCIA, C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, una herramienta contable a través de la propuesta de lineamientos estratégicos en el departamento de contabilidad, que permitan mejorar sus procesos, asimismo, permitirá al personal del departamento en estudio mejorar su desempeño con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos de la organización, manejar adecuadamente sus recursos, mejorar su imagen frente a los clientes y asegurar su permanencia en el mercado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo, se expone el marco teórico en el cual está fundamentada la presente investigación, cuyo propósito es brindar un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos.

A tales efectos, Arias (2006:106) define el marco teórico como “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”.

El fin que tiene el marco teórico es situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizan. El punto de partida para construir un marco teórico es el conocimiento previo de los fenómenos que se abordan, así como las enseñanzas que se extraigan del trabajo de revisión bibliográfica, el cual está comprendido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de una investigación, son los hechos precedentes o anteriores que guarda relación con este trabajo.

Por lo tanto, para la investigación realizada, es imprescindible efectuar estudios, revisiones y observaciones bibliográficas donde se pueda tomar como referencia ciertas alternativas contentivas de la temática relacionada con la situación objeto del

estudio. Según, Sabino (2010:65) “los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente” y que guardan relación con nuestro objeto de estudio, debido a que los mismos contribuyeron a aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado.

A continuación, se presentan los antecedentes que guardan relación con las variables de estudio y que por su contenido se considera relevantes mencionar, porque se ajustan a los objetivos que se pretenden abordar con la finalidad de alcanzar el objeto de estudio de la presente investigación. De los estudios presentados, en los trabajos especiales de grado e informes de pasantía o de acreditación por experiencia laboral, se pueden citar los que servirán para orientar la presente investigación, los detallados a continuación:

Primeramente, el presentado por Balza (2015), en su informe de pasantía titulado **“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”**, presentado en la Universidad “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

El informe, tuvo como finalidad 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, con la finalidad de permitirle a la organización que lleve a cabo los procedimientos y transacciones correspondientes a los servicios contables que ofrecen, a una mejor calidad de atención y además ayuda a organizar, dirigir y controlar de una manera más eficaz las actividades que son asignadas a cada uno de los miembros de la organización.

Metodológicamente se desarrolló en tres fases, en la primera se realizó un diagnóstico con respecto a los tiempos que los clientes invierten en entregar los documentos que se requieren para prestar sus servicios contables, para ello se utilizó

como técnicas de recolección de información la encuesta, a través de un cuestionario conformado por ocho (08) ítems, aplicado a una muestra representada por siete (07) personas del departamento de contabilidad, cuyos resultados permitieron realizar una evaluación de los procesos aplicados por la firma objeto en estudio, para recibir la documentación correspondiente de cada mes para prestar sus servicios contables.

Finalmente, se propuso un conjunto de estrategias operacionales de acuerdo a las necesidades de la organización con la finalidad de lograr el objetivo general de la investigación.

La autora concluye la investigación, que la planificación estratégica le permite a la administración trazar una línea que le ayuda a actuar en aspectos tales como desarrollo de estrategias corporativas, estudios del desempeño, siendo su aporte más importante el de prever consecuencias futuras por las decisiones tomadas, en cuanto al área contable, estimula la creación de controles que permitan minimizar las problemáticas ya existentes en las áreas de manejo de la documentación requerida a los clientes, generación de registros, cumplimiento de las políticas y normas establecidas, como también anticiparse al estudio de los riesgos que puedan darse posteriormente.

Su aporte a la presente investigación, es que ambos estudios están dirigidos a mejorar los procesos de recepción de los clientes para poder realizar las operaciones contables, por lo que las estrategias presentadas sirven de ayuda ya que permitirá orientar el diseño de los lineamientos en el establecimiento del tiempo de entrega por parte del cliente, y las actividades que deben realizarse principalmente al recibir la documentación, en materia contable y tributaria.

Seguidamente, Briceño (2014), presentó un informe de pasantías titulado **“Diseñar un manual de normas y procedimientos contables para optimizar las operaciones de los registros en el sistema contable de la empresa ESCA SERFICONT 1934 C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad “José Antonio Páez”. El informe tuvo como propósito diseñar un manual de normas y procedimientos contables para optimizar las operaciones de los

registros en el sistema contable de la empresa ESCA SERFICONT 1934 C.A., del departamento de contabilidad con el propósito de mejorar el trabajo que ejecuta cada empleado a través de las normas y procedimientos que deben formar parte de la estructura organizacional, sirviendo de apoyo para el desarrollo de las actividades de manera eficiente en el ámbito laboral.

En cuanto a la metodología utilizada para desarrollar las fases metodológicas se aplicó la técnica de la observación directa, donde se determinan los procesos que son llevados a cabo actualmente, y la encuesta a través de un cuestionario conformado por cinco (05) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a una población integrada por tres (03) personas, cuya muestra está representada por la totalidad de la población, cuyos datos fueron tabulados, graficados y analizados, y permitieron realizar el diagnóstico e identificar las debilidades existentes al momento de ejecutar las operaciones de los registros en el sistema contable de la organización.

La autora, en su informe concluye, que la carencia de manuales de normas y procedimientos en las organizaciones, genera que se presenten dificultades a nivel organizacional para el desarrollo de las actividades cotidianas que conllevan a la deficiencia laboral, debido a que las funciones no se cumplen adecuadamente y organizadamente causando un descontrol interno.

Este antecedente, brinda como aporte, la importancia del establecimiento de políticas y normativas que permitan el fiel cumplimiento de los procedimientos, para optimizar el desempeño del personal que labora en el área contable y tributaria de la empresa en estudio, para lograr los objetivos y metas planteados.

Por su parte, Fusinato (2014), presentó un informe de pasantía titulado **“Manual de normas y procedimientos que mejore 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 objetivo principal proponer un Manual de normas y procedimientos que mejore la gestión administrativa y contable para una efectiva información financiera en la

empresa DG Automóviles Valencia, C.A., ya que el mismo le permitirá mejorar la calidad del proceso administrativo y contable de la entidad para el apoyo de los procesos de evaluación que se debe hacer sobre los saldos que se expresan en los estados financieros y que son los que permiten determinar la situación y proyecciones de la misma.

Metodológicamente se desarrolló en tres fases, en el cual se aplicó como instrumento de recolección de información en el cual se configuró una lista de cotejo para la aplicación de la técnica la observación directa, a través de la cual se evaluaron los diversos aspectos de orden general existentes e inexistentes en la organización. Adicionalmente, se utilizó como técnica la entrevista a través de un cuestionario comprendido por quince (15) ítems de preguntas cerradas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a una población y muestra conformado por empleados del departamento de administración que es el área donde se sustenta el contenido de la propuesta, la misma fue representado por el presidente, cuyos resultados permitieron diagnosticar las condiciones operativas internas administrativas y contables que actualmente presenta fallas de competencia administrativa que inevitablemente esté afectando su entorno financiero.

El autor concluye en su informe, que la comprensión de la utilidad del manual para poder sopesar en condiciones integrales; la relevancia de evaluar para lograr obtener un correcto desempeño en una gestión administrativa y que así, se garantice una información financiera confiable y razonable.

Su relación con la presente investigación, es que al establecerse lineamientos, normativas, políticas y procedimientos el personal tiene una guía a seguir para ejecutar sus operaciones y lograr los planes y metas propuestos de manera eficiente y efectiva, y optimiza su desempeño laboral, además la supervisión permite evaluar donde se están generando las desviaciones para tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Seguidamente, Bolívar (2013), en su informe de pasantía titulado **“Lineamientos que conlleve al buen desenvolvimiento en la entrega oportuna de**

las facturas de compra y ventas en el departamento de contabilidad de la empresa Súper Servicios Gerenciales La Esperanza C.A.”, presentado en la Universidad “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El cual tuvo como objetivo principal proponer lineamientos que conlleve al buen desenvolvimiento en la entrega oportuna de las facturas de compra y ventas en el departamento de contabilidad de la empresa Super Servicios Gerenciales La Esperanza C.A., debido a que de ello depende el buen funcionamiento de la organización.

En el informe se desarrollaron tres fases metodológicamente, aplicando como técnica de recolección de información la observación directa a través de una lista de cotejo, para conocer la situación actual de los atrasos en la entrega de las facturas de compras y venta al departamento de contabilidad de la empresa en estudio, por su parte, la población estuvo conformada por cinco (05) personas que laboran en el referido departamento, y muestra censal por lo que fue representativa del total de la población, y la encuesta a través de un cuestionario conformado por diez (10) preguntas cerradas dicotómicas dirigidas a conocer el registro y control de las operaciones que se llevan a cabo en la empresa, cuyos datos fueron tabulados, graficados y analizados para determinar las debilidades y fortalezas de sus procesos.

La autora, concluye en su informe que las debilidades que presenta en la empresa es debido a que las normas y procedimientos para el control de las operaciones de los clientes no están establecidos formalmente, por lo tanto existen fallas en el proceso de información administrativo y contables, así como atrasos en la información contable por lo que no se logran las metas establecidas en cuanto a tiempo y desempeño del trabajo en el proceso del manejo de las funciones contables de los clientes.

Su aporte a la presente investigación, es la necesidad de establecer procedimientos lineamientos o guías de acción dirigidas a orientar al trabajador de la importancia que tiene el cumplir con las actividades a las cuales se les tiene asignada para el logro del registro de las operaciones tanto de los libros de compra y venta

como de las obligaciones generadas de las mismas, para lograr obtener una información financiera oportuna, veraz y confiable, para la toma de decisiones y cumplimiento de los deberes formales en materia tributaria.

Finalmente, Caicedo (2013), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias que orienten el cumplimiento de las obligaciones formales para la declaración y pago del IVA en la empresa Distribuidora Andina de Quesos C.A., ubicada en el Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad “José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciados en Contaduría pública. El presente trabajo consistió en diseñar estrategias que permitan orientar el cumplimiento de las obligaciones formales en la declaración y pago del IVA en la empresa Distribuidora Andina de Quesos, C.A., debido a que esta empresa había presentado fallas en el cumplimiento de este deber formar, ya que no cuenta con un personal especializado que les permita asesorarse en los plazos establecidos y la forma adecuada de cumplir mensualmente con este impuesto.

Metodológicamente, la investigación se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo, debido a que se planteó una mejora viable a un problema tipo práctico. En las fases metodológicas, utilizó para alcanzar los objetivos planteados los cuales fueron a través de la aplicación de la técnica de la encuesta, donde el cuestionario fue el instrumento elegido y contentivo de dieciocho (18) preguntas dicotómicas, aplicado a una muestra fue de tipo censal y constituida por seis (06) personas, las cuales laboran en el área de administrativa y contable de la empresa en estudio.

La autora concluye en su investigación, que la empresa presenta debilidades en cuanto a la operatividad de sus labores tributarias, existen demoras en la elaboración de las declaraciones de IVA, debido a que los libros de compra y ventas no son confeccionados a tiempo, incurriéndose en algunos casos en pagos extemporáneos que generan multas de acuerdo a las sanciones de impuestos en el COT (2014).

Su relación con la presente investigación, es que brinda estrategias que orienten al cumplimiento de las obligaciones formales en materia de IVA que pueden ser

consideradas de manera significativa, para el establecimiento de los lineamientos a proponer, que puedan darle solución a la problemática existente, y comunicarle a los clientes las consecuencias que podrían generar por no entregar de manera oportuna a la firma los libros y soportes para poder registrar, resumir, calcular y emitir reportes, para la declaración y pago de la empresa en materia tributaria.

2.2 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.

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. Por lo tanto, una vez abordada la problemática relacionada con la investigación e identificados los lineamientos de acción, surgió la necesidad de crear la base teórica necesaria para la realización del presente estudio, dirigida a proponer lineamientos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A

A respecto, Sabino (2010:5) opina sobre las bases teóricas:

Son aquellas teorías de distintas áreas de conocimiento que por estar relacionados o vinculados con la investigación que se realiza, se toman en consideración para obtener un cuadro o marco de información y sustentación fenómeno objeto de estudio.

De acuerdo a ello, las bases teóricas permiten buscar la información principal acerca de aspectos específicos en la descripción del contenido, es decir, se recoge el

material de mayor relevancia para el desarrollo de la investigación y su conceptualización.

Según Arias (2006) establece que las bases teóricas están compuestas por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cuál corriente de pensamientos se escribe y lo explica así:

Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista en el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas.(p:41)

Entre las teorías que fundamentan la presente investigación se mencionan:

2.2.1 Lineamientos

De acuerdo al autor, 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 para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., por lo que se recurre 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 normativa para el seguimiento y control de las tareas del departamento de contabilidad y tributario, procurando el mejoramiento de los procesos.

2.2.2 Contabilidad

Funciones de la Contabilidad

Según Gómez (2009:72) “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 está 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”.

Para ese propósito Redondo (2008:2) señala que se 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.

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.

A medida que el hombre clarificaba su pensamiento y perfeccionaba el conocimiento de los elementos que integraban su patrimonio, necesitó un ordenamiento y clasificación, a cuyo efecto creó un sistema registral. Con el tiempo se fue volviendo fundamental para toda persona o empresa llevar estándares contables, con la pretensión de que estos sirvan para reflejar fielmente la realidad económica y brindar información, luego del procesamiento de datos obtenidos del contexto, para que los usuarios puedan tomar las decisiones más provechosas.

Debe destacarse en este punto la diferencia entre la contabilidad que las empresas realizan de forma obligatoria por requerimiento legal y para que el estado sea capaz de dimensionar la estructura de la empresa a fin de cobrar impuestos, de la que realizan por su propia cuenta con el objeto de atender a las necesidades internas: la primera se denomina información contable patrimonial, la segunda información contable de gestión.

Al primer grupo (patrimonial) pertenecen en general los llamados estados contables, documentos que tienen la obligación de actuar como una 'fotografía' de determinada cuestión de la empresa a una fecha dada. Están preparadas para una lectura externa, por lo que deben estar estructuradas a ese fin.

La contabilidad de gestión tiene más que ver con la proyección, con el fin de que la dirección de la empresa pueda tomar mejores decisiones. La rentabilidad, la retribución o los pedidos realizados son elementos correspondientes a esta clase de información. En este caso no es obligatoria ni debe cumplir con otra función que la de ser una herramienta para los directivos de la empresa. El rol de los contadores es doble: por un lado elaboran todos estos informes, y por otro lado rubrican los datos de

los estados contables obligatorios. Todo el proceso de verificación es el llamado proceso de auditoría, en el que las empresas auditoras van ganando credibilidad y con eso son más valiosas para certificar los informes, lo que es muy útil para una empresa que presenta sus balances.

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 (2013:57), 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 de debe clasificar

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. 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. De acuerdo con Catacora (2007:146) 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.

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:** La empresa se presume en existencia permanente salvo especificación en contrario, por lo que las cifras de sus estados financieros representarán valores históricos o modificaciones de ellos, sistemáticamente obtenidos. Cuando las cifras representen valores estimados de liquidación, esto deberá especificarse claramente y solamente serán aceptables para información general cuando la entidad esté en liquidación. Este principio señala cuando una operación o evento debe ser o no registrada en la contabilidad.
- **Continuidad de las operaciones o empresa en marcha:** Salvo indicación expresa en contrario se entiende que los estados contables pertenecen a una "empresa en marcha", considerándose que el concepto que informa la mencionada expresión, se refiere a todo organismo económico cuya existencia temporal tiene plena vigencia y proyección futura.
- **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.
- **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.

Principios que hacen a las cualidades de la información.

Los balances deben contener toda la información y discriminación básica y adicional que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y de los resultados económicos del ente a que se refieren.

- **Objetividad:** La objetividad consiste en evaluar contablemente las actividades económicas y financieras en que participa la empresa. Deben registrarse las operaciones en el momento que se tenga sustento de que esta ocurrió y cuando exista certeza de su valor. Se puede observar esta situación cuando dos entes independientes uno del otro observan lo mismo frente a un hecho económico. Los Principios de Contabilidad tienen como objetivo fijar el sistema que permita obtener información que cumpla con los requerimientos de los usuarios.
- **Conservatismo, moderación o prudencia:** Ante la circunstancia de tener que elegir entre dos valores, el contador debe optar por el más bajo, minimizando de esta manera la participación del propietario en las operaciones contables. Este principio general se puede expresar diciendo: “Contabilizar todas las pérdidas cuando se conocen, y las ganancias solamente cuando se hayan realizado”

Una mala interpretación de este principio puede llevar a una exageración y por ende a una mala aplicación del principio contable, resultando una incorrecta presentación de la situación financiera en el resultado de las operaciones contables, hasta incluso llegar a modificar el concepto contable del valor.

Este principio es también llamado criterio conservador. Ante el hecho que el contador se encuentre entre dos o más caminos razonables a seguir, deberá optar por el que muestre la menor cifra de dos valores de activos relativos a una partida determinada; o ante el caso de registrar una operación

este la hará de modo que la participación del propietario sea la menor posible. Ignorar las utilidades no realizadas y considerar eventuales pérdidas.

Es permitido el registro de estimaciones de pérdidas mas no de ganancias, es decir, no anticipar lo que no tengo. Los registros y estados contables se basan en los datos más objetivos que se tengan, de modo que aquellos sean precisos y útiles. Este lineamiento es el principio de fiabilidad, también llamado principio de objetividad. Los datos objetivos son verificables. Puede confirmarlos todo observador independiente.

- **Uniformidad:** Tanto los principios generales como las normas particulares principios de valuación que se utilizan para la formulación de los estados contables deben ser aplicados uniformemente de un periodo a otro. Esto permitirá una mejor comparación de los estados contables en los diversos periodos de una empresa en marcha.

En caso de cualquier cambio relevante en la aplicación de los principios generales y normas particulares, que afecte la presentación de los estados contables, se debe señalar por medio de una nota aclaratoria.

Este principio señala que las empresas, al hacer uso de un método para la presentación de los estados contables, deberán ser consecuentes con el mismo, logrando uniformidad en la presentación de la información expuesta en los registros contables de un periodo a otro hecho.

Si una empresa realiza cambios constantes en el método que utiliza en cada periodo corto, dificultará la interpretación y comparación de los estados contables; así como también, mostrará variaciones notables en los resultados presentados. También se debe registrar las pérdidas cuando se conocen. Ejemplo: mercaderías rotas que no se pueden vender.

- **Exposición:** La información en los estados contables debe ser clara y debe estar expuesta en forma concisa. La información contable debe permitir juzgar e interpretar los resultados de las operaciones y la situación general de la

empresa. En cuanto a la información económico-financiera, debe ser expresada de la manera más exacta posible.

- **Materialidad:** 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. Regula que las informaciones contables deben mostrar con claridad y comprensión todo lo necesario para determinar los resultados de las operaciones de la entidad y su situación financiera. Establece la obligatoriedad del desglose de las partidas que componen el saldo de cada cuenta de activo o pasivo, de forma tal que permita la comprobación de su existencia.

Los saldos de las cuentas por cobrar y por pagar deben desglosarse por clientes y proveedores y estas por facturas, edad de envejecimiento, cobro y pago efectuado. Norma que las cuentas que controlan los inventarios deben analizarse en submayores habilitados por cada producto o mercancía.

- **Significación o importancia relativa:** En la aplicación de los principios contables y normas particulares se debe actuar necesariamente con sentido práctico. Esto quiere decir, que ante el hecho que se den situaciones de mínima importancia, estas se dejarán pasar por alto. No existe un acuerdo que determine la línea exacta de separación entre los hechos que son importantes y los que no lo son, dejando de esta manera la decisión al juicio y sentido común del profesional contable. El contador deberá pasar por alto situaciones que no revistan demasiada importancia, aplicando el mejor criterio de acuerdo a las circunstancias teniendo en cuenta diversos factores, como el efecto relativo en el activo, pasivo, patrimonio o en el resultado de las operaciones.
- **Importancia relativa:** La información que aparece en los estados financieros debe mostrar los aspectos importantes de la entidad susceptibles de ser cuantificados en términos monetarios. Tanto para efectos de los datos que entran al sistema de información contable como para la información resultante

de su operación, se debe equilibrar el detalle y multiplicidad de los datos con los requisitos de utilidad y finalidad de la información de toda la empresa. Cuando su omisión o presentación errónea pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros.

2.2.3 Control Contable

Según Gómez (2009:52):

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 información 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.

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 control; contabilización rápida y metódica de todas la operaciones.

Control Interno

Según Gómez (2009:51), 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.

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, (2010:30), 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.

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 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.

2.2.4 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:
 1. La tasa del Impuesto al Valor Agregado (I.V.A) vigente.
 2. Los contribuyentes formales del I.V.A serán aquellos que no superen las 3.000 Unidades Tributarias de ingresos anuales.
 3. El valor de Unidad Tributaria vigente.
 4. La tasa de inflación anual.
 5. El salario mínimo está fijado comprendiendo una jornada laboral de 40 horas semanales.
 6. La moneda en curso se identifica legalmente con el símbolo Bs.

7. 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.
 8. 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.

2.2.5 Contabilidad Fiscal

En la presente investigación, por tratarse de una firma contable, donde se encuentra involucrada la contabilidad fiscal, que se conoce como el sistema de información relacionado con las obligaciones tributarias, es necesario definir los siguientes términos:

Obligaciones tributarias.

Tributo.

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 el aumento del mismo producirá un incremento en el nivel de renta nacional y en caso de una reducción tendrá un efecto contrario. Permitiendo la participación de los impuestos, tasas y contribuciones especiales, que no son más que la esencia de la clasificación de los tributos, así como los caracteres, la unidad tributaria, la evasión fiscal e Ilícitos tributarios.

Clases de tributos.

- **Contribuciones:** Es un tributo que debe pagar el contribuyente o beneficiario de una utilidad económica, cuya justificación es la obtención por el sujeto pasivo (ciudadano receptor) de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes, como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos. Se paga por alguna mejora realizada, aunque no necesariamente debe existir proporcionalidad entre lo pagado y las ventajas recibidas. La contribución es una obligación legal de Derecho Público para el sostenimiento de los gastos públicos de forma proporcional y equitativa.

- **Tasas:** Es un tributo cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado.
- **Impuestos:** El impuesto es una clase de tributo (obligaciones generalmente pecuniarias en favor del acreedor tributario) regido por derecho público, que se caracteriza por no requerir una contraprestación directa o determinada por parte de la administración hacendaría (acreedor tributario).

Los impuestos, en la mayoría de legislaciones surgen exclusivamente por la “potestad tributaria del Estado”, principalmente con el objetivo de financiar sus gastos. Su principio rector denominado “Capacidad Contributiva” sugiere que quienes más tienen deben aportar en mayor medida al financiamiento estatal, para consagrar el principio constitucional de equidad y el principio social de la libertad.

Cabe mencionar que este sistema de información conocido como contabilidad fiscal tiene una relación directa con las normativas fiscales, por lo cual es potencialmente diferente en cada país, de acuerdo con su legislación vigente. Independientemente de estas diferencias, conocer la contabilidad fiscal es sumamente importante para cualquier compañía o empresario individual.

Las obligaciones de pago de impuestos que tiene toda empresa, ya sea que esté formada por una o cien personas, son periódicas e inamovibles y, si bien lo más común es que se deleguen todos los trámites a un gestor, en caso de la presente investigación, a una firma contable. Alguno de los impuestos son:

- **Impuestos al valor agregado:** Según la Ley de Impuesto al Valor Agregado (2014) en su artículo 1 señala:

"Se crea un impuesto al valor agregado, que grava la enajenación de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación de bienes, según se especifica en esta Ley, aplicable en todo el territorio nacional, que deberán pagar las personas naturales o jurídicas, las comunidades, las sociedades irregulares o de hecho, los consorcios y demás entes jurídicos o económicos, públicos o privados, que en su condición de importadores de bienes, habituales o no, de fabricantes, productores, ensambladores, comerciantes y prestadores de servicios independientes, realicen las actividades definidas como hechos imponible en esta Ley".(p:1)

Es un tributo de naturaleza indirecta que recae sobre el consumo y grava las adquisiciones de bienes y servicios efectuadas por empresarios y profesionales. No obstante, aunque quien paga el impuesto es, en definitiva, el destinatario final de los bienes y servicios, la Hacienda Pública recauda poco a poco, a medida que se produce el bien o servicio en las empresas sucesivas que intervienen en el proceso.

Este impuesto y la contabilidad están estrechamente relacionados, tanto por los requisitos contables que exige la aplicación del impuesto como por la incidencia que tiene en los hechos contables, como son las compras y en las ventas. Se estructura de la siguiente manera:

- A. **Sujeto Activo:** Es el ente acreedor del tributo, en este caso, el Estado nacional.
- B. **Sujeto Pasivo:** Es el destinatario legal del tributo, o sea, el deudor por cuenta propia. Se puede decir que el sujeto pasivo por excelencia es el consumidor final, ya que en definitiva es quien soporta el peso del impuesto. Dentro de la clasificación del Sujeto pasivo están las siguientes:
 - 1. Contribuyente:** Es el destinatario legal tributario a quien el mandato de la norma obliga a pagar el tributo por sí mismo. Como es el realizador del hecho imponible, es un deudor a título propio.
 - 1.1. Contribuyentes Ordinarios:** Son contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado (IVA) los importadores habituales de bienes muebles, los industriales, los comerciantes, los prestadores habituales de

servicios y toda persona natural o jurídica que como parte de su giro, objeto u ocupación, realice las actividades, negocios jurídicos u operaciones, que constituyen hechos imposables gravados. Se entiende por industriales, a los fabricantes, los productores, los ensambladores, los embotelladores y los que habitualmente realicen actividades de transformación de bienes. Y también los que superen por ingresos las 3000 UT anuales, con sus exenciones y exoneraciones. Dentro de este tipo de Contribuyentes Ordinarios se encuentran:

1.1.1 Contribuyentes especiales: Son los contribuyentes, sujetos pasivos, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) haya calificado como tales, éstos son los siguientes:

- Ü **Las personas naturales:** Que obtengan Ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de siete mil quinientas unidades tributarias (7.500 U.T.) anuales, o que efectúen ventas o prestaciones de servicios por montos superiores al equivalente de seiscientas veinticinco unidades Tributarias (625 U.T.) mensuales. Igualmente, podrán ser calificadas como especiales las personas naturales que laboren exclusivamente bajo relación de dependencia y hayan obtenido enriquecimientos netos iguales o superiores a siete mil quinientas unidades Tributarias (7.500 U.T.)
- Ü **Las personas jurídicas:** Que obtengan ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de treinta mil unidades Tributarias (30.000 U.T.) anuales o que efectúen ventas o prestaciones de servicios por montos Iguales o superiores al equivalente de dos mil quinientas unidades tributarias (2.500 U.T.) mensuales.
- Ü **Los entes públicos:** Ya sean nacionales, estatales o municipales.
- Ü **Los institutos autónomos:** Y demás entes descentralizados de la República, de los Estados y de los Municipios, con domicilio distinto de la Región Capital, que actúen Exclusivamente en calidad de agentes de retención de tributos.

Ü **Los contribuyentes que realicen operaciones aduaneras de exportación.**

1.1.2. Contribuyentes normales: Son los contribuyentes, sujetos pasivos, a los cuales el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) no haya calificado como especiales. Es decir, son aquellas personas naturales o jurídicas que tienen actividad comercial y deben declarar sus impuestos en forma mensual.

1.2. Contribuyentes Formales: Son contribuyentes formales los sujetos que realicen exclusivamente actividades u operaciones exentas o exoneradas del impuesto. También serán contribuyentes formales aquellos que obtengan ingresos iguales o menos a (3000 U.T.). Es decir, los contribuyentes formales son los que no están obligados a cobrar el impuesto, pero si a declararlo, esta declaración puede hacerse para los contribuyentes formales de manera semestral o trimestral, dependiendo del enriquecimiento en unidades tributarias que posea. Los contribuyentes que posean hasta (1.500 U.T.) declaran de manera semestral, aquellas que posean más de (1.500 U.T.) hasta (3.000 U.T.) declaran de manera trimestral y aquellos que superan las (3.000 U.T.), pasan a ser contribuyentes ordinarios del IVA.

1.3. Contribuyentes Ocasionales: Corresponden a los importadores habituales de bienes y cancelan el impuesto en la aduana correspondiente por cada importación realizada.

2. Responsable: Es el tercer ajeno al acontecimiento del hecho imponible, pero a quien la Ley le ordena pagar el tributo derivado de tal acontecimiento. La obligación del pago del impuesto en calidad de responsables recae sobre los adquirentes de bienes muebles y receptores de servicios, cuando el vendedor o prestador de servicio, no tenga domicilio en el país, así como los adquirentes de bienes muebles exentos o exonerados, cuando se utilicen con un fin distinto.

Igualmente clasifican como responsables solidarios del pago del impuesto, los comisionistas, agentes, apoderados, factores mercantiles, mandatarios, consignatarios, subastadores y cualquier otro que venda bienes muebles o preste servicios por cuenta de terceros, en el caso de que el mandante no lo haya realizado oportunamente, teniendo acción para repetir lo pagado.

- **Impuesto sobre la renta:** es un impuesto monetario de carácter obligatorio para personas naturales y jurídicas, calculada en función de sus ingresos durante el ejercicio fiscal. La entidad encargada de la recolección del ISLR en Venezuela es el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). El concepto legal del ISLR se estableció en 1943, en el primer artículo de la Ley de Impuesto sobre la Renta que permanece a pesar de las modificaciones, derogaciones y reformas: "Los enriquecimientos anuales, netos y disponibles obtenidos en dinero o en especie, causarán impuestos según las normas establecidas en esta Ley. Salvo disposición en contrario de la presente Ley, toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos este situada dentro del país o fuera de él".
- **El Impuesto a las actividades económicas:** es un impuesto que grava los ingresos brutos que se originan de toda actividad económica, de industria, comercio, servicios de índole similar, realizada en forma habitual o eventual en la jurisdicción de un determinado Municipio y que pueda estar sometido a un establecimiento comercial, local, oficina o lugar físico y cuyo fin sea el lucro.

Este impuesto es distinto a los tributos que corresponden al Poder Nacional o Estatal sobre la producción o el consumo específico de un bien, o al ejercicio de una actividad en particular y se causara con independencia de estos.

2.3 Definición de Términos Básicos

Amenazas: representan los peligros externos que afectan directamente al desarrollo de la empresa, organización, institución e inhiben el desarrollo armónico a los que se debe neutralizar.

Debilidades: son los elementos internos negativos de la organización que afecta su desempeño. También representan los obstáculos que afectan el buen desempeño de la institución que hay que superarlos.

Eficacia: Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos. Capacidad para lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles, en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad de metas y objetivos establecidos.

Eficiencia: Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización, “hacer las cosas bien”. Uso racional de los recursos con que cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento.

Estrategias: es el conjunto de acciones organizadas para el logro de un objetivo. Es decir, involucra su propósito general y establece un marco conceptual básico por el medio del cual, ésta se transforma y se adapta al dinámico medio en que se encuentra inserta.

Estructura: organización de partes dispuestas y ordenadas de tal manera que el todo resultante posea ciertas características afines y permanentes, también la definimos como principios y rutas fundamentales que orientaran el proceso administrativo para alcanzar los objetivos propuestos.

Fortalezas: son atributos internos que hay que potenciar, representan las políticas y procedimientos, los recursos: humanos, financieros, tecnológicos, materiales y los sistemas de información con que cuenta la organización o institución.

Objetivos: Se pueden definir como los resultados a largo plazo que una organización aspira lograr a través de su misión.

Objetivos Estratégicos: representan los logros que la organización quiere alcanzar en un plazo determinado. Deben guardar coherencia con la misión y con el análisis externo e interno. Si se ha logrado un buen listado de las debilidades y fortalezas de la empresa, junto con las oportunidades y amenazas que presenta el entorno, su análisis combinado puede entregar un adecuado panorama dentro del cual determina los objetivos.

Oportunidades: son las características prevalecientes en el entorno que favorecen el desempeño de lo planificado. También son elementos positivos independientes o externos, eventos, hechos, comportamientos, tendencias que se procura desarrollar y que hay que aprovechar.

Plan: establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado.

Plan Estratégico: consta de la misión y la futura dirección de una compañía, de objetivos de desempeño de corto y largo alcance, así como de una estrategia.

Planificación: es el proceso de establecer metas y elegir los medios para alcanzar dichas metas. Es una forma concreta de la toma de decisiones que aborda el futuro específicos que los gerentes quieren para sus organizaciones.

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 III

BASES METODOLÓGICAS

Todo trabajo de investigación debe partir de criterios, datos e ideas apoyados por algún tipo de estudio previo, en tal sentido, el propósito de estudio para el plan de acción se fundamenta como ciencia aplicada, tomando en consideración los diferentes elementos que buscaron la solución a un problema actual de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A. y basados en el marco teórico, que según Chávez (2010:42) manifiesta que “el propósito de estudio de ciencia aplicada es aquella cuyo fin principal comprende resolver un problema en un período corto de tiempo”.

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

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer lineamientos para la optimización de la gestión de los procesos contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A, con el fin de lograr la eficiencia en los procesos, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental, el cual según las normas de la Universidad Santa María (2012:82), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación

documental o de campo” esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A, específicamente en el departamento de contabilidad e impuestos.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Cabe destacar que dicha investigación es de campo, ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área de contabilidad e impuestos de la empresa en estudio.

Según Sabino, C. (2010:89), la investigación de campo “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”.

3.2 Fases Metodológicas

El presente trabajo de grado se compone de tres objetivos específicos, los cuales necesitan ser desarrollados a través de las tres (03) fases metodológicas descritas a continuación que se utilizarán para tal fin.

3.2.1 Fase I. Diagnosticó de la situación actual de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

Para desarrollar esta fase del trabajo de grado, es necesaria la determinación de la población y muestra al cual se dirigió el estudio.

Según Chourio (2010:48) “la población está constituida por un conjunto de elementos o datos que se presentan con características comunes, o muy parecidas”. 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 cuatro (04) personas del departamento de contabilidad e impuestos, relacionadas con la información requerida para los registros, emisiones de estados financieros, y cálculos de impuestos, y la muestra fue representada por la misma población, que son las personas a quienes se le aplicaron las técnicas de recolección de datos, las cuales suministraron la información necesaria para evaluar la situación actual que existe en la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A. con respecto a la mejora de los procesos contables para la optimización del tiempo de prestación de sus servicios.

Al respecto, Ramírez (2007:106) indica que el muestreo probabilístico “Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población.”, de igual manera, Espinoza (2012:36) indica que el muestreo censal es cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra”. Por lo tanto, la muestra está conformada por cuatro (04) personas del departamento de impuestos y contabilidad.

De igual manera, para recabar la información, es necesario seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos, según Tamayo y Tamayo (2010:53) “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”.

Como puede observarse la técnica fue 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 de la investigación. Por su lado, Palella, S. 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 selecciona cómo técnica de recopilación de información la encuesta a través de un cuestionario que está conformado por preguntas dicotómicas cerradas con posibles respuestas (si/no), el cual se aplicará a cuatro (04) personas del departamento de impuestos y contabilidad de la empresa en estudio.

En tal caso, la encuesta según Arias (2006:72), se utiliza con la finalidad de “obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. Así el autor antes mencionado, (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 gráficos circulares a fin de visualizar con mayor detalle en qué fase de los procesos contables se presentan las dificultades. Una vez tabulados estadísticamente los datos, se realizó un análisis de lo planteado en la interrogante.

3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas de la gestión de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.,

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de evaluar los procesos aplicados por la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A. , para los procesos contables y así poder dar respuestas a sus clientes en el tiempo oportuno y determinar dónde se estuvieron presentando las fallas. Para ello, la técnica de recolección de datos que se implemento es 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 de los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se realizan normalmente las actividades. Para desarrollar la técnica de observación directa, se empleará como instrumento un cuadro de observación que según la misma autora antes mencionada “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p:70).

Tomando como base 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 obtuvo el diagnóstico real del área en estudio y evaluar los procesos aplicados, se podrá atacar las debilidades, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitió hacer la evaluación de los lineamientos propuestos.

El análisis de los datos, se basó en la aplicación de cuadros estadísticos producto del vaciado de los datos obtenidos a través de las preguntas del cuestionario.

Por lo tanto se aplicó la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2002:156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso, en el presente trabajo se utilizará la Matriz FODA, la cual se diseñará una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno de las actividades de recepción y custodia.

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, surgirán los lineamientos que darán estructura a la propuesta.

3.2.3 Fase III. Diseño de lineamientos para mejorar la gestión de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró una propuesta para el diseño de lineamientos para mejorar los procesos contables y optimizar el tiempo de prestación de los servicios contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., de tal manera que, se pueda mejorar los 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, para efectuar las declaraciones de impuestos en el tiempo oportuno, y poder presentar la información financiera necesaria a los clientes en los tiempos propuestos para la toma de las distintas decisiones requeridas en un determinado momento.

CAPÍTULO IV

LOS RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en la aplicación de las técnicas de recolección de información, cuyos resultados permitieron determinar la situación actual de los procesos en el área de contabilidad e impuestos, así como la identificación de las debilidades del control interno existente, con la finalidad de proponer lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

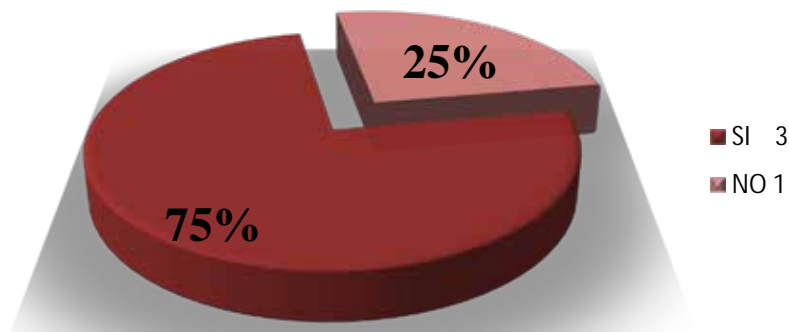
4.1.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos contables de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., y dónde se están presentando las fallas, por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la encuesta a través de un cuestionario.

Una vez aplicada la técnica de la encuesta a través del instrumento el cuestionario, conformado por once (11) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a la muestra conformada por cuatro (04) trabajadores del departamento de contabilidad e impuestos de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., cuyos resultados fueron tabulados, graficados y analizados, los cuales se presentan a continuación:

1. ¿Cree usted que en el área de contabilidad e impuestos se presentan debilidades en el registro de las transacciones y operaciones cotidianas?

Gráfico 1.- Transacciones y operaciones en el área contabilidad e impuestos.



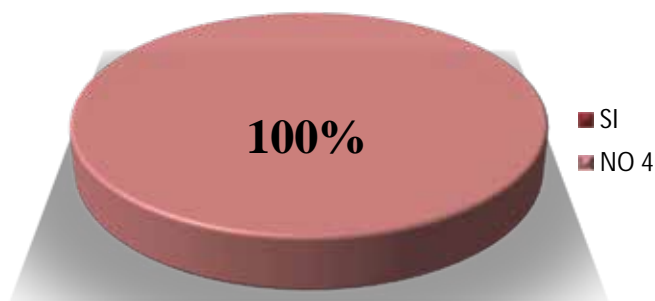
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que se presentan debilidades en el registro de las transacciones y operaciones cotidianas en el área de contabilidad e impuestos, en cambio, el veinticinco por ciento (25%) restante, señala que no se presentan debilidades. Este es un aspecto fundamental a la hora tanto de evaluar el control interno de las áreas antes mencionadas, como el control de gestión. Cabe señalar, que en áreas tan importantes como estas, deben ser sólidas y eficientes, ya que la información que se maneja es de suma relevancia, considerando el impacto que tienen en los estados financieros, que se evalúan para la toma de decisiones. No obstante, un registro incorrecto de información inexacta, poco confiable y fuera de tiempo, llevará a no adoptar las medidas precautorias a tiempo, además de dar lugar a pésimas tomas de decisiones, es por ello que la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. deberá tener en consideración que el éxito de las entidades de sus clientes dependerá de una buena gestión en sus procesos contables, financieros y fiscales, como fue mencionado anteriormente, para todo ello es fundamental contar con información veraz.

2. ¿Cree usted que la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. por parte de sus clientes cuenta con una adecuada recepción de documentación para poder llevar a cabo el proceso contable?

Gráfico 2.- Recepción de documentación por parte los clientes de E.J. Consultores de Valencia, .C.A.



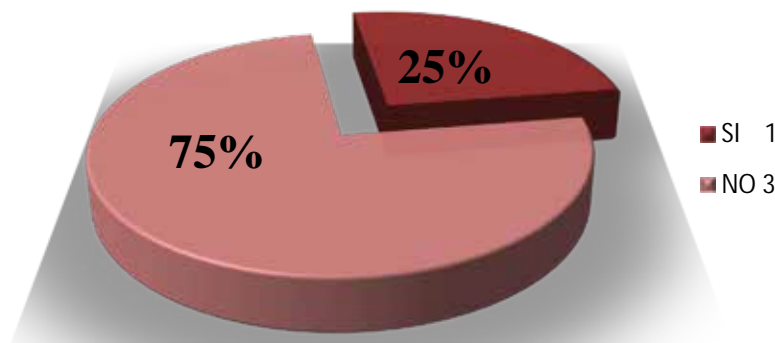
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no se cuenta con una adecuada recepción de documentación por parte de los clientes, por lo que es necesario resaltar que en una estructura tan pequeña todo el personal debe conocer el proceso de recepción de documentos, ya que, a veces, no es posible designar una persona para la función con un turno integral. No obstante, se debe tomar en cuenta que un proceso como este es capaz de capturar los distintos tipos de documentos contables que los clientes les hagan llegar, por ello es necesario la adecuada recepción en un tiempo oportuno, ya que esto permite conocer el contenido de los documentos y así se podrán separar en información de conocimiento común de aquella que sea de carácter importante y que ameriten un seguimiento, como lo son los documentos contables los cuales deben ser archivados en una carpeta para entrar en un proceso de extracción automática para finalmente ser registrados y visualizados desde un sistema financiero/contable.

3. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en las distintas áreas de contabilidad e impuestos?

Gráfico 3.- Manual de normas y procedimientos en el área de contabilidad e impuestos.



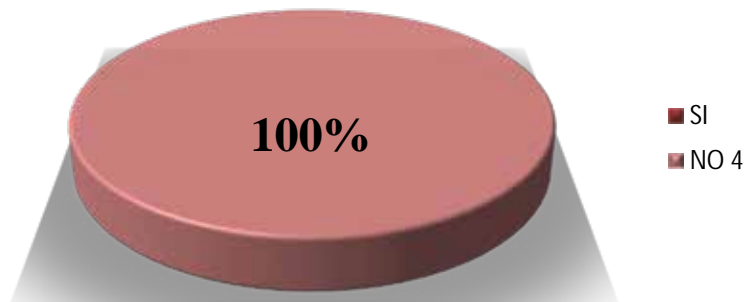
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no existe un manual de normas y procedimientos en las distintas áreas, en cambio el veinticinco por ciento (25%) restante señala que si existen. Destacando, que es importante hacer el levantamiento de procedimientos actuales, los cuales son el punto de partida y el principal soporte para llevar a cabo los cambios que con tanta urgencia se requieren para alcanzar y ratificar la eficiencia, efectividad, eficacia con la finalidad de evitar, como se evidencia, la diferencia de criterios, errores, omisiones u otros factores que afecten las áreas de contabilidad e impuestos para que los trabajadores conozcan el procedimiento adecuado en la ejecución de sus funciones, para mejorar la gestión en la organización.

4. ¿En el área de contabilidad e impuestos se utilizan indicadores de gestión para medir sus procesos y resultados?

Gráfico 4.- Indicadores de gestión en el área de contabilidad e impuestos para medir los procesos y sus resultados.



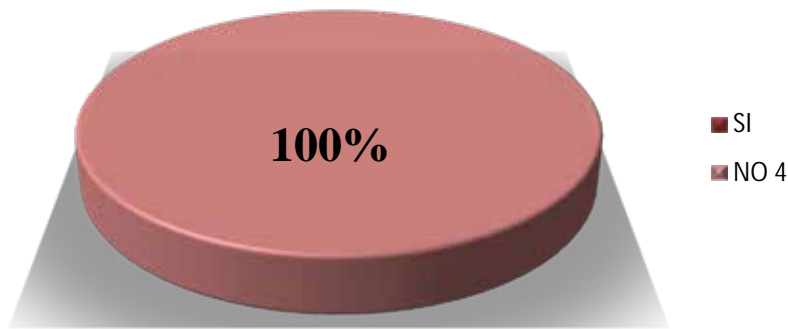
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, considerando que en el área de contabilidad e impuestos no se utilizan indicadores de gestión para medir sus procesos y resultados. Para el logro de los objetivos de la entidad, es necesario operar de manera eficiente, para ello, se ameritan procedimientos en cada proceso de la entidad, lo que implica un monitoreo constante para evaluar la gestión, en este contexto, los indicadores de gestión vienen siendo esa herramienta que manifiesta porcentualmente, la eficiencia que se tiene en la gestión, en el caso de la presente investigación, en las áreas antes mencionadas carece de estos.

5. ¿Cree usted que el personal de nuevo ingreso se adapta fácilmente al área de contabilidad e impuestos?

Gráfico 5.- Adaptación del personal nuevo ingreso.



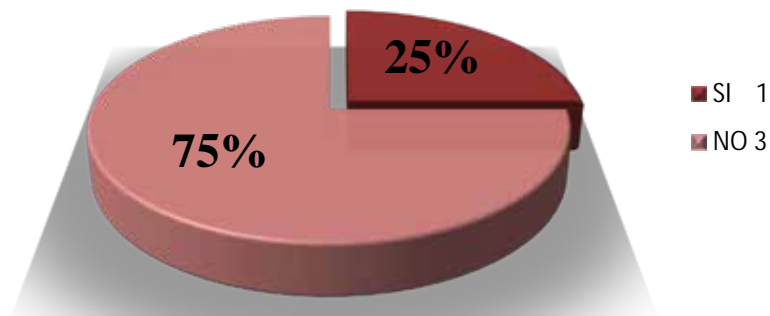
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que el personal de nuevo ingreso no se adapta fácilmente. Es necesario hacer énfasis en que el activo más valioso que posee una empresa es su recurso humano por lo que se necesita una adecuada inducción, a pesar de ser la última etapa del proceso de selección, es una parte vital del mismo, y de la administración de los recursos humanos, ya que es tarea de gran trascendencia e importancia, la adecuada integración de los nuevos elementos en cualquier organización. En muchas empresas, a este aspecto no se le ha dado la importancia que requiere, y se han pasado por alto los problemas que ocasiona, creándose un elevado índice de rotación entre los trabajadores de diversos niveles.

6. ¿La elaboración de los libros de compra y venta se están ejecutando de manera eficiente y oportuna?

Gráfico 6.- Elaboración de los libros de compra y venta.



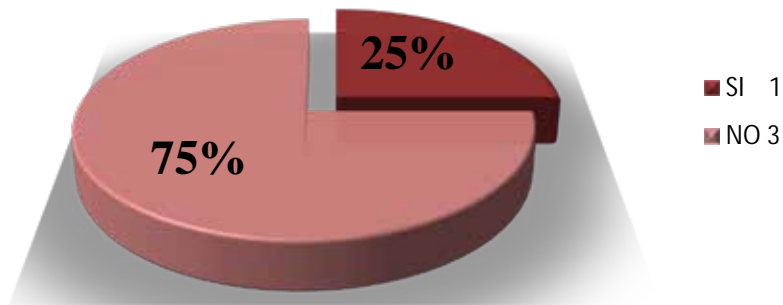
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis.

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que no se elaboran los libros de compra y venta de manera eficiente y oportuna, mientras que el resto de la población que, es del veinticinco por ciento (25%), respondió que si se elaboran de manera eficiente y oportuna. Esto puede ser un indicador de que se presentan fallas en los procesos anteriores a este, como por ejemplo, la tardía entrega de documentación por parte de los clientes a la firma, ocasionando así una tardía clasificación de los documentos pertinentes tomando en cuenta que dicha información debe clasificarse, registrarse para poder proceder a la realización de dichos libros y una vez culminados, continuar con las declaraciones correspondientes ante los entes públicos, en este caso el SENIAT.

7. ¿La elaboración de estados financieros para ser entregados a los clientes de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. se está ejecutando en el tiempo oportuno?

Gráfico 7.- Elaboración de estados financieros.



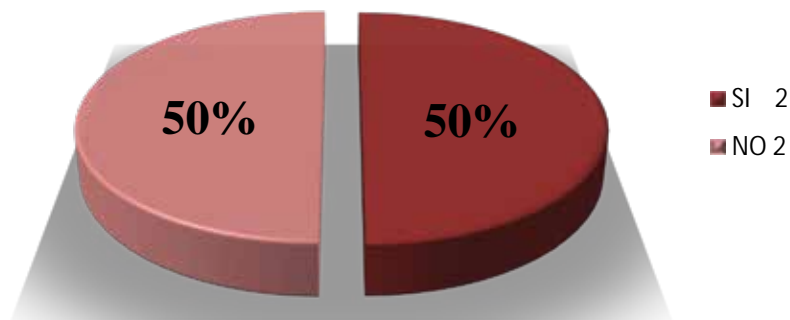
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que no se elaboran los estados financieros en el tiempo oportuno, mientras que el resto de la población que, es del veinticinco por ciento (25%), respondió que si se elaboran de manera eficiente y oportuna. Los estados financieros tienen como finalidad brindar información fresca que permita a las respectivas instancias proseguir en la búsqueda de los objetivos trazados, prever situaciones y enfrentar problemas que puedan presentarse a pesar de que todo esté perfectamente calculado. A través de los resultados obtenidos, se puede observar que se están presentando incongruencias en los procesos contables, es por ello, que se debe omitir la importancia que tiene el buen desarrollo de dichos procesos, debido a que, la información emitida en los estados financieros reduce la incertidumbre y respalda el proceso de toma de decisiones en una entidad; es por ello que la información que brinda este estado financiero se caracteriza por su exactitud, por la forma en ser estructurada y presentada en tiempo oportuno a la distinguida clientela.

8. ¿Se han originado multas consecuencia de retrasos por declaración o cancelación de las obligaciones tributarias establecidas en las distintas leyes?

Gráfico 8.- Causación de multas consecuencia de retrasos por declaración o cancelación de las obligaciones tributarias establecidas en las distintas leyes.



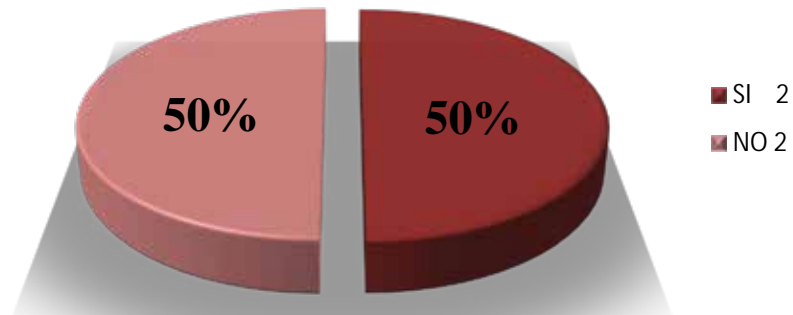
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió que no se han originado multas consecuencia de retrasos por declaración o cancelación de las obligaciones tributarias establecidas en las distintas leyes, mientras que el resto de la población que, es del 50 por ciento (50%), respondió que sí. Debido a los resultados obtenidos, se evidencia carencia de procedimientos establecidos, ocasionando que se generen desviaciones en las actividades de los trabajadores, produciendo en algunos casos retrasos o multas en las declaraciones y pagos de las obligaciones tributarias, es por ello, que es necesario la comprensión de la composición y aplicación de los tributos y del sistema tributario Venezolano, ya que, ayuda a saber no solo cuales son las obligaciones, sino también los derechos de los contribuyentes. No obstante el Sistema Tributario Venezolano necesita profundos cambios, empezando por cambiar las actuales políticas fiscales, que se mejoren las técnicas tendientes a evitar la evasión fiscal y concienciar a la población acerca de la importancia de cumplir con el deber constitucional de pagar sus impuestos.

9. ¿Considera usted que se cumple con mantener la información contable, financiera y tributaria de cada cliente de manera secuencial y ordenada?

Gráfico 9.- Cumplimiento de información contable, financiera y tributaria.



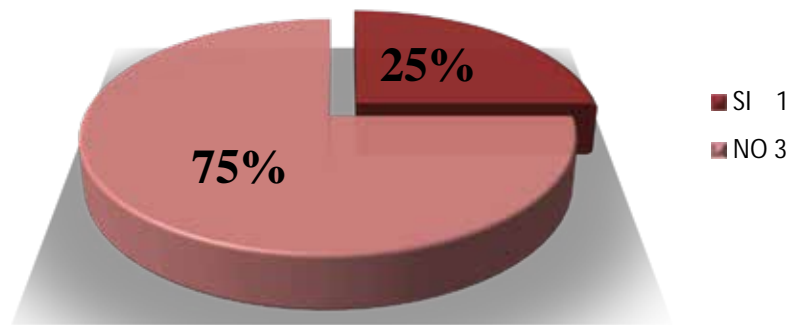
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió que no se cumple con mantener la información contable, financiera y tributaria de cada cliente de manera secuencial y ordenada, mientras que el resto de la población que, es del 50 por ciento (50%), respondió que sí. Debido a los resultados obtenidos, es necesario hacer énfasis en la importancia que tiene la información contable, financiera y tributaria en las distintas entidades, ya que esta permite conocer la realidad económica y financiera de la empresa, la manera en que ésta va evolucionando así como sus tendencias. Destacando que una contabilidad bien organizada y al día, constituye una brújula que guía a la empresa en su camino al éxito.

10.¿La empresa cumple con mantener los libros legales actualizados de cada cliente conforme lo establece el Código Orgánico Tributario?

Gráfico 10.- Cumplimiento con la actualización de los libros legales.



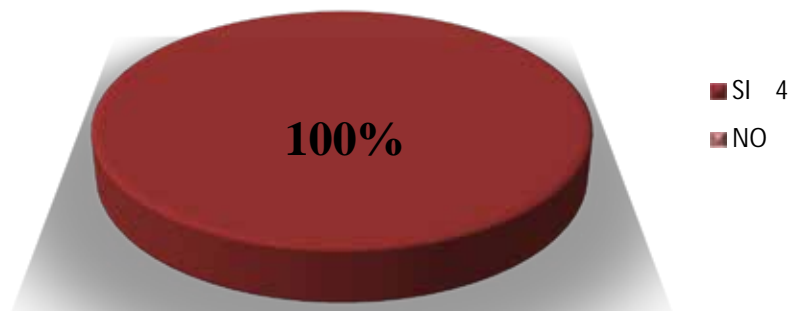
Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el setenta y cinco por ciento (75%) de los encuestados respondió que no se cumple con mantener los libros legales actualizados de cada cliente conforme lo establece el Código Orgánico Tributario, mientras que el resto de la población que, es del veinticinco por ciento (25%), respondió que si se cumple con mantener los libros legales actualizados de cada cliente conforme lo establece el Código Orgánico Tributario. De acuerdo a lo descrito en el análisis del gráfico interior, se puede evidenciar que los libros poseen atrasos superiores a un mes en contraposición a lo que establece el numeral 2 del artículo 102 de esta normativa. Señalando, que los libros legales resultan de gran importancia debido a que permiten registrar los movimientos y operaciones de la empresa, genera garantía frente a terceras personas y a quienes tienen interés en el resultado de las operaciones, se obtiene información en cualquier momento de acuerdo a las necesidades de la empresa; además permite conocer las deudas y obligaciones así como las deudas que se tienen con la empresa.

11. ¿Considera usted, que es necesario proponer lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia?

Gráfico 11.- Propuesta de lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A..



Fuente: López, Andrea (2017)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que es necesario proponer lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia. Los lineamientos contables buscan la aplicación de criterios encaminados al establecimiento y desarrollo de procedimientos dirigidos a obtener sistemas y fuentes de información contable, que permitan a la firma contable desarrollar una gestión tendiente a garantizar información confiable, completa, razonable y oportuna a sus clientes, permitiendo avanzar en el mejoramiento y sostenibilidad de su prestación de servicios.

A continuación se presentaran los resultados obtenidos a través de la técnica de observación directa mediante la aplicación de la lista de cotejo:

Anexo B.

Ítems del instrumento el cuestionario que fue aplicado en la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A.

ITEM		RESPUESTA	
		SI	NO
1.	Cumplimiento a tiempo con las obligaciones contraídas con sus clientes en el tiempo oportuno.		X
2.	Retrasos en el registro de la información contable, financiera y tributaria	X	
3.	Archivo de documentación por mes en su respectiva carpeta de clientes para proceder a su registro	X	
4.	Existencia de segregación de funciones con responsabilidad definida que permita evaluar la eficacia y garantice efectividad de los procesos de control Interno	X	
5.	Conocimiento de los procedimientos contables de Control Interno que se deben llevar a cabo en el área de contabilidad e impuestos, por parte del personal.		X
6.	Existencia de controles adecuados para el registro de las operaciones contables que garantice que no haya duplicidad de las mismas.		X
7.	La implantación de lineamientos estratégicos en el área de contabilidad e impuestos mejorará los procesos.	X	

Fuente: López, Andrea (2017)

Se puede señalar en la lista de cotejo que, la empresa aunque proceda a un adecuado resguardo de información, presenta retraso en el registro de la información contable, financiera y tributaria, lo cual no permite el oportuno cumplimiento con las obligaciones contraídas con sus clientes. Dentro de las debilidades se encuentra que aunque exista segregación de funciones con responsabilidad definida que permita evaluar la eficacia y garantice efectividad de los procesos de control Interno, no se realizan las distintas evaluaciones para medir los indicadores de gestión.

Otra debilidad significativa, es que el personal no posee conocimiento de los procedimientos contables de control interno que se deben llevar a cabo en el área de contabilidad e impuestos.

No existen controles adecuados para el registro de las operaciones contables que garantice que no haya duplicidad de las mismas. El personal que allí labora considera que la implantación de lineamientos estratégicos en el área de contabilidad e impuestos mejorará los procesos.

4.1.2 Fase II. Diagnosticó de la situación actual de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

De acuerdo a todos estos resultados obtenidos se puede evidenciar que las personas encuestadas no están de acuerdo, en su mayoría, con que se cumplan los procesos contables de una manera eficiente que dan como resultado un retraso en las operaciones contables y así retardar el tiempo en la prestación de sus servicios.

Una vez realizada la tabulación, representación y análisis de los resultados, se procede a continuación a cumplir con la fase II, de esta investigación la cual consiste en identificar los factores externos e internos que afectan el cumplimiento de los procesos contables y su optimización en el tiempo de prestación de sus servicios, la cual se realizará de acuerdo a una matriz FODA.

Cuadro 1.- Matriz FODA

MATRIZ FODA	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
		<p>F1 Archivo de las facturas después de registradas, evidenciando medidas de resguardo.</p> <p>F2 Cuentan con formatos de control de entrada y salida de información.</p> <p>F3 Cuentan con excelentes sistemas contables.</p> <p>F4 Cuentan con personal que puede capacitarse para llevar a cabo los procesos contables.</p> <p>F5 Personal con disposición a solventar la problemática existente.</p>
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1 Institutos que brindan capacitación de control interno.</p> <p>O2 Estrategias de Control Interno para el área de contabilidad e impuestos.</p> <p>O3 Posicionamiento de la empresa en el mercado.</p> <p>O4 Empresa en sólido proceso de expansión.</p> <p>O5 Propuesta de procedimientos en el área contable y tributaria así como en la recepción de documentación.</p> <p>O6 Parámetros y providencias establecidas.</p>	<p>Identificar las normas que se deben cumplir al momento que el cliente acepta la oportunidad de que la empresa sea quien lleve sus trámites contables, capacitando al personal para que se aplique las debidas estrategias de control interno, igualmente que tenga el conocimiento de los deberes que se deben cumplir de acuerdo a lo establecido en las distintas leyes y providencias</p>	<p>Elaboración de manuales de normas y procedimientos para el área de contabilidad en impuestos.</p> <p>Elaboración de una estrategia de capacitación a los clientes en materia de la importancia que tiene el cumplimiento de la entrega de los soportes mensuales.</p>

	administrativas, todo esto de manera eficaz y oportuna.	
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1 Gestión de la Contabilidad A2 Economía inestable A3 Incumplimiento de la normativa contable puede causar cierres, multas o sanciones. A4 Insatisfacción de los clientes.	Conocer e implementar los debidos procesos contables.	Elaborar procedimientos que indique los pasos a seguir para cumplir con los clientes de la empresa.

Fuente: López, Andrea (2017)

4.1.3 Fase III. Diseño de lineamientos para mejorar la gestión de los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A.

En esta fase se desarrolló la propuesta de lineamientos estratégicos para mejorar los procesos contables, de tal manera que logre optimizar el tiempo de prestación de los servicios de dicha empresa y cubrir las expectativas de sus clientes, permitiendo así que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplir con el objetivo general del estudio.

Para ello, se diseñaron lineamientos estratégicos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de los servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A., los cuales se presentarán en el próximo capítulo de resultados en forma de propuesta, abarcando cada una de la áreas consideradas críticas, estableciéndose la debilidad, estrategia de mejora y responsable y así se le dio cumplimiento a la tercera fase metodológica.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Este capítulo está diseñado para presentar las soluciones viables a la problemática existente en la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A., en la cual se pudo evidenciar la situación actual a través de los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos de recolección aplicados al personal del departamento de operaciones del área de contabilidad e impuestos, cuyas debilidades existentes fueron expuestas a través de una Matriz DOFA, permitiendo obtener posibles estrategias que puedan brindar información necesaria para mejorar los procesos y lograr el desempeño óptimo de los trabajadores, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La propuesta de la investigación, es la única vía de comunicación que el autor tiene para la toma de decisión final. Los principios de equidad e imparcialidad que rigen la elaboración del presente informe, hacen que el mismo sea desarrollado con la calidad técnica, pertinencia y solidez de la propuesta.

Todo lo antes expuesto, es con la finalidad de lograr optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo pueda dar solución a la problemática planteada, y cumplir con el objetivo general de la investigación, proponer lineamientos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A..

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseño de lineamientos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A..

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer normativas y políticas de control en el área de contabilidad e impuestos.
- Diseñar lineamientos para mejorar los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A..

5.3 Justificación de la Propuesta

El talento humano, es el recurso más importante de la organización debido a que aportan valor agregado a las mismas; son los que realizan los procesos, y logran el cumplimiento de los objetivos organizacionales, haciéndolas competitivas, y permitiendo su permanencia en el mercado, al enfrentarse a los cambios tecnológicos que se presentan de manera rápida y constante, para cumplir satisfactoriamente con sus actividades cotidianas, es importante reconocer que el control interno proporciona y garantiza estabilidad dentro de una organización, por lo que se requiere que el personal cuente con las herramientas necesarias para mejorar sus procesos y lograr realizar su desempeño con eficacia y eficiencia, brindando información oportuna y confiable.

Con el propósito de sosegar la problemática existente en el área de contabilidad e impuestos de la empresa E.J. Consultores De Valencia, .C.A., es prioridad el desarrollo de lineamientos estratégicos fundamentados en el control interno en al área de contabilidad e impuestos que garantice estabilidad organizativa, confiabilidad en la información financiera, buen ambiente laboral, comunicación

entre departamentos y proporcione seguridad razonable en las actividades desempeñadas por el departamento objeto del presente trabajo de grado.

Es por ello, que se hace necesario implementar el control interno dentro del área o los departamentos antes mencionados, puesto que han ocurrido errores que resultan muy significativos en la información financiera que afecta sustancialmente las operaciones contables de los clientes de la firma, generándose un cúmulo de información contable no procesada ocasionada, en ciertos casos, por la entrega tardía por parte de los clientes, así como errores de omisión, ante facturas que no se registraron oportunamente o que han sido traspapeladas en el área de recepción o por parte de un analista contable, las cuales no son incluidas en el sistema contable, generando descontento por parte de los clientes que se podría transformar en suspensiones de los servicios contables.

En función de los resultados obtenidos, una vez realizado el diagnóstico a la problemática que persiste en dichas áreas, se decidió proporcionar a la empresa lineamientos de control interno que proporcione de forma clara y concisa una serie de procedimientos con estrategias y herramientas que garanticen la solución a la problemática en el área objeto de estudio.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Antes de la puesta en marcha de los lineamientos de control interno en la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A., es indispensable considerar algunos aspectos que pueden otorgar una mayor facilidad o limitación al momento de implementarse. Estos aspectos son de carácter técnico, operativo, económico, los cuales se describen seguidamente:

Factibilidad Técnica

Los procedimientos estratégicos diseñados son viables desde el punto de vista técnico, ya que la empresa cuenta con el personal y los equipos necesarios para llevar a cabo el registro de las operaciones y emisión de los estados financieros. Igualmente dispone de personal capacitado para la instalación y mantenimiento de equipos y programas destinados al manejo de la información. Es el equipo de computación e impresoras y programa de contabilidad actualizado, cabe destacar que la empresa ya posee, por lo tanto solo es necesaria su aplicación estricta.

Factibilidad Operativa

La puesta en marcha de la propuesta no se ve restringida ya que posee los equipos e insumos para capturar, procesar e interpretar los datos que ayuden a la toma de decisiones por parte de sus clientes, así como también para la emisión de los estados financieros u otra información contable que sea requerida que permitirán determinar el valor real del servicio. Para la realización de estos procedimientos, es necesaria la participación del Jefe del departamento de contabilidad e impuestos, y los analistas involucrados en los procesos, se considera factiblemente operativa ya que tendrá cambios en sus procesos, pero no necesitará de la adquisición de recurso humano adicional, por lo tanto no requiere de cambios en su estructura organizacional.

Factibilidad Financiera

La implementación de los procedimientos estratégicos de control será factible desde el punto de vista financiero, porque el departamento contará con los fondos requeridos para la adquisición de insumos, actualización de los procedimientos, desarrollo de la propuesta, entre otros gastos. A efectos de comprobar la factibilidad

de la propuesta, se expone que los cambios en los procesos mejorará el desempeño del personal que labora en el área y optimizará las funciones, logrando el logro de los objetivos, por lo que queda por parte de la directiva la evaluación costo – beneficio que le pueda proporcionar la propuesta.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta consiste en el diseño de procedimientos estratégicos para mejorar los procesos contables de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A., con el fin de optimizar el tiempo de prestación de sus servicios ante sus clientes y servir de líneas de acción a los trabajadores del área con el objetivo de lograr un buen desempeño y realizar sus labores con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos departamentales y por ende organizacionales, los cuales se presentan a continuación:

Fase 1.- Establecer normativas y políticas de control en el área contabilidad e impuestos.

Ambiente de control.

Es la estimulación e influencia de control en las actividades del personal a través del establecimiento de normas y políticas, las cuales son:

-Un tiempo oportuno de recepción de documentación entre el cliente y la firma contable.

-La adecuada clasificación de información dependiendo su tratamiento, su adecuado resguardo para proceder al análisis y registro de las operaciones en los sistemas contables y las respectivas declaración de las obligaciones tributarias en los sistemas contables, para luego así poder emitir los estados financiero en un tiempo óptimo de respuestas al cliente.

-También se le debe asignar a un determinado personal, autoridad, para que pueda exigir en el resto responsabilidad y se tome conciencia de la importancia del control, para ello, se debe contar con la integridad de la entidad, una buena estructuración y el compromiso de ser, ya que, el ambiente de control tendrán gran influencia en cómo se desarrollan las operaciones para poder establecer objetivos y minimiza riesgos.

Evaluación de Riesgos.

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere al mecanismo necesario para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior, estos son:

-Involucrar al personal de contabilidad e impuestos en los procesos, para que conozca su participación, responsabilidad, e incidencia del incumplimiento de los procesos relacionados a sus áreas informándoles de los riesgos de la no conformidad de los procesos:

- a) No hay orden en la administración de la empresa.
- b) No se cumplen con las exigencias legales.
- c) Puede incurrir la empresa en sanciones por una mala gestión contable afectando a sus clientes.

-Generar un ambiente dirigido al control interno.

Comunicación e Información

- Dictar charlas sobre la importancia de la comunicación.
- Difundir los lineamientos tanto al personal de área como los departamentos involucrados.
- El departamento de impuestos deberán enviar al departamento de contabilidad vía correo resumen de las facturas generadas y recibidas por cada clientes para su seguimiento.
- Enviar facturas físicas con sus debidos soportes en el tiempo oportuno para evitar que se extravié o la duplicidad en el registro.

Actividades de Control

- Se revisará que las facturas cumplan con los requisitos establecidos en la Providencia Administrativa 0071, se revisará que los datos del cliente concuerde con lo registrado en el portal fiscal del SENIAT, (www.seniat.gov.ve), específicamente los artículos 29 numerales 6 y 7, y el artículo 30 numerales 4 y 5.
- Las facturas se registrarán diariamente en el sistema administrativo computarizado, donde se realizara en el auxiliar de cuentas por pagar, cuentas por pagar y sus respectivos gastos, se emitirá reporte al final del día y se cotejaron con los físicos para revisar que se haya realizado el registro correctamente.
- Las facturas una vez registradas se procederá a colocar sello de registrado, y se archivará en su carpeta correspondiente, para su custodia.
- Se emitirá reporte de pagos correspondientes a las respectivas declaraciones, con una semana previa al vencimiento y se elaborará planificación de pago
- Se hará la planificación con una semana de anticipación para reservar fondos y para que el dinero se encuentre disponible para el día de vencimiento.
- Se deben establecer los tiempos en que los clientes presenten la documentación requerida por la firma para poder realizar las operaciones contables necesarias, el cual será quincenalmente los primeros cinco (05) días hábiles de cada quincena del mes.

Esto con la finalidad de poder ir agilizando las gestiones de clasificación y registro de las operaciones oportunamente, por parte de los Analistas de Contabilidad y poder, de esta manera, en los primeros días de la segunda quincena registrar los libros de compra y venta, e indicar al cliente cuáles son los importes del IVA a declarar, o en caso contrario que hayan saldos a su favor.

-El cliente deberá hacer entrega de los soportes mensuales de la siguiente manera: compras, ventas, comprobantes de retención y sus respectivos gastos. En carpetas con separadores para así evitar pérdidas de facturas que pueden ser de gran importancia.

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR
LOS PROCESOS
CONTABLES.**

ASUNTO: Procedimientos de áreas contables y de impuesto.

Gerente de Administración

1.- Realizar reuniones con los clientes más significativos de la firma, en especial aquellos que tengan mayor volumen de operaciones, o los clientes que estén entregando con mayor retardo la documentación requerida por la firma para el registro efectuar los procesos contables.

Recepcionista.

2.- Recibe documentos soportes de compras, ventas, comprobantes de retención y sus respectivos gastos. En carpetas con separadores para así evitar pérdidas de facturas que pueden ser de gran importancia.

3.- Revisa la documentación recibida y ordena de manera cronológica.

4.- Enviar a los analistas la documentación recibida ya que el registro contable y declaraciones en tiempo oportuno y adecuado de las operaciones efectuadas por los clientes de la firma contable en estudio, es responsabilidad de los analistas.

Realizado por:

Aprobado por:

Fuente: López, Andrea (2017)

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS
PROCESOS
CONTABLES.**

ASUNTO: Procedimientos de áreas contables y de impuesto.

Gerente de Administración

5.- Desarrollar y fomentar una cultura de control interno de los procesos administrativos, contables y tributarios que garantice la consecución de los objetivos en forma eficiente, eficaz y económica.

Analista del área de impuesto.

6.- Los Analistas deberán recibir la documentación requerida por la firma contable a los clientes, para poder efectuar los procesos de las declaraciones de las obligaciones tributarias, en caso de no ser recibidos deberá mantener comunicación escrita y verbal con la recepción, recordando la solicitud de los mismos dentro de los primeros cinco días de cada quincena, con la finalidad de mantener una comunicación constante con los clientes, en caso de haber olvidado las nuevas normativas establecidas.

Realizado por:

Aprobado por:

Fuente: López, Andrea (2017)

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS
PROCESOS
CONTABLES.**

ASUNTO: Procedimientos de áreas contables y de impuesto.

- Analista del área de impuesto.
- 7.- Cada Analista, deberá revisar la clasificación, de cada documentación y realizar primeramente los registros en los libros de compras y ventas de cada cliente, en el sistema contable.
- 8.- Una vez recibida la información, procederá a
- Emitir un resumen informativo sobre los libros de compra y venta y lo entregará al Jefe del Departamento de Contabilidad para su revisión, posteriormente una vez aprobado o realizadas las modificaciones señaladas, efectuará el registro en el portal del SENIAT conforme a lo establecido en la normativa vigente, informando al cliente de forma verbal y escrita el monto a pagar o de su excedente de crédito fiscal.
 - Procesar las facturas de compras y sus respectivas retenciones, en caso de contribuyentes especiales, comprobando que estén cumpliendo con la normativa establecida, emitir un resumen informativo de las retenciones realizadas,

Fuente: López, Andrea (2017)

informar al cliente de forma verbal y escrita del monto a pagar para proceder a su respectiva declaración ante el ente recaudador.

- Comprobar que el cliente reciba y envíe a la firma contable los comprobantes de retenciones en ventas emitidos por parte de sus compradores, para el adecuado control y concordancia con la evidencia del portal del SENIAT.
- Emitirá un resumen de ventas con el fin de evitar errores, para el adecuado registro del impuesto por actividades económicas.
- Comprobar que el cliente cuando este cancelando por un servicio reciba y envíe a la firma contable los comprobantes de retenciones de I.S.L.R. emitidos por parte de sus compradores o proveedores, para el adecuado control y concordancia con la evidencia del portal del SENIAT.

9.- Deberá enviar a los analistas contables, toda la información procesada para continuar con los procesos contables.

Realizado por:

Aprobado por:

Fuente: López, Andrea (2017)

**LINEAMIENTOS PARA MEJORAR LOS
PROCESOS
CONTABLES.**

ASUNTO: Procedimientos de áreas contables y de impuesto.

Analista del área de contabilidad. 10.- Enviar los libros de compra y venta de cada mes con sus respectivos soportes contables y registros contables (mayor analítico y el balance de comprobación).

11.- La adecuada clasificación contable de la información recibida, para así poder dar a conocer mensualmente al cliente el estatus en que se encuentra su empresa en materia financiera.

13.- Tener actualizados los libros legales.

Jefe de Contabilidad.

14.- Anualmente, o en casos especiales que el cliente lo requiera (mensual, trimestral, semestral), después que los Analistas Contables hayan actualizado los registros contables en el sistema y el registro en los libros contables, procederá a la elaboración de los estados financieros los cuales comprenden los siguientes:

- Estado de Situación Financiera.
- Estado de Resultados.
- Estado de Movimiento de las cuentas del Patrimonio.
- Estado del Flujo del Efectivo.
- Notas Revelatorias.

Realizado por:

Aprobado por:

Fuente: López, Andrea (2017)

CONCLUSIONES

En base a la presente investigación, se puede señalar que se cumplió a cabalidad los objetivos específicos de la propuesta, los cuales permitieron establecer lineamientos para mejorar los procesos contables para mejorar las funciones del área de contabilidad e impuesto de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A., ya que no se cuenta con mecanismos de control que ayudaran a minimizar las debilidades existentes en el área, de tal manera que ayudaran a realizar las actividades de forma confiable y oportuna. Además, cuando se genera rotación de personal, el empleado que llega a realizar las actividades en el área no cuenta con la información necesaria para el mejor funcionamiento de sus actividades.

Con el diagnóstico de la problemática existente en la empresa, se pudo identificar que una de las características primordiales como debilidad es la falta de cumplimiento de controles internos, por los empleados de la empresa en estudio, debido a que no cuenta con políticas definidas ni manuales de normas y procedimientos, para lograr el desarrollo óptimo de los procesos, así como los siguientes:

- La recepción de la documentación requerida y sus respectivos soportes no es la más idónea ya que no se recibe en el tiempo oportuno.
- Los departamentos involucrados en el proceso en ciertas ocasiones se quedan con las factura mucho tiempo, o se omite su registre porque no se resguardo adecuadamente.
- El Departamento no realiza seguimiento, monitoreo y evaluación necesario para asegurar el cumplimiento de los objetivos, lo que resulta deficiente en el desempeño de las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del departamento de contabilidad e impuestos.
- No existen políticas formalmente definidas.

- No existen controles internos para verificar que se haya efectuado el pago por parte de los clientes, de las distintas obligaciones tributarias.

Cabe señalar que la empresa en estudio, posee un potencial conjunto de oportunidades para solventar la situación de la problemática referida, apoyada en la calidad de sus recursos empresariales.

Por lo tanto, el diseño de la presente propuesta es una herramienta que permitirá optimizar el proceso contable y poder así, obtener información precisa acerca de las obligaciones contraídas con los clientes, optimizando así la calidad y la relevancia de la información disponible, permitiendo también una mejora en la prestación de sus servicios.

RECOMENDACIONES

Las debilidades encontradas pueden ser superadas a corto plazo ya que para ello se insta una serie de recomendaciones a seguir, para lograr un mejor resultado en los lineamientos para la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A., se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementar los procedimientos estratégicos propuestos en la presente investigación, para el área de contabilidad e impuestos, con la finalidad de mejorar los procedimientos en el área de estudio.
- Establecer reunión con el personal de los departamentos involucrados al proceso a fin de presentar el contenido de los lineamientos y su participación en los procesos.
- Fomentar conciencia a los empleados sobre la importancia de las normas y procedimientos establecidos por la entidad.
- Hacer cumplir las normas y procedimientos establecidos para poder prevenir, detectar y corregir las posibles fallas y errores que se pueden presentar durante el proceso.
- Mejorar el sistema de comunicación entre todo el personal.
- Propiciar charlas continuas al personal, a fin de capacitarlos en planificación estratégica y evitar así el descontrol de la documentación que se maneja, así como incentivar en la mejora continua en todas las áreas de la organización.
- Dictar charlas y conferencias de la importancia adecuada comunicación tanto con las personas internas de la organización como con las externas.
- Es necesario realizar seguimiento, monitoreo y evaluación continúa en la ejecución de la planificación con base en control interno.

Para finalizar cabe destacar que tanto las conclusiones como las recomendaciones están enfocadas de acuerdo con los resultados obtenidos, a promover mejoras de forma directa y eficaz para lograr el desarrollo correcto de los procesos contables en la firma E.J. Consultores De Valencia, C.A..

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

- Arias, Fidas. (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Balestrini, Miriam,. (2002). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas. Editorial Consultores Asociados.
- Balza, C. (2015). **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, San Diego.
- Briceño, Gladys. (2014). **Diseñar un manual de normas y procedimientos contables para optimizar las operaciones de los registros en el sistema contable de la empresa ESCA SERFICONT 1934 C.A.** Universidad José Antonio Páez, San Diego.
- Bolívar, Olguimar. (2013). **Lineamientos que conlleve al buen desenvolvimiento en la entrega oportuna de las facturas de compra y ventas en el departamento de contabilidad de la empresa Super Servicios Gerenciales La Esperanza C.A.** Universidad José Antonio Páez, San Diego.
- Caicedo, Dory. (2013). **Estrategias que orienten el cumplimiento de las obligaciones formales para la declaración y pago del IVA en la empresa Distribuidora Andina de Quesos C.A., ubicada en el Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez, San Diego.
- Catacora, Fernando. (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. México.
- Chávez, Cesar. (2010). **Metodología de la investigación, comprensión histórica de la metodología y la investigación**. Segunda Edición. Editorial Pearson Educación. México.
- Chourio, Juan. (2010). **Estadística II**. Publicaciones de la Universidad Carabobo. Valencia, Venezuela.
- Committee Of Sponsoring Organizations Of The Tredway Commision (COSO) (2010) **“Control Interno, Estructura conceptual Integrada”**2da. Edición. Instituto Americano de Contadores Públicos.

- Diccionario Ediciones Larousse S.A. de C.V. Ilustrado** (2008), Edición Especial.
- Espinoza, Espinoza (2012). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación.** Editorial McGraw Hill, Colombia.
- Fusinato, Alessandro. (2014). **Manual de normas y procedimientos que mejore la gestión administrativa y contable para una efectiva información financiera en la empresa DG Automóviles Valencia, C.A.** Universidad “José Antonio Páez, San Diego
- Gómez, Jeu. (2009). **La Administración Moderna y los Sistemas de Información.** México: Editorial Diana.
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos y Baptista, Lucio. (2010). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc Graw Hill. México.
- Koontz, Harold y otros (2004). **Administración una Perspectiva Global.** Duodécima Edición. Mc Graw-Hill. Interamericana. México.
- Maldonado, Milton. (2013). **Auditoría Forense.** Tercera Edición. Editorial Luz de América. Quito, Ecuador.
- Morgado (2010). **Lineamientos Estratégicos.** Editorial Episme S.A. Caracas, Venezuela.
- Parella, Stracuzzi. y Martins, Feliberto. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Editorial Fedupel. Venezuela.
- Ramírez, Tulio. (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas.
- Real Academia española (2001). **Diccionario de la lengua española.** 22ª Edición. Madrid España. Espasa Calpe.
- Redondo, Angel. (2008). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior.** Centro Contable Venezolano. Caracas. Venezuela. Tercera Edición. Tomo I.
- Sabino, Carlos. (2010). **El proceso de investigación.** 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Serna, Humberto. (2007). **Gerencia Estratégica – Planeación y Gestión – Teoría y Metodología.** 7ma. Edición. Editorial 3R Editores.
- Sevilla, Ghiorgina y Silva Arelys. (2013), **Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa SISALMA Sistemas Integrales C.A., Ubicada en el Estado Miranda.**

Universidad José Antonio Páez. San Diego.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). **El proceso de la investigación Científica.**
Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Santa María (2012), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.**

ANEXOS



Anexo A.
CUESTIONARIO

Se le agradece su valiosa colaboración al contestar las preguntas de forma objetiva. Lea cuidadosamente y marque con una Equis (X) la alternativa que considere correcta, recuerde solo debe dar una respuesta.

1. ¿Cree usted que en el área de contabilidad e impuestos se presentan debilidades en el registro de las transacciones y operaciones cotidianas?
Si () No ()
2. ¿Cree usted que la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. por parte de sus clientes cuenta con una adecuada recepción de documentación para poder llevar a cabo el proceso contable?
Si () No ()
3. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en las distintas áreas de contabilidad e impuestos?
Si () No ()
4. ¿En el área de contabilidad e impuestos se utilizan indicadores de gestión para medir sus procesos y resultados?
Si () No ()
5. ¿Cree usted que el personal de nuevo ingreso se adapta fácilmente al área de contabilidad e impuestos?
Si () No ()
6. ¿La elaboración de los libros de compra y venta se están ejecutando de manera eficiente y oportuna?
Si () No ()
7. ¿La elaboración de estados financieros para ser entregados a los clientes de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. se está ejecutando en el tiempo oportuno?
Si () No ()
8. ¿Se han originado multas y retrasos a causa de la declaración de las obligaciones tributarias establecidos en las distintas leyes?
Si () No ()
9. ¿Considera usted que se cumple con mantener la información contable, financiera y tributaria de cada cliente de manera secuenciada y ordenada?
Si () No ()
10. ¿La empresa cumple con mantener los libros legales actualizados de cada cliente conforme lo establece el código orgánico tributario?
Si () No ()
11. ¿Considera usted, que es necesario proponer lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia?
Si () No ()

Anexo B.

Ítems del instrumento el cuestionario que fue aplicado en la empresa
E.J. Consultores De Valencia, C.A.

ITEM		RESPUESTA	
		SI	NO
1.	Cumplimiento a tiempo con las obligaciones contraídas con sus clientes de forma eficaz en el tiempo oportuno		
2.	Retrasos en el registro de la información contable, financiera y tributaria		
3.	Archivo de documentación por mes en su respectiva carpeta de clientes para proceder a su registro		
4.	Existencia de segregación de funciones con responsabilidad definida que permita evaluar la eficacia y garantice efectividad de los procesos de control Interno		
5.	Conocimiento de los procedimientos contables de Control Interno que se deben llevar a cabo en el área de contabilidad e impuestos, por parte del personal.		
6.	Existencia de controles adecuados para la elaboración y registro de las operaciones contables que garantice que no haya duplicidad de las mismas.		
7.	La implantación de procedimientos estratégicos en el área de contabilidad e impuestos mejorará los procesos.		

Anexo C.
Tablas de frecuencia

1. ¿Cree usted que en el área de contabilidad e impuestos se presentan debilidades en el registro de las transacciones y operaciones cotidianas?

Tabla 1.- Transacciones y operaciones en el área contabilidad e impuestos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

2. ¿Cree usted que la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. por parte de sus clientes cuenta con una adecuada recepción de documentación para poder llevar a cabo el proceso contable?

Tabla 2.- Recepción de documentación por parte los clientes de E.J. Consultores de Valencia, .C.A.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	-	-
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

3. ¿Existe un manual de normas y procedimientos en las distintas áreas de contabilidad e impuestos?

Tabla 3.- Manual de normas y procedimientos en el área de contabilidad e impuestos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

4. ¿En el área de contabilidad e impuestos se utilizan indicadores de gestión para medir sus procesos y resultados?

Tabla 4.- Indicadores de gestión en el área de contabilidad e impuestos para medir los procesos y sus resultados.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	-	-
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

5. ¿Cree usted que el personal de nuevo ingreso se adapta fácilmente al área de contabilidad e impuestos?

Tabla 5.- Adaptación del personal nuevo ingreso.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	-	-
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

6. ¿La elaboración de los libros de compra y venta se están ejecutando de manera eficiente y oportuna?

Tabla 6.- Elaboración de los libros de compra y venta.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

7. ¿La elaboración de estados financieros para ser entregados a los clientes de la empresa E.J. Consultores De Valencia, C.A. se está ejecutando en el tiempo oportuno?

Tabla 7.- Elaboración de estados financieros.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

8. ¿Se han originado multas y retrasos a causa de la declaración de las obligaciones tributarias establecidos en las distintas leyes?

Tabla 8.- Presentación de multas y retrasos en las declaraciones de las obligaciones tributarias.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

9. ¿Considera usted que se cumple con mantener la información contable, financiera y tributaria de cada cliente de manera secuenciada y ordenada?

Tabla 9.- Cumplimiento de información contable, financiera y tributaria.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

10. ¿La empresa cumple con mantener los libros legales actualizados de cada cliente conforme lo establece el Código Orgánico Tributario?

Tabla 10.- Cumplimiento con la actualización de los libros legales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	25%
NO	3	75%
TOTAL	4	100%

11. ¿Considera usted, que es necesario proponer lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia?

Tabla 11.- Propuesta de lineamientos que mejoren los procesos contables y así optimizar el tiempo de prestación de servicios de la empresa E.J. Consultores de Valencia, C.A...

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	-	-
TOTAL	4	100%