



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL
INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS
DE LOS CLIENTES EN AINCO, S.A.

Autor: Pablo Machado
Asesora: Mabel Lujano

Barquisimeto, mayo 2023



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL
INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS
DE LOS CLIENTES EN AINCO, S.A.

Trabajo Especial presentado como requisito para optar al grado de
Técnico Superior Universitario en Contaduría

Autor: Pablo Machado
Asesora: Mabel Lujano

Barquisimeto, mayo 2023

APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO DEL MOMENTO I, II, III, IV, V

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) (s) **PABLO JAVIER MACHADO ALVARADO** C.I. N° **28.419.414** para optar al Grado de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO** en **CONTADURÍA**, considero que los MOMENTOS I, II, III, IV Y V de su Trabajo Especial de Grado Titulado **AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS DE LOS CLIENTES EN AINCO, S.A.** reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado académico/metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los Cuatro (04) días del mes de Mayo de 2023.

Nombre: Mabel Rosana Lujano

Firma: 

C.I.: V-14.878.226

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

VEREDICTO

VEREDICTO

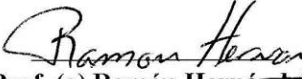
Quienes suscribimos, Prof. Mabel Lujano C.I.: V-14.878.226 (Asesor Académico); y Profe. Ramón Hernández C.I.: V-9.558.478 (Jurado), Prof. Betty Peña (a) C.I.: V-9.544.541 (Jurado), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera: Contaduría de (la) Br.: Pablo Javier Machado Alvarado C.I.: V-28.419.414

Titulado: AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS DE LOS CLIENTES EN AINCO, SA


Hacemos constar que hoy, 24 de mayo del 2023.


Nos reunimos en la sede del instituto para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: (100) equivalente a Veinte (20) puntos

Expresión Cualitativa: Excelente


Prof. (a) Ramón Hernández
Jurado
C.I.: V- 9.558.478




Prof. (a) Betty Peña
Jurado
C.I. V-9.544.541


Prof. Mabel Lujano
Asesor
C.I.: V-14.878.226

DEDICATORIA

A **Dios** Todopoderoso y su hijo **Jesucristo**, por acompañarme en cada momento malo y bueno de mi vida, por darme la fortaleza para superar la adversidad, por acompañarme en el camino de formación profesional, por brindarme la sabiduría y entendimiento necesario para construir esta investigación, por guiar a mi corazón a la decisiones correctas y por aconsejarme en aquellas etapas de incertidumbre y temor. Por esto y en muchas cosas más Gracias Padre, Gracias Maestro.

A mi madre, **Yaimile Alvarado** pilar fundamental en mi vida, madre, maestra, amiga y todo lo que un hijo puede pedir; quien me apoya incondicionalmente a pesar de las adversidades y me brinda su amor puro para curar cualquier herida. A quien le atribuyo este logro

A mi **familia**, por acompañarme en los momentos felices y difíciles, por regalarme afecto, cariño y aprecio, por permanecer a mi lado y ayudarme en la conquista de cada logro personal.

Al **Instituto Universitario Jesús Obrero** y todo su personal docente, administrativo y obrero, por brindarme su apoyo fraterno, conocimientos educativos de la carrera, asesoría y orientación en el ámbito universitario, profesional y personal

A todas las **personas** que contribuyeron de una u otra forma en mi vida, en mi formación profesional y en la consecución de este logro.

¡GRACIAS!

Pablo Machado

AGRDECIMIENTO

A **Dios**, por haberme dado la fe, salud, inteligencia, fortaleza y sabiduría, que me han permitido consolidar y alcanzar las metas propuestas. Por darme su amor infinito cada día, por guiarme en el camino correcto y darme fuerzas para seguir adelante.

A mi **madre** y **hermana** por sus palabras de aliento cuando el camino se hizo difícil, por haberme brindado su apoyo, aporte y colaboración para el logro de otra meta de mi vida.

Al **Instituto Universitario Jesús Obrero**, por abrirme las puertas y darme la oportunidad de formarme profesionalmente, por contribuir en nuestra formación académica, por ayudarme a crecer en mi vida personal y darme la valiosa oportunidad de culminar esta meta.

A **Bienestar Estudiantil**, por apoyarme en varios momentos adversos, darme su asesoría oportuna y colaborar en diferentes formas a lo largo de mi camino universitario.

A mi asesora, **Prof. Mabel Lujano** por acompañarme durante el proceso del Trabajo Especial de Grado para optar al título de TSU en Contaduría; por su guía y conocimiento impartido durante la realización del trabajo de grado.

A la Coordinadora de Contaduría, **Prof. Amaranta Rodríguez** por sus palabras de aliento en momentos puntuales y su apoyo incondicional tanto en el ámbito universitario como el personal.

A cada uno de los **compañeros de estudio** con los que participe, por su amistad y compañerismo, por los momentos y aprendizajes compartidos.

Respeto y Admiración a cada uno.

Pablo Machado

INDICE GENERAL

VEREDICTO	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRDECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL	vii
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS	x
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
MOMENTO I.....	4
SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO	4
Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio.....	4
Objetivos de la Investigación	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación e Importancia.....	9
Alcance.....	11
MOMENTO II.....	13
SOPORTE CONCEPTUAL	13
Antecedentes.....	14
Bases Teóricas	19
Sustentación Legal.....	33
Sistema de Variables.....	36
MOMENTO III.....	39

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL	39
Naturaleza de la Investigación:.....	39
Tipo de Investigación	40
Diseño de Investigación	41
Población	42
Muestra.....	42
Técnica e Instrumento de Investigación.....	43
<i>Técnica de Recolección de Datos</i>	43
<i>Instrumento de Investigación</i>	44
<i>Análisis de Datos</i>	44
Estrategias Procedimentales del Desarrollo de la Investigación	45
MOMENTO IV:	47
RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	47
MOMENTO V:	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
Conclusiones.....	70
Recomendaciones	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	77

LISTA DE CUADROS

Cuadro N ° 1: Operacionalización de la Variable	38
Cuadro N ° 2: Población 1 de la Investigación.....	42
Cuadro N ° 3: Población 2 de la Investigación.....	42
Cuadro N ° 4: Muestra 1 de la Investigación	43
Cuadro N ° 5: Muestra 2 de la Investigación	43
Cuadro N ° 6: Integridad y Valores Éticos.....	48
Cuadro N ° 7: Dedicación a la Competencia.....	49
Cuadro N ° 8: Asignación de Actividad y Responsabilidad	51
Cuadro N ° 9: Política y Prácticas de Recursos Humanos	52
Cuadro N ° 10: Identificación y Análisis	53
Cuadro N ° 11: Revisión del Desempeño	55
Cuadro N ° 12: Procesamiento de la Información.....	56
Cuadro N ° 13: Control Físico.....	57
Cuadro N ° 14: Separación de Funciones	59
Cuadro N ° 15: Registro de Información	60
Cuadro N ° 16: Revisión	61
Cuadro N ° 17: Personal Capacitado para su Desempeño	63
Cuadro N ° 18: Uso del Tiempo	65
Cuadro N ° 19: De Acuerdo a la Necesidad del Cliente	66
Cuadro N ° 20: Estrategias para mejorar el sistema de control interno	69

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N. ° 1: Distribución porcentual del ítem nro. 1.....	48
Gráfico N. ° 2: Distribución porcentual del ítem nro. 2.....	50
Gráfico N. ° 3: Distribución porcentual del ítem nro. 3.....	51
Gráfico N. ° 4: Distribución porcentual del ítem nro. 4.....	52
Gráfico N. ° 5: Distribución porcentual del ítem nro. 5.....	54
Gráfico N. ° 6: Distribución porcentual del ítem nro. 6.....	55
Gráfico N. ° 7: Distribución porcentual del ítem nro. 7.....	56
Gráfico N. ° 8: Distribución porcentual del ítem nro. 8.....	58
Gráfico N. ° 9: Distribución porcentual del ítem nro. 9.....	59
Gráfico N. ° 10: Distribución porcentual del ítem nro. 10.....	60
Gráfico N. ° 11: Distribución porcentual del ítem nro. 11.....	62
Gráfico N. ° 12: Distribución porcentual del ítem nro. 1.....	63
Gráfico N. ° 13: Distribución porcentual del ítem nro. 2.....	65
Gráfico N. ° 14: Distribución porcentual del ítem nro. 3.....	67

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL
INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS
DE LOS CLIENTES EN AINCO, S.A.**

Autores: Pablo Machado
Asesor: Mabel Lujano
Fecha: de 2023

RESUMEN

El control interno constituye un sistema interconectado que beneficia la integración eficiente y eficaz de actividades, políticas organizacionales, normas internas y cada uno de los procedimientos desarrollados en una institución, para alcanzar las metas y objetivos de la misma, facilitando la preparación y la obtención de información confiable y verificada financiera, contable, tributaria y administrativamente. De esta manera, el presente trabajo de investigación tiene como objeto de estudio la utilización de la auditoria de gestión para determinar y describir los problemas que presenta en su control interno AINCO S.A que afecten los procedimientos contables y tributarios en la gestión de su cartera de clientes. Desde el punto de vista metodológico, se enmarcó en un tipo de investigación descriptiva, con un paradigma positivista, un enfoque mixto cuantitativo – cualitativo y un diseño de investigación no experimental - de tipo de campo. Asimismo, se utilizaron dos (02) instrumentos, un cuestionario de once (11) preguntas dicotómicas, de respuestas SÍ y NO al personal del departamento de contabilidad – tributos, conformado por cuatro (04) empleados y una entrevista realizada a seis (06) empresas clientes seleccionados como contribuyentes especiales. Conforme a la información recolectada, analizada e interpretada, se concluye que AINCO, S.A conoce y cumple con las actividades ofrecidas en materia contable y tributaria, más aún, estos servicios son prestados oportunamente, el personal se encuentran plenamente preparados para diferentes circunstancias internas o externas que puedan afectar adversamente; internamente la oficina cuenta con procedimientos y estructura organizada claramente definida pero presentan deficiencias como tal en las actividades laborales de cada empleado, ocasionado confusión en el desarrollo de estas, distracción o pérdida de tiempo. Respecto a las recomendaciones se debe establecer normativas y políticas organizacionales que sustenten la misión y la visión de la empresa, los valores institucionales y en el buen trabajo individual y en equipo del empleado.

Palabras Clave: Control Interno, Auditoria de Gestión, Oficinas Contables.

INTRODUCCIÓN

Las oficinas contables son entes dedicados a llevar la información financiera, mercantil, contable y tributaria de diferentes personas jurídicas y naturales, siendo su principal función realizar el adecuado tratamiento y planificación para satisfacer las necesidades de sus clientes, que van desde: el cumplimiento ante los impuestos nacionales y municipales, tramitación de documentos mercantiles, apertura de nuevas empresas, gestión de las contribuciones parafiscales y procedimientos que afectan la nómina de la empresa (vacaciones, liquidaciones y utilidades), registro de la información financiera de la empresa en libros mercantiles o sistemas contables para su emisión en documentos contables (estados financieros y balances), planificación y asesoría en diferentes situaciones empresariales, financieras, contables, tributarias y fiscalizaciones.

No obstante, las oficinas son susceptibles a cometer diversos errores debido a que gestionan enormes cantidades de información, realizan gran variedad de servicios y dependiendo de su cartera de clientes los errores más comunes se pueden triplicar, comúnmente estas equivocaciones pueden ser: no establecer procedimientos internos en función a cada departamento, inexistencia de manuales de procedimientos, políticas organizacionales deficientes, confusión en la selección de prioridad entre las actividades, manejo deficiente del tiempo en procesos operativos, sistema de contabilidad desactualizado o que no cumpla las necesidades de la oficina, escaso personal para realizar los masivos trabajos solicitados por los clientes; por lo tanto, un deficiente sistema de control interno.

Aunado a lo anterior, el control interno no es más que un sistema interconectado que beneficia la integración eficaz de actividades, de políticas organizacionales, de normas internas dictadas por la junta directiva y cada uno de los procedimientos desarrollados por los empleados que trabajan en una organización, para alcanzar las metas y objetivos de la misma, facilitando la preparación y la obtención de información confiable y verificada financiera, contable, tributaria y administrativa. Cabe agregar, que el control interno constituye un elemento fundamental en el desarrollo de las actividades de una organización, en base a él se toman decisiones y se formulan programas de acciones a futuro, fomentan la eficiencia y eficacia de los recursos, garantizando

fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas legales vigentes; asimismo contribuye en búsqueda de errores o falencias que puedan afectar la consecución de los objetivos previamente establecidos por la organización.

Hay que mencionar, además un buen control interno es imprescindible para la correcta gestión, planificación y despliegue de una empresa en la conquista de cada uno de sus objetivos. Por el contrario, existe la realidad de empresas con sistemas de control interno inadecuados o deficientes que son contraproducentes para los propósitos de las entidades; ante tales situaciones la aplicación de una auditoría de gestión es imprescindible para la mejora organizacional del control interno. Por lo cual, la auditoría de gestión es el examen exhaustivo y sistemático aplicado a una organización con el objetivo de evaluar la eficiencia de la gestión empresarial, operaciones internas, manejo de la información, entre otros factores que tengan relación directa con el control interno y la consecución de los objetivos institucionales.

Por lo anteriormente expuesto, se origina este trabajo de grado centrado en la utilización de la auditoría de gestión para determinar y describir las deficiencias que presenta en su control interno la oficina contable Asesores Industriales y Comerciales, S.A. (AINCO S.A.) que afecten los procedimientos contables y tributarios en la gestión de su cartera de clientes. De igual forma, se busca mediante la gestión interna estrategias que mejoren la optimización de los procedimientos, la eficiencia en la labor del personal y la eficacia en cada una de las actividades del departamento de contabilidad y tributos que afectan directamente a los clientes. El trabajo que se presenta, está estructurado en 5 momentos, descritos a continuación:

Momento I (Planteamiento del Problema): Describe y plantea la situación objeto de estudio, mediante un diagnóstico previo se estipulan interrogantes puntuales, se establece el objetivo general y los objetivos específicos con el fin de enmarcar el proceso de acción de la investigación. De igual forma, se presenta la justificación, importancia y alcance de dicha investigación.

Momento II (Soporte Conceptual): Se detallan los antecedentes de la investigación, tanto internacionales, nacionales y locales de investigaciones previas relacionadas directa o indirectamente con el tema de estudio. Se presentan las bases teóricas y sustentación legal, fragmentos del capítulo que sustentan el objeto de estudio, y su respectivo sistema de variables.

Momento III (Metodología Aplicada): Representa la metodología de la investigación aplicada en el presente trabajo referente a la naturaleza, paradigma, enfoque, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos a aplicar a la población o muestra determinada; mediante los métodos contruidos para la obtención de datos de forma factible, aplicando las estrategias procedimentales para el desarrollo y aplicación de la investigación.

Momento IV (Análisis de los Resultados): Enfocado en el análisis de datos e interpretación de los resultados obtenidos, con el propósito de presentar un análisis resumido de acuerdo al instrumento realizado.

Momento V (Conclusiones y Recomendaciones): Se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante el desarrollo y finalización del Trabajo Especial de Grado, en base a los objetivos específicos establecidos y dando respuestas a las interrogantes que se plantearon dentro de la situación objeto de estudio. Además, contiene las referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo que aportaron información valiosa y los respectivos anexos convenientemente desarrollados.

MOMENTO I

SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO

Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio

El control interno constituye un elemento fundamental en el desarrollo de las actividades de una organización, en base a él se toman decisiones y se formulan programas de acciones a futuro, en búsqueda de la consecución de los objetivos previamente establecidos por la Junta Directiva. Por lo cual, el control interno es el conjunto de normas y procedimientos aplicados con el fin de detectar cualquier desviación, error, equivocación y malversación de la información financiera, contable y administrativa de una entidad que pueda afectar los propósitos empresariales. La correcta aplicación del control interno permite, proporcionar información de garantía y verificada, diagnóstico de las posibles falencias en la gestión empresarial, corrección de los errores operativos, optimización y eficacia en el desarrollo de las actividades de los empleados, eficiencia de los recursos organizacionales, emisión de estados financieros fidedigno, cumplimiento de las normas y principios de contabilidad.

Por su parte, Alberca (2021), afirma lo importante que es un correcto control interno en cualquier organización:

En la actualidad a nivel internacional el control interno se desarrolla en las grandes organizaciones, como un medio para alcanzar el éxito, pues se sabe que éste se logra en forma adecuada; aunque tiene la exigencia de una base de métodos, técnicas, procedimientos y políticas de control administrativo. La supervisión interna ayuda a los logros reales de las instituciones, ya que salvaguarda los activos empresariales, al generar información confiable, oportuna, fidedigna y útil para mejorar la gestión.
(p.3)

Según se ha citado, un buen control interno es imprescindible para la correcta gestión y despliegue de una empresa en la conquista de cada uno de sus objetivos. Ahora bien, en el caso de una oficina contable, entes dedicados a llevar la información financiera y mercantil de sus clientes para darles un óptimo tratamiento en cuestiones contables, tributarias, financieras, administrativas y mercantiles, la aplicación de un sistema de control interno permite la eficacia y eficiencia dentro de los procedimientos contables – tributarios destinados para cada cliente, minimizando los posibles errores en la gestión desarrollada por la oficina, cumplimiento con las Normas Internacionales de Contabilidad y cualquier ley o norma que regule las actividades de cada uno de los clientes.

De lo anterior se puede inferir, que la principal función de una oficina contable es realizar el adecuado tratamiento y planificación para satisfacer las necesidades de sus clientes, que van desde: el cumplimiento ante los impuestos nacionales y municipales, tramitación de documentos mercantiles, apertura de nuevas empresas, gestión de los contribuciones parafiscales y procedimientos que afectan la nómina de la empresa (vacaciones, liquidaciones y utilidades), registro de la información financiera de la empresa para su emisión en documentos contables y mercantiles, asesoría ante diferentes situaciones empresariales, como es el caso de las fiscalizaciones; son solo algunos de los tantos servicios que puede ofrecer una oficina contable entre otros procedimientos contables, tributarios, administrativos y de asesoramiento que deseen o necesiten sus clientes.

No obstante, si la oficina no cuenta con un control interno establecido en el ambiente de trabajo, es probable se desorienten en cuanto a la adecuada aplicación de los procedimientos contables – tributarios. En otras palabras, las oficinas son susceptibles a cometer diversos errores debido a que gestionan enormes cantidades de información, realizar gran variedad de servicios y dependiendo de su cartera de clientes los errores más comunes se pueden triplicar, comúnmente estas equivocaciones pueden ser: no establecer procedimientos internos en función a cada departamento, inexistencia de manuales de procedimientos o existencia según el caso desactualizados e ineficientes, no poseer políticas organizacionales establecidas, errónea determinación de prioridad entre las actividades a realizar, gestión deficiente del tiempo en procesos operativos, programa de contabilidad desactualizado que no cumpla correctamente las necesidades de la oficina, escaso personal para realizar los masivos trabajos solicitados por los clientes; por lo tanto, un deficiente sistema de control interno.

Tal es el caso de la empresa Asesores Industriales y Comerciales S.A. (AINCO S.A.) es una oficina contable ubicada en la ciudad de Barquisimeto, que se dedica desde el manejo contable, trámite administrativo, asesoramiento mercantil y gestión tributaria de sus clientes (contribuyentes ordinario, contribuyentes especiales y personas naturales). Durante varios años estuvo en la búsqueda de establecer un control interno estable mediante un modelo versátil que pueda adaptarse a las diferentes situaciones que afecten el mercado económico venezolano, como lo fueron: las reconversiones monetarias, los cambios en algunos tributos y los cambios realizados por el Estado en las normativas que regulan el desarrollo tributario de los comercios influyendo en la planificación contable – tributaria de cada empresa y la alta tasa de sanciones o multas impartidas por la administración tributaria.

Asimismo, la desfavorable situación económica de Venezuela ocasionada por una hiperinflación sostenida durante varios años, afecta el desempeño financiero de las pequeñas y medianas empresas, causando falta de liquidez para el cumplimiento oportuno de los impuestos. Otra situación desfavorable, es ser seleccionado por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) como contribuyente sujeto pasivo especial disposición que acarrea diversas consecuencias para las empresas como: declaración y pago del Impuesto al Valor Agregado (IVA) quincenal, anticipo del Impuesto Sobre las Rentas (ISLR) (1% de los ingresos quincenales), retenciones IVA (el 75% del crédito fiscal de las compras), el Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF) y el Impuesto a los Grandes Patrimonio (IGP). Son solo algunos parámetros que afectan a las empresas y aún más a las oficinas contables y contadores que deben adaptarse ante diferentes situaciones adversas en que se encuentren sus clientes.

Con referencia a lo anteriormente descrito, Asesores Industriales y Comerciales S.A. (AINCO S.A.) debe estar a la vanguardia para asesorar adecuadamente a su cartera de clientes en materia tributaria del municipio Iribarren debido a la emisión por parte del Servicio Municipal de Administración Tributaria (SEMAT) de la nueva la Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, según la Gaceta Municipal extraordinaria N° 4757 (2020), la cual asume la

criptomoneda nacional, el Petro, como unidad de cuenta para el cálculo indexado de los tributos y sanciones, a su contravalor en bolívares.

En otras palabras, el cálculo de los tributos, tasas, multas, intereses y recargos estarán anclados al precio del Petro que se actualiza cada mes, dando como consecuencia el aumento de los impuestos municipales, como: impuesto a la actividad económica, aseo urbano y saneamiento ambiental; afectado la rentabilidad y liquidez de varios comercios de la localidad de Barquisimeto. La oficina debe gestionar sus procesos eficientemente, minimizar el tiempo de ejecución para el preparativo de los cálculos e informar con holgura a sus clientes el monto que corresponde pagar por concepto de los impuestos municipales, detectando y evitando así posibles eventos adversos que concluyan en multas para sus clientes.

En relación a la problemática expuesta, el objetivo de estudio de la presente investigación es la realización de una auditoría de gestión desde una visión interna que identifique las deficiencias en la gestión contable – tributaria de la oficina, para lograr establecer los parámetros adecuados que permitan la mejora del control interno dentro de los procedimientos operativos y los aspectos contables – tributarios de la cartera de clientes que posee la empresa de servicios contables AINCO, S.A. Dentro de este marco, “La Auditoría de Gestión puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o puede limitarse a cualquier operación, programa sistema o actividad específica, en un periodo determinado.” (Maldonado, 2010, p. 26). Según lo citado, la auditoría de gestión es el examen exhaustivo y sistemático que se aplica a una organización con el objetivo de evaluar la eficiencia de la gestión empresarial, operaciones internas, manejo de la información, entre otros factores que tengan relación directa con la consecución de los objetivos de la entidad.

Acercas de Asesores Industriales y Comerciales S.A. (AINCO, S.A.) es una oficina contable ubicada en la ciudad de Barquisimeto, con domicilio fiscal en la calle 54 frente a la carrera 17, organizacionalmente la oficina se encuentra separada en diferentes áreas de imprescindible función, que van desde: La Junta Directiva, el departamento de contabilidad y tributos, departamento de nómina e impuestos parafiscales, departamento de cobranzas y tesorería, y el departamento de recursos humanos para los empleados de la oficina. En la actualidad, se encuentra en una situación favorable, ya que a pesar del corto personal que posee, logra realizar a tiempo el adecuado tratamiento a cada cliente cumpliendo con las fechas establecidas por los diferentes instituciones del estado, como por ejemplo: declaraciones y pagos

de los impuestos del SEMAT; declaración y pagos de los impuestos manejados por el SENIAT y las contribuciones parafiscales, sin dejar a un lado los servicios mercantiles, asesoramiento y planificación contable.

Previo al panorama actual, la oficina debió superar cada una de las consecuencias de la pandemia del virus COVID-19, siendo las más graves para la oficina: el trabajo a distancia, el escaso contacto personal con las empresas y el cierre o cese temporal de varias empresas que manejaban en ese momento. Por estos motivos, existieron inconvenientes con los procedimientos internos de todas las áreas destacando contabilidad y tributos, siendo muy importante el correcto funcionamiento de dicha área para la oficina. Durante los meses de pandemia, se gestionaron diferentes alternativas para solventar situaciones durante 2020 y 2021, dando como resultado varios procedimientos de gestión que interfirieron entre sí, creando confusión y desorden en las operaciones administrativas y contables. Hasta la fecha, no posee un control interno sistematizado y concreto que de origen a un manual de procedimientos comprensibles para cada empleado y departamento que conforman a la entidad, en donde se determine el inicio de las funciones y el fin de estas, reduciendo la posibilidad de cometer errores en cada procedimiento.

Por consiguiente, la empresa se encuentra en la constante búsqueda de nuevas estrategias que permitan mejores prácticas empresariales, en donde se jerarquice los procedimientos del control interno, sistematice cada uno de los procesos internos y garantice la eficiencia en el tratamiento contable - tributario que se le realizan a los clientes, favoreciendo el buen desarrollo en cada procedimiento contable y no contable dentro de AINCO, S.A. Por estas razones, la oficina debe estar abierta a modalidades novedosas y cambios en el sistema de control interno, comenzado con la separación de los departamentos, desarrollando una estructura organizativa en la que se defina claramente la jerarquía dentro de la oficina, las funciones de cada departamento y las actividades a realizar de cada empleado, que facilite la confección de manuales de trabajos que optimicen el tiempo de trabajo y eviten la confusión de los empleados.

De lo anterior se deduce, que aplicando técnicas y herramientas que mejoren el desempeño de los empleados, optimicen el tiempo en la realización de las actividades, permitirá a AINCO S.A. ser eficaz y eficiente en el desarrollo de los procedimientos contables y tributarios, al poseer un sistema de control interno estable, versátil ante cada situación que se presente, accesible a sus empleados y adecuado al tratamiento necesario para cada cliente. En consideración con los planteamientos expuestos surgen las siguientes interrogantes: ¿Las

políticas internas de AINCO, S.A. se aplican correctamente? ¿Cómo se puede demostrar objetivamente la eficacia y eficiencia de los procedimientos internos y el tratamiento de la información de sus clientes en AINCO S.A.? ¿De qué manera incidirá la aplicación de nuevas estrategias en el control interno en la gestión de los aspectos contables y tributarios que influyen en los clientes de AINCO S.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Examinar la gestión del control interno con respecto a los procedimientos contables y tributarios de los clientes en AINCO, SA

Objetivos específicos

Determinar la situación en qué se encuentra la empresa AINCO, S.A. en relación a los aspectos contables y tributarios de los clientes.

Analizar la gestión del control interno con respecto a los aspectos contables y tributarios de los clientes

Formular estrategias de control interno que permita la mejora en aspectos contables y tributarios de los clientes en AINCO, SA

Justificación e Importancia

El presente estudio busca formular estrategias de control interno que permita la mejora en aspectos contables y tributarios de los clientes en AINCO, SA. En cuanto a la justificación, Hernández, Fernández y Baptista (2014) plantean que esta debe “indicar el porqué de la investigación, exponiendo sus razones, donde se demuestre que el estudio es necesario e

importante” (p. 51). Es por ello, que la relevancia de esta investigación se manifiesta al estudiar el control interno en una organización, aspecto imprescindible para el procesamiento de la información financiera, contable, tributaria y operativa; aún más en el caso específico de una oficina de servicios contables, encargada de llevar toda la información de sus clientes para dar el adecuado tratamiento y asesoramiento ante aspectos tributarios y contables que afecten directa o indirectamente a su cliente.

Desde la perspectiva metodológica, contribuirá a otras investigaciones que presenten la misma variable o en su defecto se relacionen de forma indirecta. Profesionalmente, el estudio permite manifestar los conocimientos adquiridos en la carrera, originando y ampliando las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática planteada, recordando que el sistema de control interno puede presentar actualizaciones, cambios o aplicación de nuevas estrategias. Cabe agregar que los aspectos contables tributarios están en constante dinámica, siendo influenciados por nuevas ordenanza, reformas y providencias de las leyes en cuanto a impuestos y contribuciones parafiscales.

En función de lo planteado, el presente trabajo aporta diferentes aspectos investigativos, sociales y científicos, que permiten dar un sentido claro y concreto. De hecho, el estudio posee pertinencia social y validez científica, porque esta soportado por una serie de teorías contables, aspectos tributarios y estrategias administrativas, que surgen de la influencia directa que ejerce el control interno en las empresas: medición la eficiencia de los procesos internos, evaluación de los procedimientos contables y administrativos, cumplimiento de las políticas y normas operacionales, organización de las actividades en los diversos departamentos. Adicional a esto, la investigación se etiqueta como influyente para estudiantes de contaduría, profesionales y cualquier persona interesada.

Por otro lado, en la actualidad las organizaciones venezolanas se enfrentan a constantes desafíos entre los que destacan un alto nivel de incertidumbre, cambios acelerados y recesión económica, gracias a la inestabilidad nacional influenciada por las crisis económica, social, política y cultural en que está sumergido el país. De modo que, las empresas se ven en la necesidad de contar con mejores capacidades de adaptación y respuestas oportunas al momento socio histórico que transitan y así lograr los objetivos planteados; en este sentido, contar con un control interno efectivo contribuye en gran medida a la consecución de los planteamientos organizacionales.

Por consiguiente, la presente investigación puede contribuir en el ámbito académico a futuras investigaciones, en diferentes campos de la contabilidad, impuestos nacionales y municipales, organización operacional y procedimientos administrativos, destacando la importancia de un sistema de control interno aplicado a los aspectos contables y tributarios que se desarrollan en una oficina contable o en un departamento de contabilidad de alguna empresa. Por lo cual, servirá con valiosa información que aportara en el desarrollo y formación de futuros contadores, presentado destacados conocimientos que los instruirán en el ámbito profesional.

Alcance

“El alcance de la investigación debe tener como base los objetivos determinados en la investigación, marco teórico, realidad social y la real perspectiva que posee el estudio investigativo presentado.” (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.41). Según lo citado, el alcance es el elemento que describe con precisión lo que se espera dentro del desarrollo que se dará de la temática seleccionada dentro del trabajo, indica con determinación los puntos más resaltantes, permitiendo delimitar la investigación y organizar las ideas desde principio a fin de forma uniforme y con sentido.

Aunado a lo anterior, el objeto de estudio llevado a cabo en la presente investigación se centra en la utilización de la auditoría de gestión para determinar y describir los problemas que presenta en su control interno de Asesores Industriales y Comerciales S.A. (AINCO S.A.) que afecten los procedimientos contables y tributarios en la gestión de su cartera de clientes. De igual forma, se busca a través de la gestión interna posibles situaciones que mejoren la optimización de los procedimientos, la eficiencia en la labor del personal y la eficacia en cada una de las actividades del departamento de contabilidad y tributos que afectan directamente a los clientes.

Después de lo anterior expuesto, se enfatiza que Asesores Industriales y Comerciales S.A., es una oficina contable ubicada en la ciudad de Barquisimeto, con domicilio fiscal en la calle 54 frente a la carrera 17. Se dedica desde hace varios años el manejo contable, trámite administrativo, asesoramiento mercantil y gestión tributaria de diferentes empresas (persona jurídica) tanto contribuyentes ordinarios, como contribuyentes sujetos pasivos especiales y personas naturales. Cabe agregar, que la presente investigación ocupa los campos de:

procedimientos contables, impuestos nacionales de Venezuela e impuestos municipales de Iribarren, auditoria de gestión, importancia del control interno; así mismo el área en que se desarrollo fue en el departamento de contabilidad y tributos de Asesores Industriales y Comerciales S.A. (AINCO S.A.). De igual forma, el presente trabajo se desarrollará durante el periodo correspondiente entre los meses de Febrero y Mayo del 2023.

MOMENTO II

SOPORTE CONCEPTUAL

El soporte conceptual o marco teórico es la parte documental de un trabajo que tiene como función principal sustentar y desarrollar el enfoque de una investigación partiendo de la postura del investigador y ampliando el horizonte a otras investigaciones anteriores, a través de la búsqueda exhaustiva de información que tenga relación con el tema tratado. El investigador acumula un conjunto de documentos desde revistas científicas hasta trabajos de grados, los cuales son de gran utilidad al momento de sustentar su investigación, así como precisar y organizar las ideas y conceptos. Según Arias F. (2012) “El Marco Teórico o Marco Referencial, es 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” (p.106).

De igual forma Tamayo y Tamayo (2009) comenta que:

El marco teórico es el respaldo organizado en argumentos teóricos y referenciales que se le da al problema de investigación. Es la evaluación, presentación y pertinencia de enfoques y resultados de teorías e investigaciones en diversas áreas del conocimiento, los cuales han abordado directa o indirectamente, una problemática similar a la del proyecto actual (p.148).

Por tal motivo, la aplicación del soporte conceptual es imprescindible para el desarrollo de un trabajo de investigación debido a que fundamenta las bases del conocimiento teórico a través de antecedentes, teorías, documentales, blogs, informes científicos, documentos y revistas que mantienen relación directa o indirecta al planteamiento que esté desarrollando el investigador. Del mismo modo, permite cerciorarse de la intencionalidad y las hipótesis

construidas dentro de la investigación, para potenciar la utilidad del trabajo brindándole mayor validez y confiabilidad en los resultados obtenidos.

Antecedentes

Al respecto Rojas (2011) afirma que los antecedentes constituyen “el conjunto de hechos, estudios y datos que han precedido a la formulación del problema que se investiga y que sirven para conocer, aclarar, juzgar e interpretar el estado actual de la situación que se pretende estudiar” (p. 112). Por lo cual, toda investigación debe ser sustentada con estudios anteriores relacionados con la temática en cuestión, precisando cuales son de nivel internacional, nacional y local, de este modo el lector determinará el ambiente y el tiempo en el que se desarrolló la investigación sustentada.

Por otro lado, los antecedentes pueden ser de distintas fuentes, como lo son: tesis de pregrado y postgrado, investigaciones institucionales, documentos científicos, revistas especializadas, paginas verificadas de internet, conferencias y artículos arbitrados. De allí que, para el desarrollo de la presente investigación se hizo la búsqueda de varios trabajos previos relacionados con el objeto de estudio, seleccionando un pequeño grupo que tuvo mayor semejanza directa o indirecta con los intereses de la investigación, estos se organizaron de acuerdo al año de su publicación, mediante la orden correlativo de dos investigaciones internacionales, dos investigaciones nacionales y una investigación local:

Castro (2021), realizó una investigación titulada: **“Incidencia del Control Interno en la Gestión Contable de la Empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. Lima, 2020”**, presentada ante la Universidad Peruana de las Américas para optar al título Profesional de Contador Público. Su objetivo fue determinar de qué manera el control interno incide en la gestión contable de la Empresa de Servicios Expreso Trujillo E.I.R.L. en el año 2020, debido a que la empresa no había implantado controles y procedimientos en la gestión contable, situación que afecta gravemente el control interno, la toma de decisiones de la junta directiva y el desarrollo económico de la empresa a futuro.

De modo que la investigación aplicó metodologías específicas que beneficiaron la sustentación del estudio, se utilizó un enfoque cualitativo, método descriptivo, un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con una muestra específica de 28 trabajadores de la

empresa de servicios, los instrumentos utilizados fueron la encuesta y el cuestionario, cuyos resultados fueron procesados en un programa de Excel.

Dentro de los resultados obtenidos, el investigador llegó a la conclusión de la influencia del control interno en el crecimiento económico – financiero de la empresa y el correcto desarrollo de la gestión contable y tributaria; recomendándose la aplicación de una guía de procesos para la oficina y sus diversas áreas, creación y ejecución efectiva de normativas internas, políticas contables y manuales de procedimientos que aborden las funciones realizadas en el departamento facilitando el desarrollo de las actividades de los empleados en el manejo y planificación de sus labores, permitiendo una incidencia positiva en las tomas de decisiones para las diferentes procedimientos de la empresa.

El estudio es relevante como antecedente, debido a que suministra información sobresaliente y cerciorada sobre la incidencia del control interno en la gestión contable de una empresa y la influencia positiva que genera el establecimiento de políticas y normas organizacionales dentro de una estructura fiable de procedimientos contables, que fomenten la adecuada toma de decisiones de la junta directiva, la optimización de los recursos y las diferentes actividades desarrolladas por los empleados, en este sentido, coadyuvaría a determinar la situación en qué se encuentra la empresa objeto de estudio en relación a los aspectos contables y tributarios de los clientes.

Por otro lado, Zambrano, Álvarez y Yoza (2021), presentaron en la Revista Científica Multidisciplinaria publicada por la universidad UNESUM de Ecuador un artículo titulado: **“La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas”**, el cual tuvo como objetivo principal explicar la relevancia de la aplicación de la auditoría de gestión en las empresas; así como también definir los indicadores de gestión que ayudan a identificar el cumplimiento de las metas y objetivos en términos de eficacia, eficiencia y calidad de los productos o servicios que ofrece una empresa. Cabe mencionar, que la metodología aplicada fue la descripción y revisión bibliográfica de la conceptualización, etapas y técnicas de una auditoría de gestión.

De lo anterior, los investigadores concluyeron que la auditoría de gestión permite que una organización tenga la capacidad de transformarse y crecer de manera eficiente y eficaz, puesto a que analiza cada una de las etapas de los procesos administrativos y operativos, dentro de su entorno y realidad, con el objetivo de diagnosticar y definir las falencias o errores (hallazgos

negativos) dentro de dicha estructura organizacional, que deben ser mejorados por medio del desarrollo de acciones correctivas y preventivas permitiendo la mejora del ámbito administrativo, contable y tributario bajo un control interno de calidad que beneficia a la economía y productividad de la empresa.

El artículo es importante como antecedente, ya que define y describe detalladamente la incidencia que genera la aplicación de una auditoría de gestión dentro de una empresa, el efecto positivo en el sistema de control interno y la definición de los hallazgos negativos encontrados, generando estrategias, técnicas y demás recomendaciones a la junta directiva para solventar dichos errores administrativos y operativos, malversación de fondos y falencias en los procesos internos, es por esto, facilitaría el análisis de la gestión del control interno de la organización en estudio con respecto a los aspectos contables y tributarios de los clientes.

En el marco de investigación nacional, Aula (2021), presentó en la Revista Científica Gerens número 8 un artículo titulado: **“Cultura de Control Interno en Organizaciones Venezolanas”** cuyo objetivo principal fue evaluar la situación de la cultura de control interno en organizaciones venezolanas. Metodológicamente la investigación se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptivo de campo, la técnica de recolección de datos que utilizó el investigador fue la encuesta y el instrumento desarrollado fue el cuestionario, contentivo de 15 preguntas usando la escala de Likert para las opciones de respuesta, la población y muestra del artículo estuvo conformada por 16 gerentes de organizaciones de diversos estados de Venezuela.

En el mismo orden de ideas, el desarrollo del artículo posee un enfoque claro de la actualidad que enfrentan las organizaciones venezolanas para llevar a cabo sus objetivos, las cuales afrontan constantes desafíos entre los que destacan un alto nivel de incertidumbre, cambios acelerados y recesiones económicas que influyen drásticamente en su economía y gestión contable. En este sentido, un control interno efectivo contribuye en gran medida a las empresas, ya que les permite adaptarse ante cualquier situación desfavorable, conocer sus fortalezas y debilidades, poseer normas, políticas y procedimientos establecidos, separar y organizar los departamentos de la empresa, conocer su realidad como organismo, entre otros beneficios que no pueden existir sin una cultura organizacional establecida que respalde las funciones de la empresa.

Por ende, los resultados obtenidos reflejan un nivel bajo de cultura de control interno en las organizaciones venezolanas que fueron estudiadas, dejando en evidencia las carencias de las empresas nacionales y las altas posibilidades de caer en situaciones de incertidumbre organizacional y económica, las cuales se incrementan aún más considerando el marco económico actual que afecta al nación Venezolana. Por tal razón, el investigador recomienda implementar acciones constantes y sistemáticas en pro de la concientización y formación en materia de control interno a corto plazo, diseñar e implementar un código de ética, políticas empresariales y procesos contables tributarios, que tomen en cuenta las características propias de cada entidad y busquen la mejora de la gestión interna.

El estudio constituye un antecedente valioso, debido a que aclara desde una visión objetiva y general la actualidad que enfrentan las organizaciones venezolanas para llevar a cabo sus objetivos operativos y financieros. De igual manera, dar a conocer la situación general del control interno en las empresas venezolanas y los beneficios que permite su correcta aplicación, que van desde dar reportes confiables sobre la realidad de la empresa, las deficiencias operativas, el establecimiento de normas, políticas y procedimientos, hasta dar seguridad y fiabilidad en el manejo de los activos y la información contable de la institución.

De igual manera, Carrillo (2018) presentó una investigación titulada: **“La Planificación Tributaria como Control Interno en el Proceso de Ventas en Materia de Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales. Caso: Distribuidora Industrial Disindca, C.A”** presentada ante la Universidad de Carabobo para optar al título de Especialista en Gerencia Tributaria. En lo referente a la metodología aplicada, la investigación fue de diseño no experimental, de tipo de campo, de nivel descriptivo, de revisión documental, con una modalidad de un proyecto factible y la población se conformó por nueve (09) empleados de la empresa Distribuidora Industrial Disindca, C.A., la muestra el cien por ciento (100%) de la población, por lo cual se considera censal. Asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento se utilizó un cuestionario constituido por veinte (20) ítems, los cuales fueron formulados bajo un carácter dicotómico, es decir, de dos alternativas de respuestas (sí y no) el cual se validó por el juicio de expertos; para el análisis de los resultados obtenidos se utilizó diagramas circulares.

De ahí que el investigador concluyó que el personal de la empresa no está al tanto de Providencia Administrativa N° 0030, que establece los adecuados procedimientos para la aplicación de las retenciones del IVA; asimismo, no tiene conocimiento de la importancia del

control interno en el ámbito tributario. Por ende, se suministraron una serie de recomendaciones destinadas a resolver esta problemáticas que afectan a la Distribuidora Industrial Disindca, C.A., estas fueron: primero documentar la información contable – tributaria de la organización, en especial la relacionada al IVA; segundo la empresa deberá realizar su manual de organización, descripción de cargos, de normas y procedimientos y políticas; tercero desarrollar un correcto plan de inducción al personal del área tributable; y cuarto mantener en constante actualización el control interno de la empresa, así como también desarrollar estrategias que permitan que los empleados estén al tanto de las actualizaciones tributarias.

El estudio es importante como antecedente, puesto que demuestra la relevancia del control interno, la gestión administrativa, el establecimiento de manuales de procedimientos y la planificación tributable en el seno de una empresa, permitiendo alcanzar las metas trazadas para cumplir de manera eficiente con las actividades correspondientes en materia de impuestos, en el caso de la presente investigación retenciones IVA, en este sentido, beneficiaría en la formulación de estrategias de control interno que permita la mejora en aspectos contables y tributarios de los clientes atendidos por la organización objeto de estudio.

En lo que respecta al ámbito local de la comunidad de Barquisimeto, Ramírez y Ramírez (2022) presentaron en su trabajo especial de grado titulado: **“Proceso de Percepción del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras y el Cumplimiento Normativo de sus Obligados”** presentada ante el Instituto Universitario Jesús Obrero, Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela para optar por el título de Técnico Superior Universitario (T.S.U) en Contaduría Pública. El propósito de la investigación fue el cumplimiento del IGTF en los sujetos pasivos especiales como agentes de percepción. La metodología utilizada se fundamentó en un paradigma positivista con enfoque cualitativo, bajo la modalidad descriptiva – documental, basada en un diseño no experimental, la técnica utilizada fue la observación y el instrumento la encuesta tipo cuestionario conformada por diez (10) ítems dicotómicos cerrados con respuestas de (Si o No), el cual fue aplicado a cinco (05) trabajadores del área administrativa de la empresa Productos Alimex, C.A.

Cabe agregar, que los resultados se representaron en cuadros ilustrados mediante gráficos de barras y el análisis de los resultados obtenidos fue por ítems sustentado en la estadística descriptiva. Se realizó una serie de conclusiones en la que se determinó que la imposición del IGTF ha generado confusiones en las entidades, por lo cual la mayoría de las empresas se han

limitado a una retención, determinación y enteramiento de forma mecánica dando posibilidad a errores u omisiones que les coloca en riesgo ante el sistema de sanciones que conforma a este régimen. Al mismo tiempo, dentro de sus recomendaciones propone estrategias adecuadas a las necesidades y obligaciones de los contribuyentes especiales, con el fin de mitigar los errores, facilitar el trabajo y conducir hacia la correcta gestión tributaria que optimice la eficiencia y eficacia de la empresa, permitiendo un despliegue de conocimientos actualizados del ámbito tributario venezolano.

El estudio es considerado relevante como antecedente, debido al amplio enfoque que suministra del ámbito tributario nacional, mediante la fundamentación puntual en leyes, normas y providencias administrativas que rigen la actividad de las empresas venezolanas, en específico los sujetos pasivos especiales, respecto a los cuales aclara cada uno de sus deberes formales y la adecuada gestión contable – tributaria que deben realizar la gerencia para cumplir con la rigurosidad de la administración tributaria, logrando mitigar los errores y evitando las sanciones impuestas por el SENIAT, es por esto, favorecería en la formulación de estrategias de control interno para mejorar en aspectos contables y tributarios de los clientes atendidos por la organización objeto de estudio.

Es necesario recalcar que las investigaciones y antecedentes antes descritos, representan soportes o referencias fundamentales para el trabajo presentando, puesto que el objetivo general es examinar la gestión del control interno en aspectos contables y tributarios de las empresas, gestionadas y asesoradas por una oficina contable, mediante estrategias y técnicas que permitan la aplicación de una auditoría de gestión dentro de las estructuras operativas, administrativas y contables de la organización que influyen en los servicios prestados a cada uno de los clientes. Así mismo, busca establecer estrategias que permitan la optimización del tiempo y la eficiencia de los procedimientos contables - tributarios de los clientes, evitando futuras sanciones o multas.

Bases Teóricas

Es la parte de la investigación que se encarga de ampliar los conocimientos conceptuales referentes al problema planteado. Según explica Arias F. (ob. cit.) “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107). En tal sentido, las bases

teóricas son el resultado de un estudio detallado de diversos conceptos, definiciones, nociones, principios que explican las teorías principales del problema a investigar, los términos plasmados permiten fundamentar, sistematizar, clasificar y relacionar entre sí los conceptos y teorías para unificar los criterios del trabajo desarrollado. Para ello, se hace necesario, establecer conceptos que permitirán alcanzar el logro de los objetivos de la presente investigación:

Control Interno

Según Gil (2015) el control interno se define como: “Los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar y dar confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia” (p.32). Por consiguiente, es un procedimiento efectuado dentro de una empresa u organización, monitoreado por la dirección o gerencia, con la finalidad de suministrar un nivel razonable de seguridad ante los fraudes, reducir los errores en las operaciones, dar confiabilidad al sistema interno y fe en la información para lograr potenciar la dirección administrativa, contable y financiera, cumpliendo a cabalidad las leyes y normativas que regulen las actividades de la empresa.

Por otro lado, Whittington y Pany (2000), argumenta que según:

Algunos expertos comentan que el control interno son los pasos que da una empresa para evitar un fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos. Otros, a la vez que reconocen la importancia del control interno para la prevención del fraude. (p. 171)

De acuerdo a lo descrito, el control interno es la herramienta predilecta para evitar el fraude, debido a que una de sus funciones es prevenir, detectar y corregir eventos indeseados, como: estafas, dolo, malversación de datos y errores que afecten la información contable, administrativa y tributaria. También, le permite a una empresa la aplicación de medidas estratégicas que minimicen descuidos o inexactitudes y maximicen la eficiencia y eficacia de sus operaciones en la busque de sus objetivos previamente establecidos por la junta directiva.

Objetivos del Control Interno

Según Ruffner (2016). Los objetivos del control interno, son:

1. Proteger los recursos de la empresa.
2. Prevenir las deficiencias.
3. Detectar las deficiencias en la malversación.
4. Proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión.
5. Promover la eficiencia y eficacia de las operaciones a en la empresa.
6. Detectar desperdicios de material innecesario, tiempo, etc. (p.48)

Para Fonseca (2014) considera tres objetivos del control interno, son:

1. Obtener la información financiera apropiada, oportuna y real.
2. La protección de los activos que tiene la empresa.
3. La promoción de la eficiencia de las operaciones. (p.320)

Considerando lo anteriormente citado, se determina la importancia que posee un correcto control interno dentro de las funciones que despliegue una empresa y los objetivos en cada una de sus áreas. Como tal, los objetivos del control interno contribuyen a que haya confiabilidad en los procesos, procedimientos y operaciones, cumplimiento cabal de las políticas administrativas y contables, las normas nacionales que rigen las actividades de la empresa y responsabilidad ante las obligaciones tributarias, permitiendo que exista eficiencia y eficacia en la organización, indicadores esenciales para el análisis financiero, la toma de decisiones y logro de los objetivos planteados.

Sistema de Control Interno

Según Whittington y Pany, Control Interno (ob. cit) “El control es un proceso cíclico y repetitivo. Está compuesto de cinco principios estos son:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del riesgo.
3. Actividades de control.
4. Información y comunicación.
5. Supervisión o monitoreo.” (p.173)

Ambiente de Control:

Es el primer componente, considerado como la base del control interno y de todos los demás componentes, aportando disciplina, estructura y organización a la empresa. De acuerdo al informe emitido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, o según sus siglas en inglés COSO II (2013) “es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización” (p. 14). Establece un ambiente organizacional propicio para establecer valores, conductas, reglas y normas que sensibilicen a los miembros de la empresa, generando una cultura de control interno y una gestión escrupulosa, empezando desde la alta gerencia hasta llegar a los escalafones inferiores del organigrama jerárquico.

Por otro lado, Alvarado (2007) establece la estructura general de los subcomponentes de ambiente de control:

- Integridad y valores éticos: el comportamiento ético del recurso humano sujeto a los estándares que se establezcan en la entidad.
- Dedicación a la competencia: las normas y procedimientos establecidos solo pueden conducir a su aplicación con éxito.
- Consejo de directores o de comité de auditoría: niveles altos de la estructura empresarial, su influencia es sumamente importante debe contar con la capacitación, experiencia, dedicación y compromiso indispensable para tomar decisiones de acciones adecuadas.
- Filosofía y estilo de operación de la administración: actitudes de la administración en relación al control interno referida a la información financiera y a los principios de contabilidad existentes.
- Estructura organizacional: refleja la manera como la entidad puede alcanzar sus objetivos, incluyendo los de control interno.
- Asignación de actividad y responsabilidad: la provisión de recursos necesarios para cumplir con las obligaciones asignadas, es por esto que las actividades operativas y administrativas dentro de una organización se facilitarían en gran medida.
- Políticas y prácticas de recursos humanos: políticas eficaces que conduzcan a la mejor selección, entrenamiento, ascenso y supervisión de empleados. (p. 22 – 24)

Evaluación de Riesgo:

Este constituye el segundo componente, según Gil (ob. cit):

Involucra 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 manejados. Asimismo se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (p. 40)

Permite identificar, analizar y administrar las causas o sucesos que generen los riesgos que podrían afectar negativamente las actividades y operaciones en la realización de los fines y objetivos propuestos por la organización. Se debe planear su probabilidad de existencia en la organización y las posibles consecuencias que afecten gravemente el control interno, a través de la planeación de estrategias que permitan identificar y evaluar los riesgos relacionados con los objetivos operacionales y financieros para el logro de las metas organizacionales, para poder determinar cómo deben ser administrados estos errores a futuro.

Así mismo, Alvarado (ob.cit) considera que pueda ser cualquier acto o circunstancia interna o externa que pueda ocurrir o afectar adversamente a la capacidad de la empresa, entre ellas menciona: Cambios en el ambiente de operaciones, personal nuevo, cambios en los sistemas de información, crecimiento rápido de la entidad, introducción de nuevas tecnologías en los procesos de producción o de información, introducción al mercado de nuevos productos o servicios por parte de la empresa, incursionar en mercados extranjeros y nuevos pronunciamientos contables.

Actividades de Control:

Según el Informe COSO II (ob.cit) “son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas administrativas logren mitigar los riesgos al logro de objetivos de Información y Comunicación sean llevadas a cabo” (p. 46). Por consiguiente, las actividades de control son las políticas, procedimientos y habilidades que se ejecutan con la función de poder reforzar los objetivos y metas de la empresa, implementando nuevas tácticas para minimizar riesgos futuros que afecten a los proyectos, estas acciones pueden ser aprobaciones, revisiones, entre otras.

Aunado a lo anterior, la implementación de estas políticas ayuda a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los

objetivos de la empresa; por lo cual, las actividades de control ocurren en toda la entidad y se realizan en todos los niveles jerárquicos de la entidad, en varias etapas de los diferentes procesos realizados en el negocio. Estas actividades se clasifican en: control preventivo, control detectivo y control correctivo.

Asimismo, las actividades de control se disciernen en cuatro subcomponentes, a los cuales Alvarado (ob.cit) los define como:

- Revisión del desempeño: actividad prevista en las políticas y procedimientos específicos, comprenden la comparación de la información y de datos, así como el análisis crítico y las recomendaciones para mejorar.
- Procesamiento de la información: controles generales (operaciones del centro de datos, adquisición y mantenimiento del software del sistema, seguridad de acceso y desarrollo y mantenimiento del sistema) y controles de aplicación (referidos a las aplicaciones específicas, entrada, procesamiento de datos y salida).
- Controles físicos: protección física de los activos, que incluyen documentos de autorización de acceso y movimiento, conteo periódico y su comparación con lo registrado.
- Separación de funciones: las responsabilidades deben separarse o segregarse, con ello se reduce el riesgo de error. (p. 26 - 27)

Información y Comunicación:

Según Gómez y Tenesaca (2012), “se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades” (p. 46). De modo que, permite asegurar que los registros de la información que se ejecutan en la organización en sus operaciones internas como externas, se han relevantes y de calidad para soportar el funcionamiento del control interno brindando colaboración de calidad a los directivos y empleados, a través de métodos y procesos con un manejo sistemático y regular, permitiendo una comunicación de calidad entre los departamentos y los recursos humanos de la organización.

De igual manera, la aplicación de un sistema informático permite resguardar y comunicar informes que contienen información operativa, financiera y datos contables de la empresa; que debe ser accesible, actualizada, suficiente, valida, correcta oportuna y verificable. Así como también, permite comunicar información relevante sobre sucesos, actividades y condiciones

externas necesarias para la toma de decisiones, que permiten dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Esto es ratificado por Alvarado (ob.ct), cuando explica que los controles están centrados en los sistemas de información de identidad y en los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir y reportar las transacciones y mantener la contabilidad de los activos, pasivos y partidas del capital contable. Dichos métodos consisten en la identificación y registro de todas las transacciones válidas, descripción oportuna de las transacciones para que puedan identificarse, medición apropiada de las transacciones registradas y el registro de las transacciones en el ejercicio contable al cual corresponde.

Supervisión y Monitoreo:

Es el último componente del sistema de control interno, su función es evaluar o comprobar que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema interno a lo largo del tiempo. De igual forma, Gómez y Tenesaca (ob.cit), argumentan que “es el proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo” (p. 47). Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas, es decir, la organización realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno estaba completos y funcionando, luego de esto evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas.

En este sentido, comenta Alvarado (ob.cit) que posterior al establecimiento de los controles internos se debe evaluar continua y oportunamente, en cuanto a su diseño y funcionamiento, a través de la autoevaluación (los mismos trabajadores debidamente capacitados y adiestrados), auditoría interna (vigilancia intrínseca que reporte directamente a la Alta Gerencia) o por fiscalización (por órganos reguladores externos).

Limitaciones del Control Interno

Ningún sistema de control interno puede garantizar sus cumplimientos de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, Hoyos, B. (2015, p.8) Afirma que las limitaciones más frecuentes del control interno, son:

- La limitación de requerimiento, en el cual la gerencia debe disponer de la ejecución del control interno, por lo tanto, debe existir una revisión minuciosa sobre la línea de costo – beneficio.
- La limitación de la confabulación, el personal interno y/o externos acuerdan hacer mala utilización de sus actividades diarias, logrando perjudicar a la organización.
- El exceso de nivel de jerarquía, el sistema de control no se desarrolla ni se cumple con objetivos trazados, se agrede frente a los indicadores, por lo tanto, no se podrán lograr los resultados esperados.
- La obsolescencia, el sistema de control interno podría tornarse obsoleto e inapropiado, dado que se requiere un sistema acorde a todas las exigencias de la organización, y que se realice en forma continua.
- Las equivocaciones del personal, se reflejan a menudo por carencia de conocimientos.

Eficiencia y Eficacia del Control Interno: (Auditoria)

La eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos deseados, mediante la conexión palpable entre los bienes y servicios realizados a través de los elementos empleados (el costo, el tiempo, el uso adecuado de los activos y los recursos humanos) para así lograr un impacto de calidad en el tiempo indicado al momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas. Por el contrario, la eficacia, es la realización de los objetivos y metas que se propone la empresa, en consecuencia la eficacia se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, se cumplen de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia.

Control Interno Tributario

La definición del control interno es muy amplia y abarca varios campos relevantes en la estructura de una empresa, de acuerdo al ámbito tributario se determina que las obligaciones de las empresas ante la Administración encargada han causado la necesidad de establecer controles que garanticen el cumplimiento acorde de las contribuciones e impuestos correspondientes, por esta razón se origina el control interno tributario, el cual se enfoca en un proceso estructurado

ejecutado por la junta directiva y el personal responsable del departamento de contabilidad, con la finalidad de proporcionar seguridad y confiabilidad a la información tributaria, organización en el cumplimiento de las leyes tributarias, gestionar las fechas de declaración y pago de los impuestos y contribuciones parafiscales.

Otra definición es la que suministrada por Barráez (2005), citado por Carrillo (ob. cit, p.34) quienes determinan al control interno tributario como:

Todas aquellas políticas, normas y procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados de la administración tributaria (SENIAT) con el fin de cumplir con ciertas obligaciones de hacer y no hacer, permiten además verificar la exactitud y confiabilidad en la determinación del hecho imponible y cumplimiento de los deberes formales. (p. 16).

Objetivos Control Interno Tributario

Según Carrillo (ob. ct, p.35), los objetivos de control interno tributario son:

- Planificar, controlar y dirigir políticas, normas y mecanismos para la determinación de pago correcto de los tributos y minimizar el margen de error en la contabilización del mismo.
- Garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal establecido por la administración tributaria.
- Velar por la obtención de información veraz y oportuna que sirva de base para la toma de decisiones.
- Diseñar mecanismos de planificación fiscal.
- Garantizar la eficiencia y eficacia en las operaciones de área de tributos.
- Establecer mecanismos idóneos para el cumplimiento de deberes formales.

Impuestos

“Es el tributo exigido por el estado, a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como generadoras de la obligación de tributar hechos imponibles, situaciones estas ajenas a toda concreta acción gubernamental vinculada a los pagadores” (Villegas, 2002, p. 157).

Según lo citado, el impuesto son las obligaciones o contribuciones de carácter obligatorio, que afectan a ciudadanos o empresas, que cumplan con los requisitos necesarios que establece la Ley del impuesto (supuesto hecho imponible), para su declaración y pago a la administración pública, con el fin de ser destinados esencialmente a cubrir gastos y necesidades públicos, a nivel nacional, estatal y municipal. Cabe destacar, que el aporte es proporcional a los ingresos de cada ciudadano o empresa debiendo pagar más los que más tienen y menos los que tienen menos, a fin de que la carga de los gastos públicos se distribuya con mayor equidad social.

Impuestos Nacionales de Venezuela (SENIAT)

“Los impuestos nacionales son emitidos por el Ejecutivo Nacional y llevados a la Asamblea Nacional para su discusión y aprobación” (Morillo, 2022, p.1). El sistema nacional tributario tiene como objetivo preestablecido sufragar los gastos del Estado a la vez que procura la justa distribución de las cargas, la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población, ya que dichos impuestos que ingresan al país van dirigidos al gasto público de salud, vivienda, seguridad, educación, construcciones de infraestructuras como carreteras, puertos, aeropuertos entre otros. Asimismo, El organismo recaudador de impuestos nacionales es el SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria), entre los principales impuestos nacionales que maneja la administración pública son:

1. El Impuesto al Valor Agregado, posee una alícuota general del 16% y una reducida del 8%; a efectos de los contribuyentes especiales se percibe las Retenciones IVA del 75%.
2. El Impuesto a las Grandes Transiciones Financieras, rige las operaciones de intercambio en moneda extranjera. Con su última reforma presenta tasa que oscilan entre el 3% si se realiza en puntos de venta nacionales y el 20% si se hace en puntos de venta internacionales.
3. El Impuesto Sobre La Renta anual, es el más antiguo de los tres tiene una base imponible que oscila entre el 6% y el 34%,
4. Retenciones ISLR mensual, con tasa entre el 3% al 5%, para personas naturales se aplica un deducible, y para personas jurídicas no residentes una tasa del 34%
5. Anticipo ISLR, para efectos de contribuyentes especiales, presenta una alícuota del 1% de sus ingresos quincenales, debe ser declarado y pagado según el calendario de los sujetos pasivos especiales.

Impuestos Municipales de Iribarren (SEMAT)

De acuerdo, a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), Gaceta oficial 39.163, los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización administrativa de la República, posee una personalidad jurídica gracias al establecimiento autónomo de la alcaldía, estructura que agrupa el poder público municipal en el municipio correspondiente; por ende, posee la facultad de crecer, recaudar e invertir sus ingresos, con el objetivo de impulsar el desarrollo social, cultural y económico de las comunidades locales. Algunos impuestos, tasa y otras obligaciones municipales son: publicidad y propaganda, vehículos, inmuebles, impuesto a las actividades económicas, licencia de funcionamiento, sanciones y tasas.

Por otro lado, en la comunidad de Barquisimeto el sistema de recaudación de los impuestos correspondientes al manejo de la Alcaldía de Iribarren es el SEMAT (Servicio Municipal de Administración Tributaria) dentro de la emisión de Ordenanzas Municipales, genera y esclarece lo relaciona a un grupo de impuestos municipales que deben pagar las empresas tales como: propaganda y publicidad, vehículos, bienes inmuebles y el impuesto a las actividades económicas, también conocido como la patente de industria y comercio.

De acuerdo a este último impuesto, se establece que para su declaración anticipada mensual se toma como base imponible el 90% de los ingresos determinado el pago a través de alícuotas pre-asignadas a las empresas gracias al CIU, para la declaración definitiva se tomó 100% de los ingresos anuales. Por otro lado, la Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar, según la Gaceta Municipal extraordinaria N° 4757 (2020), se fundamenta en:

1. Se asume la criptomoneda nacional, el petro, como unidad de cuenta para el cálculo indexo de los tributos y sanciones, a su contravalor en bolívares.
2. Se simplifica el clasificador de actividades, agrupándolas en grupos primarios, secundarios y terciaria, a efectos del tributo.
3. Se aplican alícuotas generales por grupos de actividades que rondan entre el 2% y 3%, al igual que el mínimo tributable mensual y anual que oscilan entre el 0,2 y 0,7, tasado al precio del petro según el BCV, a fecha del primero del mes en que se declara y paga el impuesto.

Sujetos Pasivos Especiales (Contribuyentes Especiales)

Están constituidos por aquellos contribuyentes ordinarios que han sido expresamente calificados y notificados por el SENIAT como sujetos pasivos especiales, debido al nivel de ingresos brutos anuales que perciben, según la Gerencia de Tributos Internos de la Región de su jurisdicción. En tal sentido, la providencia N.º 0685 del SENIAT (2007, p.2) señala que pueden ser calificados como sujetos pasivos especiales aquellas personas jurídicas con ingresos brutos iguales o superiores al equivalente de treinta mil unidades tributarias (30.000 U.T.), conforme a lo señalado en su última declaración jurada anual presentada, para el caso de tributos que se liquiden por períodos anuales, o que hubieren efectuado ventas o prestaciones de servicios por montos iguales o superiores al equivalente de dos mil quinientas unidades tributarias (2.500 U.T) mensuales, conforme a lo señalado en una cualquiera de las seis (6) últimas declaraciones presentadas.

Deberes Formales:

Los Sujetos Pasivos Especiales de conformidad con la normativa vigente se encuentran obligados a cumplir con los siguientes deberes formales:

- Presentar sus Declaraciones y efectuar los pagos por concepto de tributos, multas, intereses y demás, exclusivamente en el lugar indicado en la respectiva notificación. Además, deberán presentar sus escritos, recursos, notificaciones y cualquier trámite propio de su condición, en la dirección señalada en la respectiva notificación.
- Cumplir con las Fechas de sus Obligaciones Fiscales. Según lo establecido en la Providencia Administrativa sobre el Calendario de Sujetos Pasivos Especiales.
- Presentar las Declaraciones relacionadas con el Impuesto al Valor Agregado y las Retenciones de IVA, dentro de los plazos establecidos por la Administración Tributaria. Las mismas deberán ser presentadas por medios electrónicos en la Página Web del Portal del SENIAT. Las retenciones de Impuesto al Valor Agregado deben ser presentadas dentro de tres días hábiles siguientes a cada quincena (01 al 15 y 16 al 31).
- Declarar a través del Portal Fiscal y pagar de manera quincenal el Impuesto Grandes Transacciones Financieras, conforme al Calendario de Pagos de las Retenciones del Impuesto al Valor Agregado para Contribuyentes Especiales

Auditoria

“Es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas establecidas por la dirección.” (Madariaga, 2007, p. 13). En otras palabras, la auditoría es el proceso para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias reales relacionadas con los estados financieros y otros acontecimientos relacionados; así como evaluar dicha información mediante la investigación, documentación e indagación, con el objetivo de encontrar hechos indebidos que afecten el normal desarrollo de las operaciones administrativas, financieras, operativas, contables y tributarias de una empresa.

Clasificación de la Auditoría:

(Gómez, 2010, p. 5). Existen diferentes clasificaciones de Auditorías que son:

Auditoría Externa: Consiste en examinar y evaluar una determinada realidad por el personal externo al ente auditado, para emitir una opinión independiente sobre el resultado de las operaciones y la validez técnica del sistema de control que está operando en el área auditada.

Auditoría Interna: Es una función de control al servicio de la alta dirección empresarial. El auditor interno no ejerce autoridad sobre quienes toman decisiones o desarrollan el trabajo operativo, no revela en ningún caso la responsabilidad de otras personas en la organización. El objetivo final es contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa.

Por su Área de Aplicación:

Auditoría Financiera: Es el estudio de un sistema contable y los correspondientes estados financieros, con miras a emitir opinión independiente sobre la razonabilidad financiera mostrada en los estados financieros del ente auditado.

Auditoría Administrativa: Evalúa el adecuado cumplimiento de las funciones, operaciones y actividades de la empresa principalmente en el aspecto administrativo. Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza en la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

Auditoría Operacional: Tiene como objeto de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones, con miras a emitir opinión sobre la habilidad de la gerencia

para manejar el proceso administrativo y el grado de economicidad, eficiencia y efectividad de las operaciones del ente auditado.

Auditoría de Gestión: Es el examen sistemático y profesional efectuado por un equipo multidisciplinario, con el propósito de evaluar la eficacia de la gestión de una entidad, programa, proyecto en relación a sus objetivos y metas; determinar el grado de economía y eficiencia en el uso de los recursos disponibles; de medir la calidad de los servicios, obras o bienes ofrecidos y el impacto socioeconómico derivado de sus actividades.

Auditoría Integral: La auditoría integral está dada por el desarrollo integrado de la auditoría financiera, operacional y legal. Tiene como objeto de estudio los respectivos campos de las finanzas, la administración y el derecho, en relación con su aplicación a las operaciones económicas, de los entes auditados.

Auditoría Gubernamental: Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental. Esta evaluación se ejecuta con el fin de evaluar el correcto desarrollo de las funciones de todas las áreas y unidades de dichas entidades.

Auditoria de Gestión:

“Es el examen de eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de recursos organizacionales, determinada mediante el análisis en los procesos administrativos, usa los indicadores de rentabilidad, desempeño y los beneficios en la actividad de la entidad” (ISOtools, 2017, pág. 22). Evidentemente, la auditoria de gestión se centra en el desempeño y eficiencia del control interno y la gestión organizacional de la empresa o entidad, con el fin de determinar si dicho desempeño o ejecución, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a los principios de contabilidad, los criterios de economía y tributos nacionales, las políticas organizacionales, los reglamentos o códigos de ética y la optimización de recursos humanos, materiales, financieros, ambientales, tecnológicos y de tiempo.

Características de la Auditoria de Gestión:

(Suárez, 2010, pág. 23) La Auditoria de Gestión tiene las siguientes características:

1. Corrobora el cumplimiento de los planes y programas en un periodo de tiempo.
2. Identifica las potencialidades de la empresa pública y privada para generar riqueza, mide la contribución económica y social de la entidad al detectar los puntos críticos de gestión.
3. Metodología flexible y cambiante la cual permite ajustarse a los diferentes cambios.
4. Medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa.
5. Promover la optimización de los niveles de eficiencia eficacia, economía, calidad e impacto de la gestión pública.

Fases de la Auditoría de Gestión

En la Auditoria de Gestión deben implementarse fases estructuradas jerárquicamente, según Zambrano, Álvarez y Yoza (2021, p. 133-134), estas son:

Fase I. Conocimiento preliminar: Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría un costo y tiempo razonables.

Fase II. Planificación específica: En esta etapa se busca obtener información general sobre la entidad en relación a su normatividad, antecedentes, organización, misión, objetivos, funciones, recursos y políticas generales, procedimientos operativos y diagnósticos o estudios existentes sobre la misma.

Fase III. Ejecución: A la información recopilada y procesada, se le aplican las metodologías determinadas para la mediación de la Eficiencia, Eficacia, Economía y Equidad.

Fase IV. Comunicación de resultados: En el informe sobre control de gestión se plasma los resultados obtenidos en cada uno de los parámetros mencionados, con el fin de entregar un dictamen de la gestión de la administración de un período.

Fase V. Seguimiento: Es necesario establecer cual son los indicadores a los que vamos a evaluar cómo se están desempeñando cada área y cada trabaja.

Sustentación Legal

En lo concerniente a la sustentación legal, Tamayo y Tamayo (ob. cit.), lo determinan como “al sustento jurídico legal del trabajo de investigación, los cuales deben estar directamente relacionados con la ley específica del ordenamiento jurídico que trata la temática en curso” (p.

48). Por el contrario Arias (ob. cit.) lo define como “el conjunto de documentos de naturaleza legal que sirven de testimonio referencial y de soporte a la investigación que se realiza” (p. 219). Según lo citado, la sustentación legal son todas aquellas leyes, reglamentos, códigos, acuerdos, decretos y circulares que sustentan el caso, es decir, que guardan relación con la investigación, esto con el fin de establecer la naturaleza legal del estudio.

Por consiguiente, dentro del apartado de las bases legales la información suministrada se conforma de acuerdo a una jerarquía establecida en la Pirámide de Kelsen, sistema jurídico graficado en forma de pirámide con una organización descendente, el cual es usado para representar la jerarquía legal dentro de una investigación, estructuralmente comienza desde: la Constitución, Leyes Orgánicas y Especiales, Leyes Ordinarias y Decretos, Reglamentos, Ordenanzas y Sentencias. Al respecto, de la investigación desarrollada las leyes que la sustenta pertenecen a la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las diferentes normativas del estado venezolano que influyen o apoyen la realización de este estudio, constituyendo así, un compendio de políticas de distinta jerarquía que afectan la investigación.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela
(Gaceta Oficial N. ° 36.860 del 30 de diciembre de 1999)

Artículo 133. “Toda persona tiene el deber de coadyuvar a los gastos públicos mediante el pago de impuestos, tasas y contribuciones que establezca la ley” (p. 23). Es la base primordial de legalidad de la tributación que señala los cimientos que configuran la naturaleza y el sentido de contribuir con el Estado para sustentar y financiar los gastos públicos mediante la aplicación de impuestos establecidos en diversas leyes especiales tributarias.

Artículo 317. “No podrá cobrarse impuestos, tasas, ni contribuciones que no estén establecidos en la ley, ni concederse exenciones y rebajas, ni otras formas de incentivos fiscales, sino en los casos previstos por las leyes...” (p. 67). En este artículo se detalla el régimen y autoridad que posee por sobre otras normas la Carta Magna, ya que de ella descenden las demás leyes; en tal sentido, de acuerdo a lo que se establece el nacimiento de cualquier tributo que pretenda aplicarse debe estar estrictamente consagrado por una normativa contenida en la ley, lo cual se concreta en el axioma “no hay tributo sin ley”.

Artículo 316. “El sistema tributario procurará la justa distribución de las cargas públicas según la capacidad económica del o la contribuyente, atendiendo al principio de progresividad, así como la protección de la economía nacional y la elevación del nivel de vida de la población; para ello se sustentará en un sistema eficiente para la recaudación de los tributos” (p. 67). Dicho en otras palabras, el sistema tributario al asignar un tributo considera la capacidad económica y/o contributiva del sujeto pasivo que le permita soportar el pago de impuestos. De este modo, se implementa el principio de progresividad determinando que el contribuyente que más enriquecimiento obtenga deberá pagar mayor tasa impositiva.

Código Orgánico Tributario

(Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.507 de fecha 29 de enero de 2020)

Artículo 23. “Los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este Código o por normas tributarias”. (p. 6). En concreto, es indispensable que las personas tanto naturales como jurídicas deban cumplir con la obligación del pago de impuestos y con los deberes formales que a estos se les atribuye, ya que son el sujeto pasivo de la obligación tributaria.

Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano

(Federación Venezolana de Colegio de Contadores Públicos, Asamblea Nacional

Extraordinaria 23 y 24 de Febrero de 1996)

Artículo 2.- “Tiene las siguientes obligaciones:

a) El Contador Público deberá, ofrecer a quienes preste sus servicios el concurso de sus conocimientos, actuando con diligencia, confiabilidad y estricto apego a la ética.” (p. 4).

Artículo 7.- “El Contador Público deberá celebrar con su cliente un contrato por escrito, en el cual se especifiquen las condiciones y alcances de los servicios y lo relacionado con sus honorarios y gastos”. (p. 6)

Para una oficina contable o un contador independiente es importante que sus clientes comprendan genéricamente las razones, las funciones y la información más destacada o relevante de los servicios que presta, para que ambas partes puedan comprender sus necesidades y deberes

en el mismo lenguaje. Por lo cual no es obligación del contador público prestar conocimiento u orientar en el ámbito contable, tributario y mercantil a sus clientes, pero si es oportuno al momento de establecer el alcance de sus servicios y el contrato de sus honorarios profesionales.

Providencia administrativa N.º SNAT/2007/0685, por la cual dicta la Reforma Parcial de la Providencia N° 0828 del 21/09/2005, sobre sujetos pasivos especiales (Gaceta Oficial N° 38.622 del 08 de febrero de 2007)

Artículo 1. “Los sujetos pasivos calificados como especiales y notificados en forma expresa de tal condición por la Gerencia de Contribuyentes Especiales de la Región Capital y por las Gerencias Regionales de Tributos Internos, deberán sujetarse a las normas contenidas en esta Providencia, a los fines de la declaración y pago de sus obligaciones tributarias, del cumplimiento de los deberes formales y del cumplimiento de los deberes como agentes de retención o percepción de tributos”. (p. 2)

Según lo anterior citado, los sujetos pasivos calificados como contribuyentes especiales están conformados por aquellos sujetos que han sido expresamente calificados y notificados mediante un acto administrativo emanado por la Gerencia Regional de Tributos Internos del SENIAT, y en consideración a esta condición están obligados a normas específicas para el cumplimiento de sus deberes formales y el pago de sus tributos.

Sistema de Variables

“Es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Un sistema de variables, consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida.” (Arias, ob. cit., p.55). Según lo citado, el sistema de variables es el conjunto de elementos que definen lo que se va a investigar, el objeto de estudio, sus dimensiones, su operación y además plantea las variables, en general representa una guía del procedimiento a seguir en el desarrollo del estudio. Por el contrario, Arias (ob. cit.) afirma que la variable “es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.” (p.

57), brindando información de relevancia a la investigación, principalmente son el objeto de estudio y permiten dar respuesta acerca de la problemática planteada en el proyecto.

Cabe agregar, que las etapas en que se divide la operacionalización de una variable es en dos términos conceptual y operacional; según Arias (ob. cit.) señala que la conceptual consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría” (p. 63) y la operacional “establece los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos y procedimientos de medición” (p. 63). En este sentido, conociendo los conceptos referidos, se muestra a continuación la operacionalización de variables:

Variable del Estudio

Auditoria de gestión para la mejora del control interno en aspectos contables y tributarios de los clientes en AINCO, S.A.

Definición Conceptual de la Variable de Estudio:

“Determinación y evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y calidad de los procesos dentro de una empresa, proporcionando un análisis a profundidad que permita enfrentar de manera adecuada la complejidad y los problemas de administración y dirección” (Zambrano, Álvarez y Yoza, 2021, p. 128) por los trabajadores de la empresa AINCO, S.A. en cuanto a mejorar el control interno en aspectos contables y tributarios de sus clientes.

Definición Operacional de la Variable de Estudio:

“Determinación y evaluación de los niveles de eficacia, eficiencia y calidad de los procesos dentro de una empresa, proporcionando un análisis a profundidad que permita enfrentar de manera adecuada la complejidad y los problemas de administración y dirección” (Zambrano, Álvarez y Yoza, 2021, p. 128) por los trabajadores de la empresa AINCO, S.A. en cuanto a: 1. Ambiente de control, 2. Evaluación de riesgos, 3. Actividades de control, 4. Información y comunicación, 5. Monitoreo, 6. Eficiencia y 7. Eficacia (Ver Cuadro N° 1).

Operacionalización de la Variable

Cuadro N° 1: Operacionalización de la Variable

Objetivo General: Examinar la gestión del control interno con respecto a los procedimientos contables y tributarios de los clientes en AINCO, S.A.					
Objetivos específicos	Variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Ítems
Determinar la situación en qué se encuentra la empresa AINCO, S.A. en relación a los aspectos contables y tributarios de los clientes	Situación de control interno	Ambiente de control	Integridad y valores éticos Dedicación a la competencia Asignación de actividad y responsabilidad Política y prácticas de recursos humanos	CUESTIONARIO	1
					2
					3
					4
		Evaluación de riesgos	Identificación y análisis		5
		Actividades de control	Revisión del desempeño Procesamiento de la información Control físico Separación de funciones		6 7 8 9
	Información y comunicación	Registro de información	10		
	Monitoreo	Revisión	11		
Analizar la gestión del control interno de la empresa AINCO, S.A. con respecto a los aspectos contables y tributarios de los clientes	Auditoria de Gestión	Eficiencia	Disposición de los recursos: Personal capacitado para su desempeño Uso del tiempo	ENTREVISTA	1
					2
		Eficacia	Cumplimiento de actividades: De acuerdo a la necesidad del cliente		3
Formular estrategias de control interno que permita la mejora en aspectos contables y tributarios de los clientes en AINCO, S.A.					

Fuente: Machado (2023)

MOMENTO III

ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL

Todo proyecto de investigación debe estar sustentado en un marco de investigación, basado en métodos y técnicas metodológicos. Dentro de la orientación procedimental se enfatiza estos procedimientos aplicados en el trabajo, para Sampieri (2014), la metodología de la investigación representa “al conjunto de procedimientos y técnicas que se aplican de manera ordenada y sistemática en la realización de un estudio” (p. 38). Por lo cual, en este momento se aclara el método científico realizado en la investigación y se exponen aspectos como la naturaleza de la investigación, el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad de los instrumentos.

Naturaleza de la Investigación:

El proyecto de investigación llevado a cabo **posee una naturaleza de investigación enfocada en el paradigma positivista**, el cual según Palella y Martins (2012), “es aquel que asume la objetividad como única vía para alcanzar el conocimiento. Considera el conocimiento científico como sinónimo de descubrimiento de relaciones causales que existen entre los fenómenos” (p. 44). En otras palabras, este paradigma busca dar explicación, predecir, controlar los fenómenos y comprobar las hipótesis que regulen dichas circunstancias o situaciones; por consiguiente, es un elemento relevante para sustentar el proyecto, debido a que demuestra a través de hipótesis comprobadas la confiabilidad del mismo.

De acuerdo con lo planteado, esta investigación se concibe dentro del **enfoque mixto cuantitativo - cualitativo**. Respecto al enfoque cuantitativo, Sampieri (op.cit.) indica que

“utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). En otras palabras, el enfoque cuantitativo se sustenta en el ámbito estadístico, busca analizar la realidad de una manera objetiva, con el fin de responder preguntas de la investigación y probar hipótesis que ya estuviesen establecidas. Por tanto, este enfoque permitirá medir las dos variables del presente trabajo de investigación, sustentarse en estadísticas comprobadas y analizar las variables auditoría de gestión, control interno en una oficina contables y su incidencia en los aspectos contables – tributarios de los clientes.

Por el contrario, según Creswell (2003) señala que el enfoque cualitativo es:

A diferencia de la investigación cuantitativa, que se basa en una hipótesis, la cualitativa suele partir de una pregunta de investigación, que deberá formularse en concordancia con la metodología que se pretende utilizar. Este enfoque busca explorar la complejidad de factores que rodean a un fenómeno y la variedad de perspectivas y significados que tiene para los implicados. (p. 129)

Es evidente entonces, que el enfoque cualitativo privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos que forman parte de las realidades estudiadas. En este mismo orden y dirección, el presente estudio se aplica el enfoque cualitativo con el propósito dar respuestas a las problemáticas ya planteadas del estudio, realizar un análisis e interpretación confiable de los datos obtenidos en el instrumento de investigación. Es por ello, que utilizar este enfoque facilitó conocer la importancia de un buen control interno, la eficiencia de los procedimientos contables – tributarios de una empresa de servicios contables y los beneficios que suministra la aplicación de una auditoría de gestión en el seno de una entidad.

Tipo de Investigación

“Se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (Arias, op.cit., p.77). Desde esta perspectiva, la presente investigación es de nivel descriptivo, para Tamayo y Tamayo (op.cit.), **la investigación descriptiva:**

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones

dominantes o sobre cómo una persona, grupo, institución o cosa se conduce o funciona en el presente. (p. 58).

Dentro de este orden de ideas, se consideró una investigación descriptiva debido a que contempla un plano general de la situación dada, aclara los detalles de los hechos apoyados en una rigurosa investigación de los mismos en un contexto natural describiendo con mayor precisión las cualidades de un grupo o fenómenos estipulados, así como, indagar la situación objeto de estudio para obtener un diagnóstico concerniente y poder elaborar las acciones pertinentes.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación, de acuerdo a Palella y Martins (op.cit) “se refiere a la estrategia adoptada por el investigador para responder el problema o dificultad planteado en el estudio” (p.86). En particular el diseño de la investigación, es un esquema o modelo que indica el conjunto de decisiones, pasos y actividades a realizar para guiar el curso de la investigación. Por estas razones, el presente trabajo se fundamentó en **un diseño de investigación no experimental y de tipo de campo**, según los autores previamente citados, Palella y Martins (op.cit), afirman que el diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p. 87)

Por otro lado, según los mismos autores Palella y Martins (op.cit) “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables porque estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural” (p. 88). Por lo cual, en la presente investigación se usó el diseño de investigación no experimental y de tipo de campo, puesto que se caracterizó por no manipular las variables a la hora del estudio y se enfocó en observar los hechos y fenómenos para no perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiestan, permitiendo hacer inferencia de la relación entre las variables sin una influencia directa, para luego ser sometidas a un análisis e interpretación.

Población

“Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” (Arias, op.cit, p. 81). Por el contrario, Tamayo y Tamayo (op.cit), consideran a la población como “la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 45). Por consiguiente, para efectos de este estudio, la población estará representada por los trabajadores y clientes de la oficina contable Asesores Industriales y Comerciales, S.A., específicamente nueve (09) empleados repartidos entre el Departamento de Contabilidad y Tributos, el Departamento de Tramitación y Asesoría, el Departamento de Cobranzas y Tesorería y, treinta y cinco (35) clientes conformados por contribuyentes ordinarios, contribuyentes especiales y personas naturales.

Cuadro N° 2: Población 1 de la Investigación

Departamentos de AINCO, S.A.	N.º de personal
Departamentos de Contabilidad y Tributos	4
Departamento de Tramitación y Asesoría	4
Departamento de Cobranzas y Tesorería	1
Total	9

Fuente: Machado (2023)

Cuadro N° 3: Población 2 de la Investigación

Clientes de AINCO, S.A.	N.º de empresas
Personas Naturales	5
Contribuyentes Especiales	10
Contribuyentes Ordinarios	20
Total	35

Fuente: Machado (2023)

Muestra

En cuanto a la muestra Sampieri (ob.cit) la define como “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta.” (p. 173). En

paralelo, Tamayo y Tamayo (op.cit), definen la muestra como: "El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población" (p. 176).

En ese mismo sentido, la muestra es un subconjunto de la población que está siendo estudiada. Para este caso la muestra seleccionada está **formada por los cuatro (04) trabajadores pertenecientes al Departamento de Contabilidad y Tributos** quienes desempeñan los siguientes cargos: Jefe del Departamento de Contabilidad y Tributos, Coordinador de Contabilidad, Coordinadora de Tributos y Administradora. De igual forma, que en la población la presente investigación se tomará una segunda muestra conformada **por seis (06) clientes anónimos, seleccionados como contribuyentes especiales** que se encuentran en actividad asesorados por AINCO, S.A.

Cuadro N° 4: Muestra 1 de la Investigación

Personal del Departamento de Contabilidad y Tributos	N.º de personas
Jefe del Departamento	1
Coordinadora de Tributos	1
Coordinador de Contabilidad	1
Administradora	1
Total	4

Fuente: Machado (2023)

Cuadro N° 5: Muestra 2 de la Investigación

Cientes de AINCO, S.A.	N.º de empresas
Contribuyentes Especiales	6
Total	6

Fuente: Machado (2023)

Técnica e Instrumento de Investigación

Técnica de Recolección de Datos

“Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (Arias, op.cit, p. 111). Por otro lado, Sabino (2014) afirma que: “una técnica trata

de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio, para luego mediante un análisis cuantitativo sacar las conclusiones que se correspondan con los datos corregidos” (p. 71). En la presente investigación se escogió el diagnóstico y la observación directa como técnicas de recolección de datos, con el propósito de obtener información sobre las preferencias de la muestra estudiada en cuanto a los aspectos y procedimientos contables – tributarios realizados por AINCO, S.A.

Instrumento de Investigación

”Es en principio cualquier recurso del que se vale el, investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (Sabino, op.cit, p.99). Para el presente trabajo se determinó la utilización de dos (2) instrumentos de investigación, el primero un cuestionario abocado al personal del departamento de contabilidad y tributos de AINCO S.A., constará de once (11) ítems específicos (preguntas cerradas), las cuales amerita respuestas dicotómicas (si / no). Un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativa a un evento, situación o temática en particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (Hurtado, 2000. p. 30). Simultáneamente, el segundo instrumento aplicado es una entrevista realizada a las empresas (clientes de AINCO, S.A.) determinados como contribuyentes especiales, el cual constará de tres (3) ítems para comprender en profundidad la eficiencia o deficiencia de los servicios contables de la oficina,.

Análisis de Datos

En opinión de Hernández y otros (2010), el análisis de los datos “busca, en primer término, describir los datos y posteriormente efectuar el análisis estadístico para relacionar las variables. Es decir, realizar análisis de estadística descriptiva para cada una de sus variables y luego describir la relación entre estas” (p.42). Asimismo, el análisis de datos se realiza mediante la técnica de estadística descriptiva, suministrando una interpretación objetiva y cuantitativa del contenido de la información recolectada, que deberá ser insertado en tablas estadísticas, gráficos de torta o de barra, finalizando con el análisis de cada uno de los ítems determinados en el instrumento. El objetivo final, del análisis de datos en la actual investigación es construir cuadros estadísticos y gráficos ilustrativos para poder extraer un análisis confiable y valido, en

enunciados teóricos de cada uno de los ítems seleccionados en el cuestionario a los empleados y la entrevista a los clientes.

Validez y Confiabilidad

Según Hurtado (2012) “La validez y confiabilidad reflejan la manera en que el instrumento se ajusta a las necesidades de la investigación” (p. 789). En este sentido, para la validez del instrumento de la presente investigación se hará uso del juicio de expertos que verifican las preguntas del cuestionario, once (11) ítems específicos, y la entrevista, tres (3) ítems, para recabar información clara de lo que realmente se quiere evaluar, es decir, generando los juicios en relación a la pertinencia entre objetivos y los ítems del instrumento, redacción apropiada de los ítems, extensión del instrumento y coherencia del mismo.

Por otro lado, para Hernández, y otros, (2014) la confiabilidad se refiere “Al grado en que su aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 56). En otras palabras, la confiabilidad del instrumento ejecutado se ha de obtener los mismos resultados al aplicarlo de forma repetitiva a la población donde ésta ha de causar los mismos resultados.

Por consiguiente, al tener los instrumentos válidos y confiables se convierte en un marco de referencia para esta investigación contribuyendo en dar a conocer los beneficios de la aplicación de una auditoría de gestión, la situación actual del control interno en una entidad privada y el proceso para mejorar la eficiencia de los procedimientos contables – tributarios dentro de una oficina contable.

Estrategias Procedimentales del Desarrollo de la Investigación

Antes de realizar lo anteriormente mencionado, se efectuaron los siguientes pasos o etapas procedimentales:

1. Se llevó a cabo el diagnóstico y la observación de los beneficios de la aplicación de una auditoría de gestión, la situación del control interno en el seno de una oficina contable y las estrategias que permitan mejorar la eficiencia de los procedimientos contables – tributarios de los clientes de AINCO, S.A.

2. Se desarrolló los conceptos, los antecedentes a la investigación, las bases legales, a fin de obtener argumentación documental que sustente la presente investigación al momento de manejar la información.
3. Se describió la naturaleza de la investigación, paradigma, enfoque, tipo y diseño de la investigación, basándose en los objetivos de estudio.
4. Revisión de las técnicas de recolección de datos y los instrumentos de la investigación.
5. Análisis de los datos suministrados en el instrumento de investigación, validez y confiabilidad en el instrumento desarrollado.
6. Determinación y diseño de la técnica e instrumento a utilizar, buscando respuestas claras y pertinentes para continuar el trabajo de investigación. De esta manera, las técnicas utilizadas fueron la observación y la entrevista. Del mismo modo, los instrumentos son el cuestionario empleado en el departamento de contabilidad y tributos de AINCO S.A. y los clientes considerados contribuyentes especiales, en actividad, asesorados por la oficina.
7. Los resultados obtenidos fueron procesados en tablas de datos para su respectiva interpretación y análisis. En breves palabras, observación, medición y análisis de resultados.
8. Elaboración de conclusiones y recomendaciones acorde a los resultados obtenidos del instrumento aplicado

MOMENTO IV:

RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

El presente momento se fundamenta en una explicación y representación gráfica de la información recopilada y procesada analíticamente, obtenida a partir de la aplicación del instrumento. Según Hurtado (ob.ct), “son las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos” (p.73). En otras palabras, el análisis de resultados es el apartado donde se exponen los resultados obtenidos mediante la aplicación de los distintos procedimientos y se presenta la información que ha sido recolectada a lo largo del estudio de una forma ordenada y comprensible

Por consiguiente, en este apartado se exponen los resultados cosechados luego de la aplicación de los dos (2) instrumentos de recolección de datos, que se estructuraron mediante un cuestionario de once (11) preguntas dicotómicas, de respuestas SÍ y NO al personal del departamento de contabilidad – tributos; y una entrevista realizada a las empresas clientes de la oficina contables, específicamente aplicada a la muestra descrita en el momento anterior. Obteniendo información relevante para el estudio del presente trabajo, que va dirigido a la utilización de una auditoria de gestión, para determinar y describir los problemas que presenta en su control interno la oficina contable Asesores Industriales y Comerciales S.A. (AINCO S.A.) que afecten a la gestión de su cartera de clientes, impidiendo la eficiencia de los procedimientos contables – tributarios que necesiten estos.

Cabe señalar, que para el estudio de la información obtenida se utilizó la estadística descriptiva, por medio del cálculo de frecuencias, para un mejor análisis y comprensión de los ítems. Los resultados, quedaron representados en cuadros compuestos por términos numéricos de cantidad y por términos porcentuales (%); así como también, en gráficos de barras en 3D que describen las diferencias entre las respuestas cosechadas. De igual forma cuentan con el análisis

pertinente, tomando como base los resultados de cada ítem que conformó los dos (2) instrumentos de recolección de datos.

**Instrumento de Recolección de Datos Aplicado al Personal del Departamento de
Contabilidad – Tributos de AINCO, S.A.
Variable a Estudiar: Situación de Control Interno**

Ítem 1. Dimensión: Ambiente de Control ¿Están definidos los valores institucionales que orienten el comportamiento del personal?

Cuadro N ° 6: Integridad y Valores Éticos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

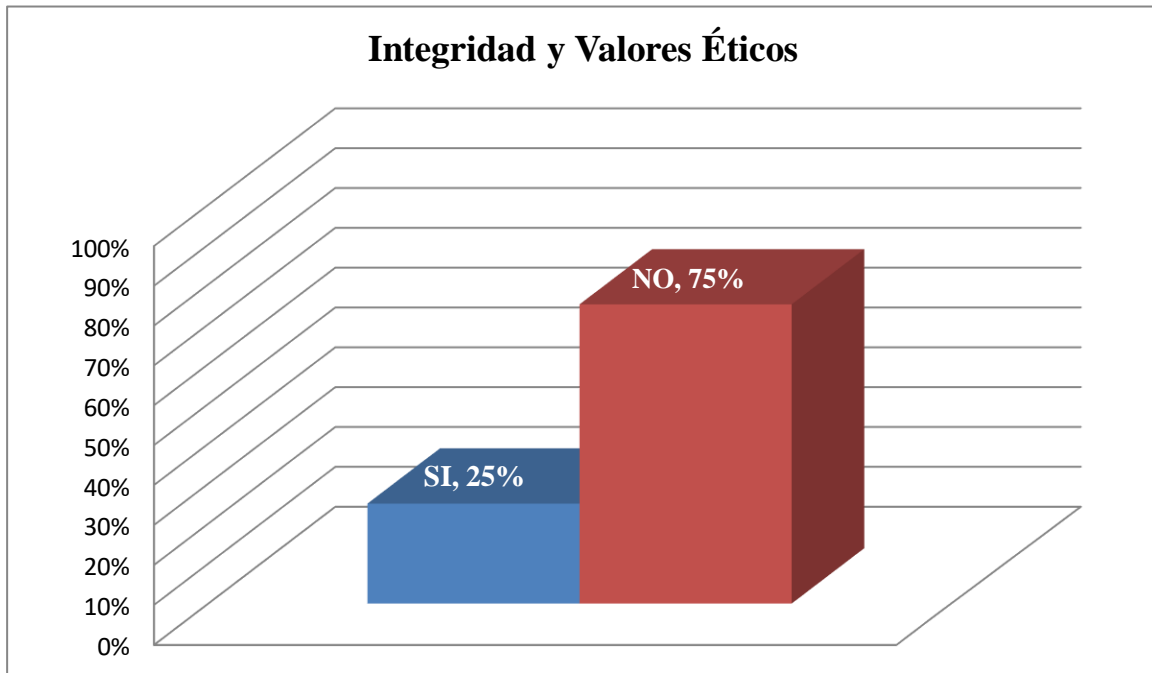


Gráfico N. ° 1: Distribución porcentual del ítem nro. 1

Análisis de los resultados: El 75% de los encuestados respondieron que NO y el restante 25% que SÍ, por lo cual se presenta entre la mayoría de los encuestados la incertidumbre de la existencia de los valores institucionales, a través de normas o políticas internas que orienten el comportamiento del personal en pro del beneficio institucional y operativo de la oficina contable. Es decir, que los trabajadores de la organización no se encuentran alineados con los valores corporativos, que deben ser reflejados en la visión, la misión y los objetivos de AINCO, S.A. para el efectivo desarrollo del ambiente de control interno.

De acuerdo al informe COSO II (ob.cit), según sus siglas en inglés, el ambiente de control “es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización” (p. 14). Por otro lado, un subcomponente del ambiente de control es el de integridad y valores éticos, “es el comportamiento ético del recurso humano de acuerdo a la responsabilidad asignada, sujetos a los estándares que sobre el particular se establezcan en la entidad” (Alvarado, ob.cit., p.22). En otras palabras, establece un ambiente organizacional propicio para establecer valores, conductas, reglas y normas que sensibilicen a los miembros de la empresa, generando una cultura de control interno en la institución empezando desde la alta gerencia hasta llegar a los escalafones inferiores del organigrama jerárquico.

Ítem 2. Dimensión: Ambiente de Control ¿Son debidamente entrenados y preparados los trabajadores para llevar a cabo las distintas actividades que le son encomendadas?

Cuadro N ° 7: Dedicación a la Competencia

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

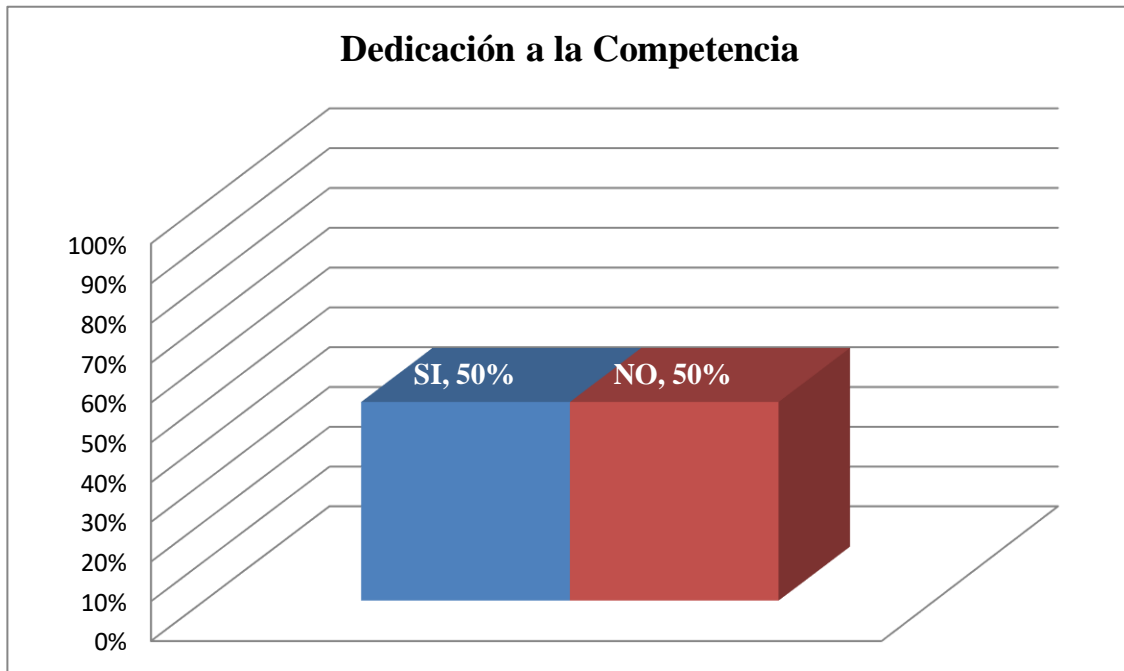


Gráfico N.º 2: Distribución porcentual del ítem nro. 2

Análisis de los resultados: Tal y como muestra el gráfico anterior existe una similitud entre las opciones repartiéndose el 50% entre ambas, se determina la existencia de procedimientos y estructuras organizativas que apoyen y preparen al trabajador en el desarrollo de sus actividades, pero estos presentan deficiencias como tal en las actividades laborales de cada empleado, ocasionado confusión en el desarrollo de estas, distracción o pérdida de tiempo en inferen negativamente en el tiempo de respuesta para satisfacer las necesidades operativas de ANICO, S.A. y en el cumplimiento de los deberes formales de los diferentes clientes en el tiempo oportuno.

Por consiguiente, la alta gerencia debe esclarecer el desarrollo de normas y procedimientos efectivos que conduzcan a los empleados a una revalorización de sus conocimientos y así establecer los distintos niveles de competencia que reflejen un perfil adecuado de conocimientos y habilidades, dependiendo fundamentalmente, de la inteligencia, capacidad, entrenamiento y de la experiencia de las personas. En cuanto a esto, menciona Alvarado (ob. ct.) “que las normas y procedimientos establecidos solo pueden conducir a su aplicación con éxito, siempre que los trabajadores, estén debidamente entrenados o preparados para llevar a cabo las distintas actividades que de ellos se desprenda” (p.22).

Ítem 3. Dimensión: Ambiente de Control ¿Son provistos los trabajadores de los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones asignadas?

Cuadro N ° 8: Asignación de Actividad y Responsabilidad

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

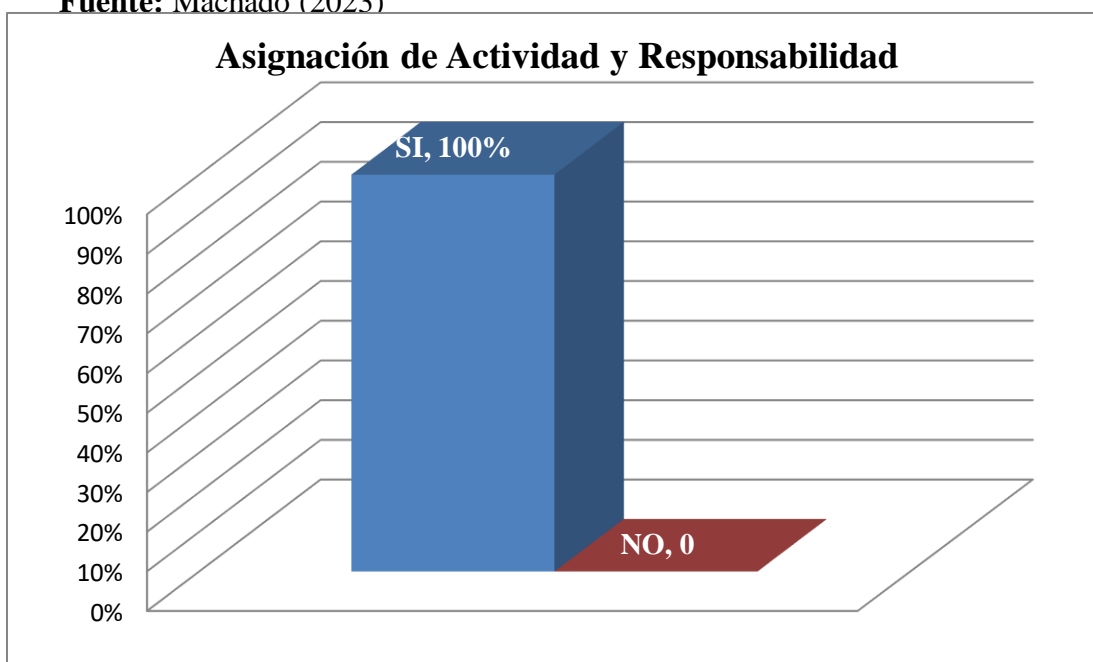


Gráfico N. ° 3: Distribución porcentual del ítem nro. 3

Análisis de los resultados: Análisis de los resultados: Los resultados obtenidos muestran un 100% de seguridad que los empleados cuentan con los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para el desarrollo de cada una de sus actividades dentro de la empresa. Tal situación demuestra que Asesores Industriales y Comerciales S.A. no posee “limitantes de requerimiento, en el cual la gerencia debe disponer de la ejecución del control interno, por lo tanto, debe existir una revisión minuciosa sobre la línea de costo – beneficio”; o, limitación de “obsolescencia, el sistema de control interno podría tornarse obsoleto e inapropiado” (Hoyos, ob.cit, p.8), en tal

sentido presentan los insumos que les permiten un mejor despliegue de las funciones internas y la minimización de las equivocaciones del personal, debido a que cuentan con recursos que facilitan y optimizan la realización de cada procedimiento interno.

Cabe agregar, que según Alvarado (ob. ct.), el subcomponente de ambiente de control, asignación de actividad y responsabilidad, está conformado por “la provisión de recursos necesarios para cumplir con las obligaciones asignadas, es por esto que las actividades operativas y administrativas dentro de una organización se facilitarían” (p. 22-23).

Ítem 4. Dimensión: Ambiente de Control ¿Se aplican políticas que conduzcan a la mejor selección, entrenamiento, ascenso y supervisión de sus trabajadores?

Cuadro N ° 9: Política y Prácticas de Recursos Humanos

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

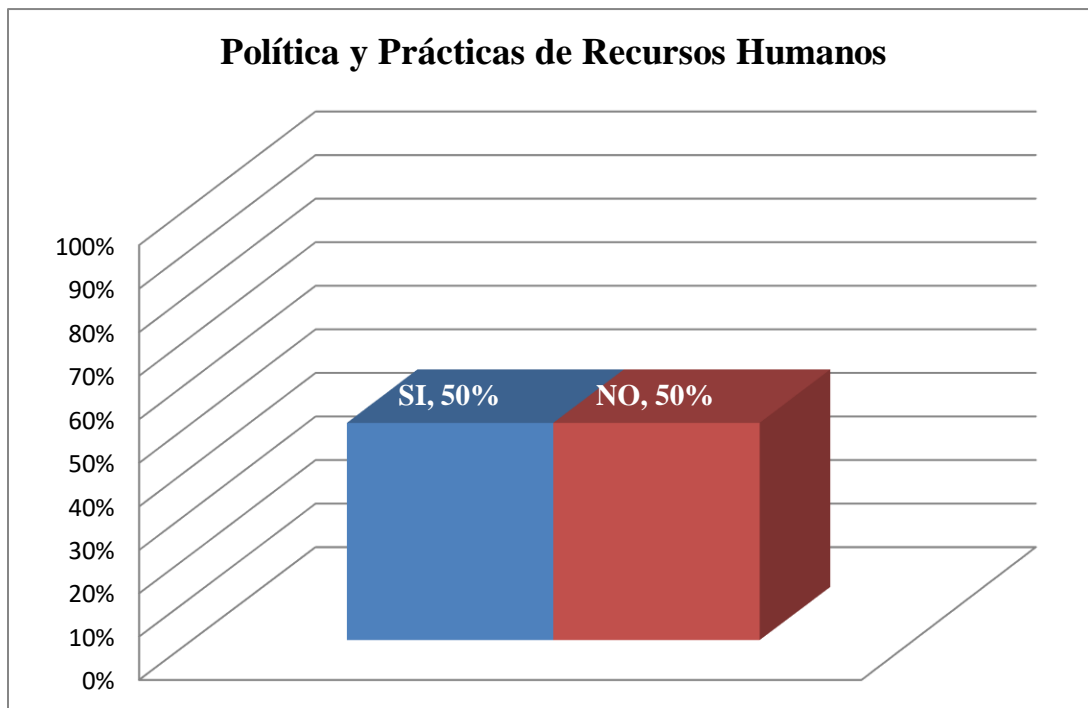


Gráfico N. ° 4: Distribución porcentual del ítem nro. 4

Análisis de los resultados: Análisis de los resultados: La gráfica demuestra una paridad entre los encuestados que optaron por el NO (50%) y los que optaron por el SI (50%), demostrando que en el seno de la organización no existen políticas concretas de supervisión de las actividades, desarrollo del personal y monitoreo de los procedimientos terminados, situación que afecta indirectamente la consecución de las metas de la empresa al no establecer “políticas eficaces que conduzcan a la mejor selección, entrenamiento, ascenso y supervisión de empleados” (Alvarado, ob. ct., p.24). Asimismo, “el recurso humano es una de las herramientas más importantes para que el control interno tenga su efectividad y eficiencia, por ello, a contratación de personal debe estar encaminada a contratar y seleccionar a personal proactivo, honesto y capacitado” (Alvarado, ob. ct., p.24).

Ítem 5. Dimensión: Evaluación de riesgos ¿Se consideran las circunstancias internas y externas que puedan ocurrir y afectar adversamente a la capacidad de la empresa?

Cuadro N ° 10: Identificación y Análisis

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

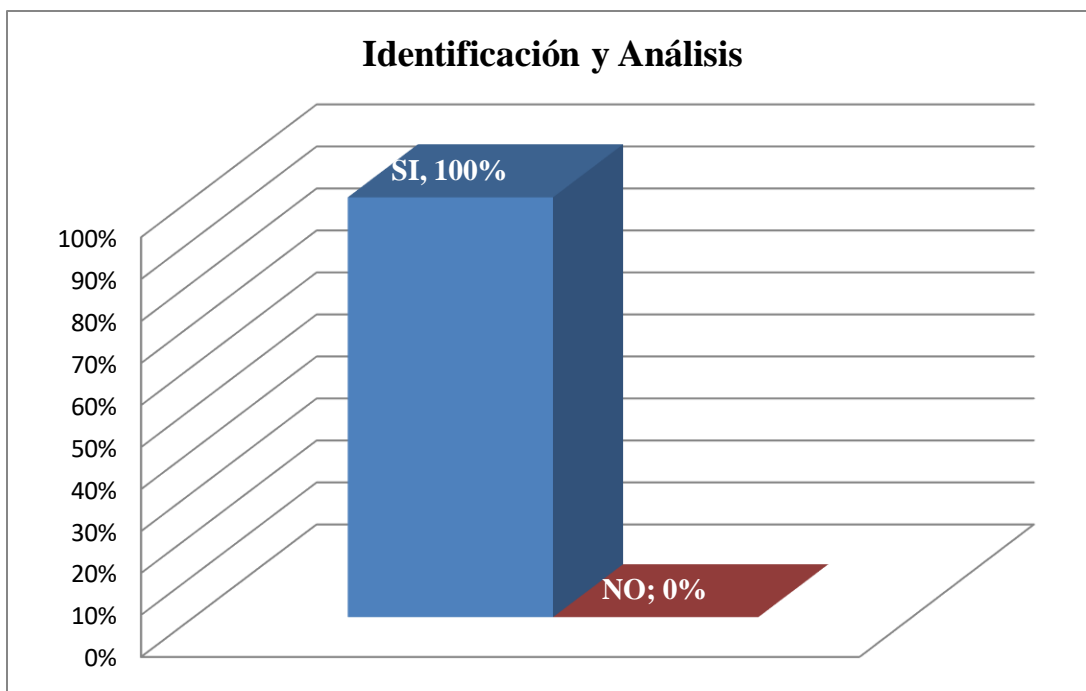


Gráfico N.º 5: Distribución porcentual del ítem nro. 5

Análisis de los resultados: Los resultados arrojados por el instrumento aplicado indican que el 100% de la muestra acepta que la empresa y su personal se encuentran firmemente preparados para diferentes circunstancias internas o externas que puedan ocurrir y afectar adversamente a la capacidad de administrativa, operativa y contable de AINCO, S.A. De este modo, ante situaciones negativas para la oficina contable, los directivos se apoyan en la evaluación de riesgos realizando estrategias que permitan identificar, analizar y gestionar las causas o sucesos que generen los riesgos que podrían afectar adversamente las actividades y procedimientos en la realización de los objetivos operacionales y financieros propuestos por la organización, para poder determinar cómo deben ser administrados estos errores o adversidades en el futuro.

Según Gil (ob. cit), la evaluación de riesgos:

Involucra 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 manejados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (p. 40)

Ítem 6. Dimensión: Actividades de control ¿Son comparados la información procesada en el sistema utilizado con los datos que originan las transacciones?

Cuadro N ° 11: Revisión del Desempeño

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

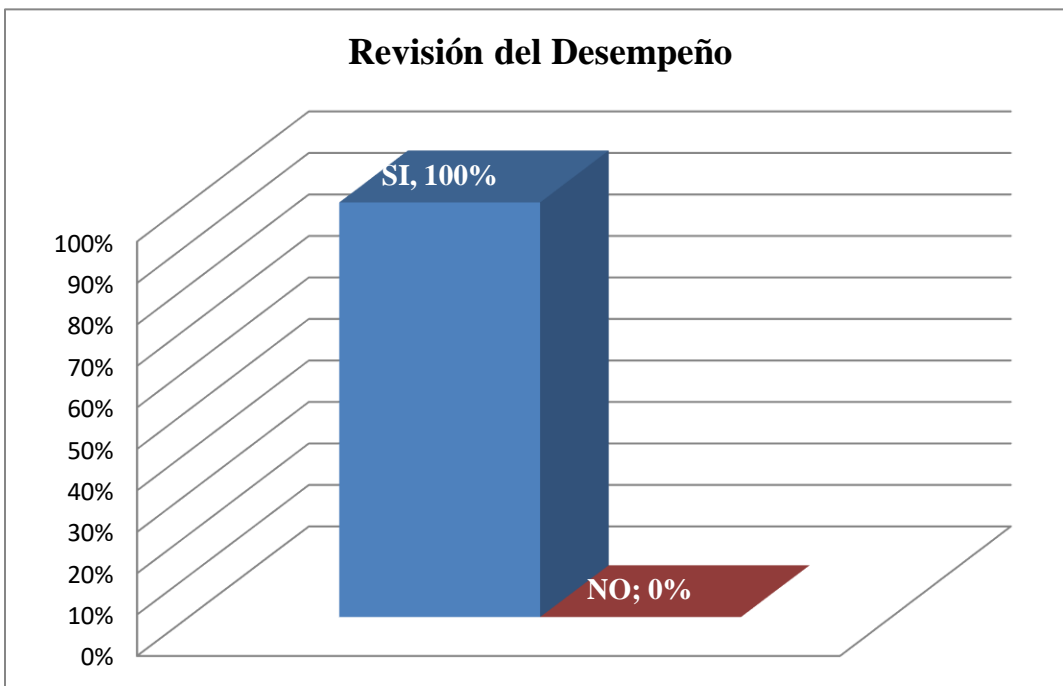


Gráfico N. ° 6: Distribución porcentual del ítem nro. 6

Análisis de los resultados: De igual manera en la gráfica que se muestra, se puede visualizar que los encuestados respondieron en un 100% a la opción de respuesta SI, afirmando que la empresa realiza la adecuada comparación de la información procesada en el sistema utilizado con los datos que originan las transacciones, en otras palabras, el personal debe evaluar dicha información mediante la investigación, documentación e indagación, con el objetivo de verificar que la información sea la correcta.

Por lo cual, se ve influenciado operativamente y afectado directamente la eficiencia del componente de del control interno actividades de control, “son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas administrativas logren mitigar los riesgos al logro de objetivos” (COSO II, ob.cit p. 46). Según lo citado, dicho componente está conformado por las políticas, procedimientos y habilidades que se ejecutan con la función de poder reforzar los objetivos y metas de la empresa, implementando nuevas tácticas para minimizar riesgos futuros que afecten a los proyectos, estas acciones se canalizan en la revisión de desempeño, que comprende “la comparación de la información y de datos, así como el análisis crítico y las recomendaciones para mejorar” (Alvarado, ob. ct., p.26).

Ítem 7. Dimensión: Actividades de control ¿Existen políticas establecidas para garantizar la seguridad de acceso al sistema utilizado?

Cuadro N ° 12: Procesamiento de la Información

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	2	50%
NO	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

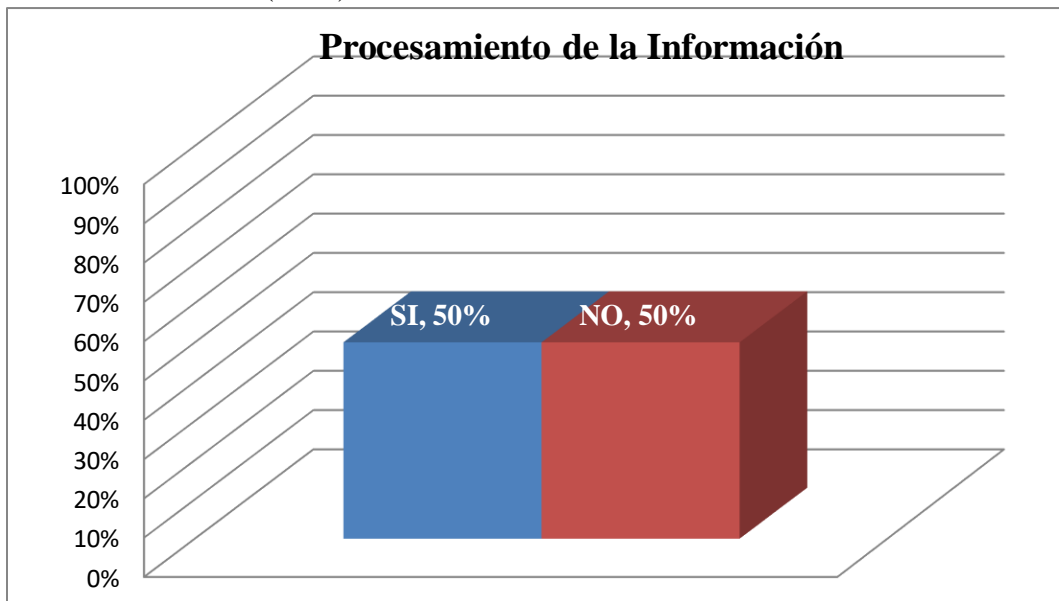


Gráfico N.º 7: Distribución porcentual del ítem nro. 7

Análisis de los resultados: Análisis de los resultados: Nuevamente existe igualdad entre las opciones repartiéndose el 50% el NO, donde la mitad de los empleados considera que no existe políticas que garantizan la seguridad de acceso al sistema utilizado por la organización, contrario al otro 50% que opina que SI existen normas que protegen el acceso al sistema e información relevante de los clientes. Por lo cual se determina que existen falencias en el proceso de comunicación entre el personal del departamento de contabilidad – tributos y entre la alta gerencia, quien es la que establece las diferentes políticas organizacionales, y los empleados, quienes son los que desarrollas los procedimientos internos de la organización.

Por lo tanto, se observa cierta deficiencia en el procesamiento de la información y esto, según Alvarado (ob. ct.) las transacciones de información deben poseer tanto “controles generales (operaciones del centro de datos, adquisición y mantenimiento del software del sistema, seguridad de acceso y desarrollo y mantenimiento del sistema) y controles de aplicación (referidos a las aplicaciones específicas, entrada, procesamiento de datos y salida)” (p.26 -27).

Ítem 8. Dimensión: Actividades de control ¿Están definidos los controles físicos para la protección de la documentación en cuanto a su acceso y movimiento?

Cuadro N ° 13: Control Físico

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

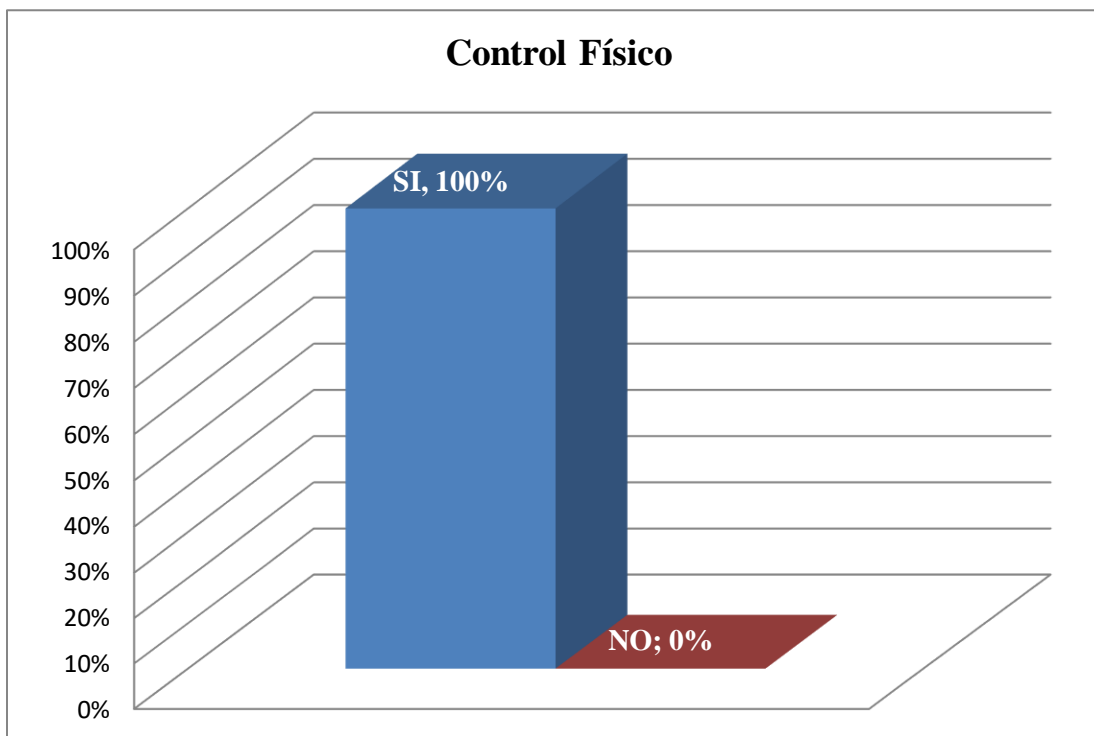


Gráfico N.º 8: Distribución porcentual del ítem nro. 8

Análisis de los resultados: Las respuestas obtenidas del ítem 8 evidencian 100% de la muestra considera que SI, están definidos los controles físicos para la protección de la documentación en cuanto a su acceso y movimiento por la empresa. Hecho que manifiesta que existe un sistema interno confiable que logra potenciar la dirección administrativa, contable y operativa, cumpliendo a cabalidad las leyes y normativas que regulen las actividades de las empresas clientes, así como la oficina contable. Sustentándose en un correcto control físico de la documentación mercantil de los clientes, la información contable y las planillas tributarias (emitidas por el SENIAT o el SEMAT). Lo anterior es ratificado por Alvarado (ob. ct.), al decir que el control físico es “la protección física de los activos, que incluyen documentos de autorización de acceso y movimiento, conteo periódico y su comparación con lo registrado” (p.27).

Ítem 9. Dimensión: Actividades de control ¿Están separadas las funciones entre los trabajadores?

Cuadro N ° 14: Separación de Funciones

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	1	25%
NO	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

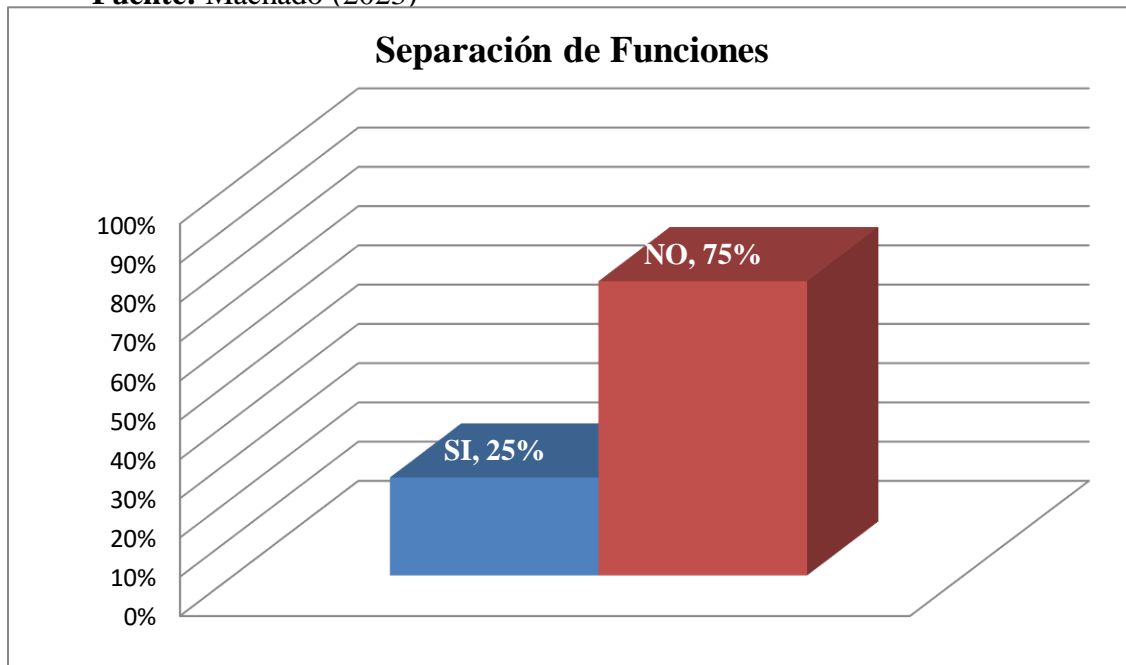


Gráfico N. ° 9: Distribución porcentual del ítem nro. 9

Análisis de los resultados: Existe gran diferencia entre las opciones preestablecidas, ya que 75% de la muestra escogió NO, diagnosticado que como tal no existe una separación clara, concreta y sustentada en políticas internas entre los departamentos de la empresa, situación que a corto y largo plazo puede afectar en gran medida el desenvolvimiento de los empleados en el desarrollo de sus actividades operativas y administrativas dentro de la institución. Al no establecerse funciones separadas por departamentos se genera confusión, desorden y frustración, afectando principalmente la eficiencia y eficacia en la conquista de las metas de cada departamento y los objetivos preestablecidos por la organización. Por lo tanto, dentro de una organización es imprescindible la separación de funciones, en este sentido Alvarado (ob. ct.)

menciona que “la segregación de las responsabilidades entre los diferentes trabajadores, tiene como finalidad reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas” (p.27).

Ítem 10. Dimensión: Información y comunicación ¿El registro de las operaciones son realizadas en el período correspondiente?

Cuadro N ° 15: Registro de Información

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

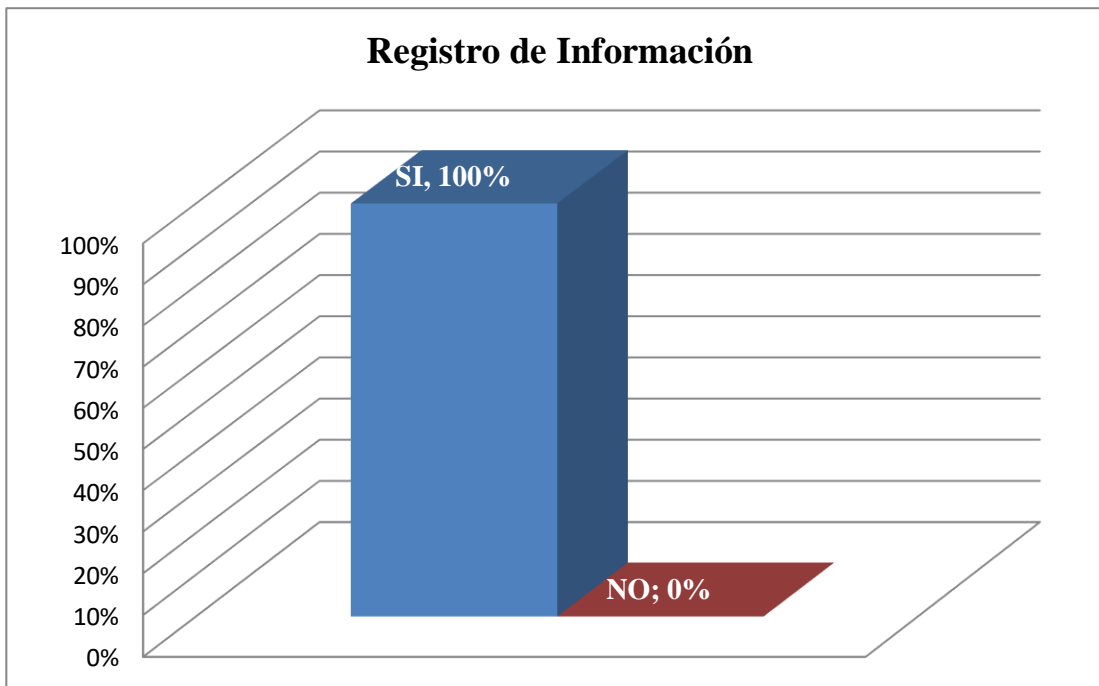


Gráfico N. ° 10: Distribución porcentual del ítem nro. 10

Análisis de los resultados: Se observa que en el actual ítem el 100% de la muestra escogió la respuesta de SI, dando a entender que la empresa cumple con el registro de las operaciones en las fechas establecidas internamente y preestablecidas con los clientes. Para las empresas es imprescindible cumplir con el cronograma de declaraciones de impuestos nacionales

y municipales, por lo cual la oficina contable debe prestar especial atención a la correcta función del control interno tributario, ya que esta herramienta organizativa proporciona seguridad y confiabilidad a la información contable-tributaria, cumplimiento de las leyes tributarias y gestión del tiempo para la declaración y pago oportuno de los impuestos y contribuciones parafiscales.

En otras palabras, el sistema de información y comunicación, es uno de los componentes del control interno más impotente para el correcto desarrollo de las actividades internas en una oficina contable y la relación con sus clientes. Según Gómez y Tenesaca (ob.ct.) su principal función es “identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades” (p. 46). De modo que, permite asegurar que los registros de la información que se ejecutan en la organización en sus operaciones internas como externas, sean comunicados en toda la estructura jerárquica de la institución brindando colaboración de calidad a los directivos y empleados.

Ítem 11. Dimensión: Supervisión y Monitoreo ¿Son evaluados continua y oportunamente el funcionamiento de los controles establecidos?

Cuadro N ° 16: Revisión

Opciones	Respuestas	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Machado (2023)

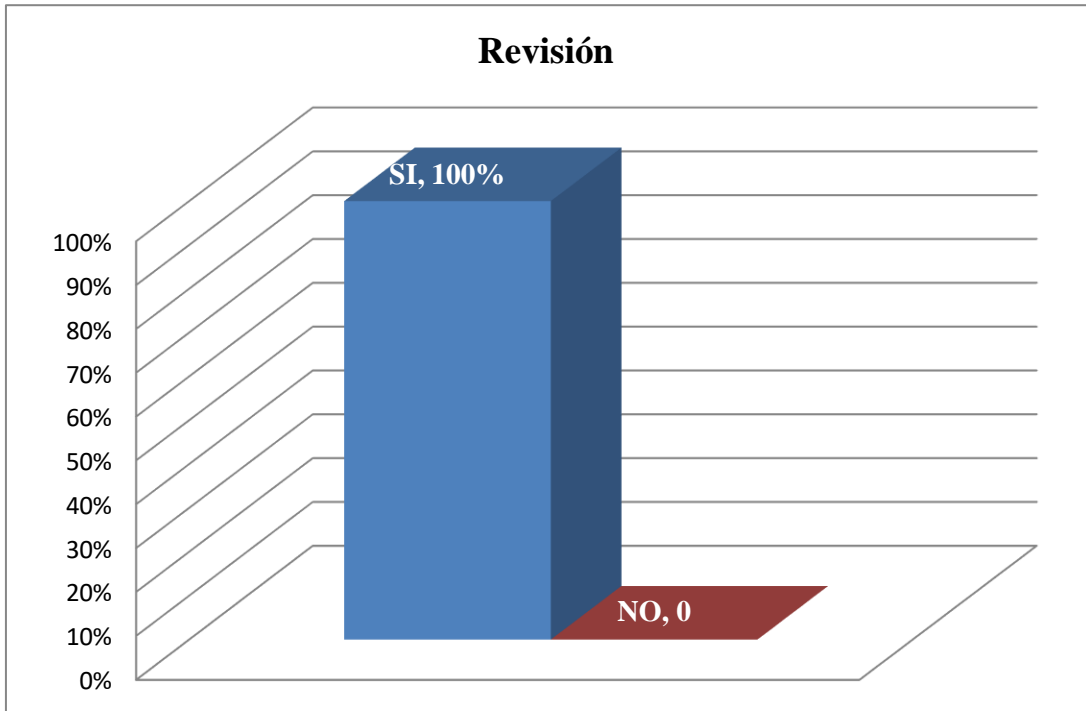


Gráfico N.º 11: Distribución porcentual del ítem nro. 11

Análisis de los resultados: De igual manera en la gráfica que se muestra, se puede visualizar que los encuestados respondieron en un 100% a SI, afirmando que se realiza adecuadamente el quinto componente del control interno, supervisión y monitoreo, “proceso que valora la calidad de desempeño del sistema en el tiempo” (Gómez y Tenesaca, ob.cit, p. 47), mediante la evaluación continua y oportuna del funcionamiento de los controles establecidos, permitiendo la minimización de los errores en el desarrollo de los procedimientos operativos y maximizando la eficiencia laborar en el departamento y el control interno de la empresa. Por lo cual, este componente se concibe mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas, es decir, la organización realiza evaluaciones concurrentes o separadas para determinar si los componentes de control interno estaban completos y funcionando, luego de esto evalúa y comunica las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de tomar acciones correctivas.

**Instrumento de Recolección de Datos Aplicado a los Clientes (Contribuyentes
Especiales en Actividad) de AINCO, S.A.
Variable a Estudiar: Auditoría de gestión**

Ítem 1. Dimensión: Eficiencia ¿Considera que la empresa conoce y cumple con las actividades ofrecidas para prestar sus servicios contables y tributarios?

Cuadro N ° 17: Personal Capacitado para su Desempeño

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	4	67%
Casi siempre	2	33%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Machado (2023)

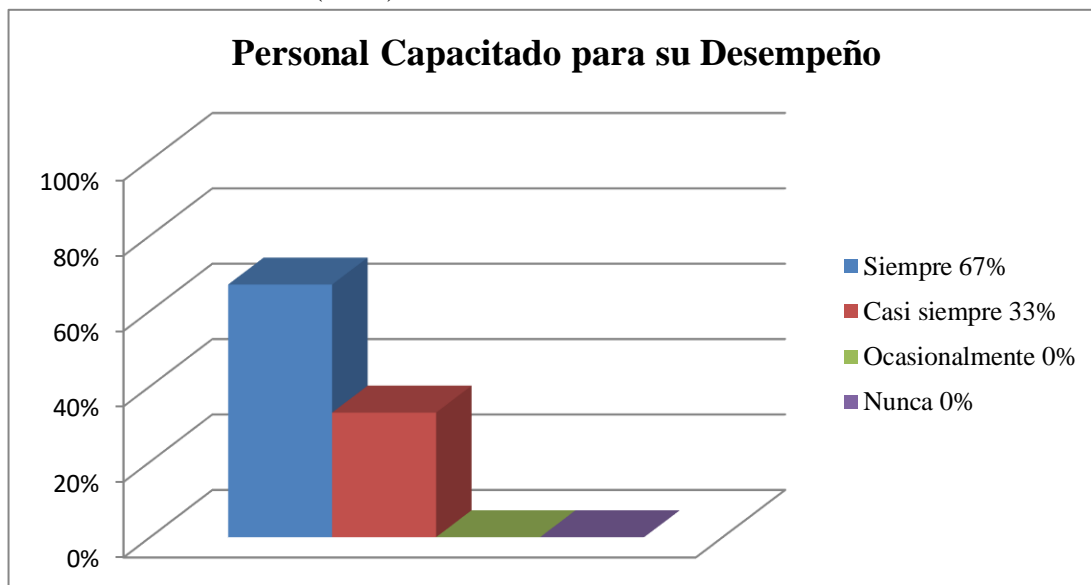


Gráfico N.º 12: Distribución porcentual del ítem nro. 1

Análisis de los resultados: El cuadro N° 17 y el gráfico N° 12, muestran que el 67% de los encuestados escogieron la opción Siempre por el contrario el 33% seleccionó Casi Siempre, por lo cual casi la totalidad de la muestra determina considera que la empresa conoce y cumple

con las actividades ofrecidas para prestar sus servicios contables y tributarios, hecho imprescindible para sostener la eficiencia en los servicios prestados, lograr un impacto de calidad en el tiempo indicado al momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas. En otras palabras, la eficiencia consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos deseados, mediante la conexión palpable entre los bienes y servicios realizados a través de los elementos empleados (el costo, el tiempo, el uso adecuado de los activos y los recursos humanos).

Por otro lado, para un contador público o de acuerdo al caso una oficina contable, es importante comprender sus actividades, servicios y obligaciones establecidas en el **Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano (1996)**, en su **Artículo 2** “El Contador Público deberá, ofrecer a quienes preste sus servicios el concurso de sus conocimientos, actuando con diligencia, confiabilidad y estricto apego a la ética.” (p. 4). Según lo citado, la normativa establece que se debe presentar un conocimiento clara de cada una de las actividades desempeñadas, las cuales deben ser prestadas al servicio de los clientes en estricto apego a la ética y la ley.

Por consiguiente, es importante que cada uno de los empleados de la oficina cumpla a cabalidad los servicios contables y tributarios prestados a los clientes, y estos en su desempeño comprendan genéricamente las razones, las funciones y la información más destacada o relevante de las funciones que cumplen, para que ambas partes puedan entender sus necesidades y deberes en el mismo lenguaje. Específicamente en materia de impuestos, se hace necesario personal capacitado ya que estas obligaciones son de carácter obligatorio, tanto para ciudadanos o empresas, por lo que deben cumplir con los requisitos necesarios que establece la Ley del impuesto (supuesto hecho imponible), para su declaración y pago a la administración pública. En otras palabras, según Villegas (ob.ct) “Es el tributo exigido por el estado, a quienes se hallan en las situaciones consideradas por la ley como generadoras de la obligación de tributar hechos imponibles, situaciones estas ajenas a toda concreta acción gubernamental vinculada a los pagadores” (p. 157).

Ítem 2. Dimensión: Eficiencia ¿Considera que los servicios contables y tributarios son prestados oportunamente?

Cuadro N ° 18: Uso del Tiempo

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	2	33%
Casi siempre	4	67%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Machado (2023)

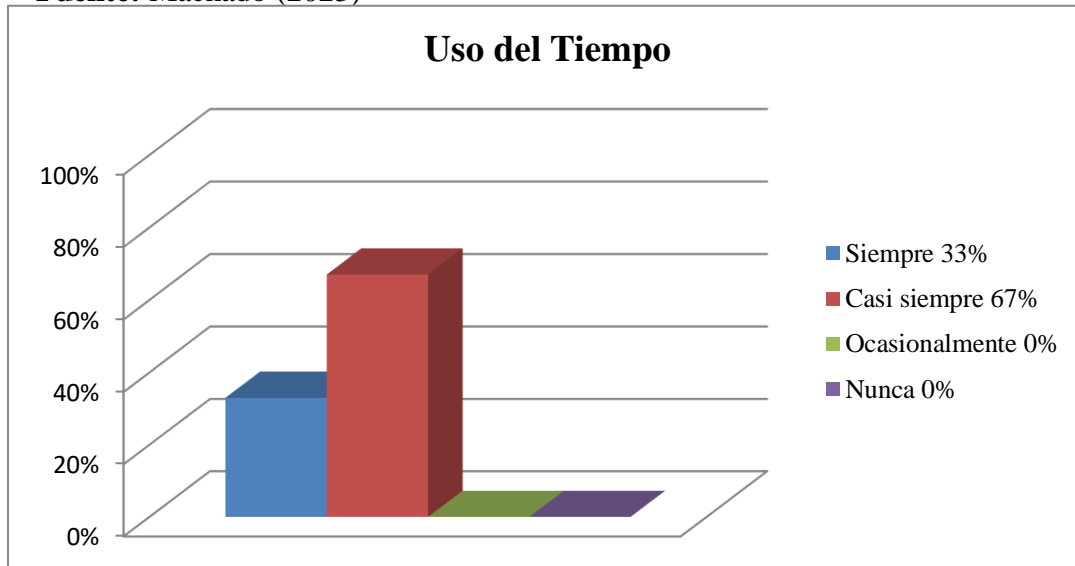


Gráfico N.º 13: Distribución porcentual del ítem nro. 2

Análisis de los resultados: Del cuadro N° 18 y el gráfico N° 13, se determina que el 33% de la muestra de empresas seleccionaron la opción Siempre, por el contrario, y dejando en evidencia situación a mejorar por parte de la empresa el restante 67% escogió Casi Siempre los servicios contables y tributarios son prestados oportunamente. El presente análisis el Ítems 2 del instrumento aplicado a los clientes seleccionados como contribuyentes especiales se enmarca en el cumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma de declaración para los sujetos pasivos especiales determinado por la Administración Tributaria del SENIAT. Según **Código Orgánico Tributario (2020)** en su **Artículo 23** afirma que “los contribuyentes están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este Código o por normas tributarias”. (p. 6).

En concreto, para una organización es vital cumplir con los lapsos determinados para la declaración y pago de cada impuesto. Por lo cual, para cualquier institución se debe fomentar y consolidar eficientemente el control interno tributario, “todas aquellas políticas, normas y procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento del ordenamiento legal que rige la materia tributaria, acatando los lineamientos emanados de la administración tributaria (SENIAT) con el fin de cumplir con ciertas obligaciones” (Carrillo, ob. cit, p.34). En otras palabras, se enfoca en un proceso estructurado ejecutado por la junta directiva y el personal responsable del departamento de contabilidad, con la finalidad de proporcionar seguridad y confiabilidad a la información tributaria, organización en el cumplimiento de las leyes tributarias, gestionar las fechas de declaración y pago de los impuestos y contribuciones parafiscales.

Cabe agregar, que en general los impuestos que afectan a la cartera de clientes de AINCO, S.A. pueden ser: Impuestos Nacionales (SENIAT): el Impuesto al Valor Agregado, las Retenciones IVA del 75%, el Impuesto a las Grandes Transiciones Financieras, las Retenciones ISLR, los Anticipos ISLR, el Impuestos a los Grandes Patrimonios y El Impuesto Sobre La Renta anual. Por otro lado, los Impuestos Municipales de Iribarren (SEMAT): publicidad y propaganda, vehículos, inmuebles, aseo urbano, saneamiento ambiental, impuesto a las actividades económicas, licencia de funcionamiento, sanciones y tasas.

Ítem 3. Dimensión: Eficacia ¿Los servicios contables y tributarios son los que Usted requiere realmente?

Cuadro N ° 19: De Acuerdo a la Necesidad del Cliente

Opciones	Respuestas	Porcentaje
Siempre	100	100%
Casi siempre	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Machado (2023)

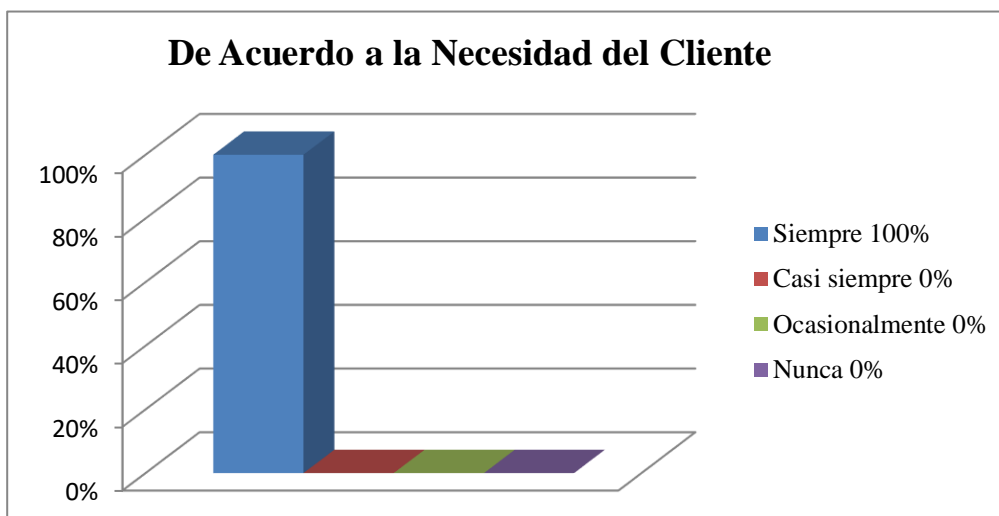


Gráfico N.º 14: Distribución porcentual del ítem nro. 3

Análisis de los resultados: El cuadro N° 19 y el gráfico N° 14, muestran que el 100% de la muestra conformada por los clientes (sujetos pasivos especiales) determinaron que siempre los servicios contables y tributarios prestados por la oficina contables son los requeridos por los clientes para cumplir con sus obligaciones y deberes formales, demostrando esto que son eficaces al realizar los objetivos y metas propuestos por la empresa, en consecuencia, se logra en la medida que las distintas etapas necesarias para arribar a esos objetivos, son cumplidas de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia.

Es por esto, en la búsqueda de maximizar la eficacia en los servicios prestados y optimización de los recursos necesarios para el desarrollo de estos, AINCO, C.A. se puede implementar la auditoría de gestión que permita obtener mejores resultados, por ser esta un “examen de eficiencia y eficacia de las organizaciones en la administración de recursos organizacionales, determinada mediante el análisis en los procesos administrativos, usa los indicadores de rentabilidad, desempeño y los beneficios en la actividad de la entidad” (ISOtools, ob.ct., pág. 22).

Por consiguiente, el propósito de una auditoría de gestión es determinar que la gestión empresarial, se está realizando, o se ha realizado, de acuerdo a los principios de contabilidad, los criterios de economía, las políticas organizacionales y los reglamentos o códigos de ética que afecten la actividad de dicha empresa. En el caso del instrumento aplicado se debe considerar los

deberes formales de los contribuyentes especiales en marcados en la **Providencia Administrativa N.º SNAT/2007/0685**, en su **Artículo 1** aclara que:

“Los sujetos pasivos calificados como especiales y notificados en forma expresa de tal condición por la Gerencia de Contribuyentes Especiales de la Región Capital y por las Gerencias Regionales de Tributos Internos, deberán sujetarse a las normas contenidas en esta Providencia, a los fines de la declaración y pago de sus obligaciones tributarias, del cumplimiento de los deberes formales y del cumplimiento de los deberes como agentes de retención o percepción de tributos”.
(p.2)

En consideración a esta condición los clientes, que estén bajo la condición de sujetos pasivos especiales, están obligados a normas específicas para el cumplimiento de sus deberes formales, entre los cuales destacan: Presentar sus Declaraciones quincenales y efectuar los pagos por concepto de tributos, multas e intereses, cumplir con las fechas de sus obligaciones fiscales (según lo establecido en la providencia administrativa sobre el calendario de sujetos pasivos especiales), entre otros aspectos.

Del Objetivo 3

Formular estrategias de control interno que permita la mejora en aspectos contables y tributarios de los clientes en AINCO, SA

A continuación, se presenta un conjunto de estrategias para mejorar lo componentes del sistema de control interno de AINCO, SA en aspectos contables y tributarios de los clientes

Cuadro N ° 20: Estrategias para mejorar el sistema de control interno

Componentes del Control Interno	Estrategia	Descripción
Ambiente de Control	Políticas y Normativas institucionales.	Establecer políticas y normativas que generen valores institucionales entre los empleados, beneficiando el desenvolvimiento de estos en la empresa. Implementar campañas de divulgación (redes sociales, carteleras informativas, actividades formativas y otras) para fortalecer y consolidar la cultura organizacional
Evaluación del riesgo.	Actualización de procedimientos preventivos	Mantener a la empresa a la vanguardia de nuevas estrategias que permitan identificar, analizar y evaluar las causas o sucesos que generen riesgos que infieran en los procesos internos.
Actividades de control.	Manual de Procedimientos	Establecer normas, políticas y procedimientos en función a los correspondientes cargos y funciones del personal. Generar manuales de procedimientos para el departamento de contabilidad – tributos claros, específicos, ilustrativos y concisos que contribuyan en el desarrollo de las actividades laborales.
Información y comunicación.	Comunicación frecuente y directa	Realizar reuniones periódicas entre la Alta Gerencia y los empleados para trazar las metas de la empresa. Así como determinar situaciones puntuales, modificaciones en los procedimientos o estrategias operativas.
Supervisión o monitoreo.	Evaluación continua	Realizar evaluaciones continuas o periódicas a los clientes, comparando la información almacenada en el sistema contable, emitida en documentos mercantiles contra la declarada ante sus deberes formales. Diseñar un sistema de indicadores de gestión para medir eficiencia y eficacia en la operatividad interna, así como también en los servicios prestados a sus clientes.

Fuente: Machado (2023)

MOMENTO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Son aquellas que “contienen, en pocas palabras, los resultados de la investigación. Su propósito es destacar de forma concreta, clara, breve y precisa los aspectos relevantes de los resultados obtenidos” (Hurtado, ob. ct., p.365). Según lo citado, las conclusiones de la investigación son el momento de cierre del trabajo, constituyen la respuesta a las interrogantes o problemas planteados en anteriores momentos, con el fin de plasmar la información más relevante relacionada con los objetivos de la investigación, procedente del análisis de cada uno de los resultados obtenidos del instrumento aplicado a la muestra seleccionada.

Referente al objetivo, determinar la situación en qué se encuentra la empresa AINCO, S.A. en relación a los aspectos contables y tributarios de los clientes, se observó en cuanto al comportamiento y concientización del personal respecto al control, que los trabajadores no se encuentran alineados con los valores corporativos porque existe incertidumbre de su existencia. Se cuenta con procedimientos y estructura organizativa claramente definida pero presentan deficiencias como tal en las actividades laborales de cada empleado, ocasionado confusión en el desarrollo de estas, distracción o pérdida de tiempo. Además, carecen de políticas eficaces que conduzcan a la mejor selección, entrenamiento, ascenso y supervisión de los trabajadores. A pesar de esto, los empleados cuentan con los recursos, herramientas e instrumentos necesarios para el desarrollo de cada una de sus actividades dentro de la empresa.

En relación a los mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos organizacionales, se afirma que la empresa y su personal se encuentran plenamente

preparados para diferentes circunstancias internas o externas que puedan ocurrir y afectar adversamente a la capacidad de administrativa, operativa y contable de AINCO, S.A.

Por otro lado, en relación a las acciones, normas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la dirección para afrontar los riesgos identificados, existen falencias en el proceso de comunicación entre el personal del departamento de contabilidad – tributos y entre la alta gerencia, quien es la que establece las diferentes políticas organizacionales, y los empleados, quienes son los que desarrollan los procedimientos internos de la organización. Otro rasgo de esto es que no existe una separación clara, concreta y sustentada en políticas internas entre los departamentos de la empresa, situación que genera confusión, desorden y frustración. Sin embargo, la empresa realiza la adecuada comparación de la información procesada en el sistema utilizado con los datos que originan las transacciones, en otras palabras, el personal evalúa que dicha información es la correcta y están definidos los controles físicos para la protección de la documentación en cuanto a su acceso y movimiento por la empresa.

En cuanto al uso de sistemas que permitan al personal de la entidad captar e intercambiar información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones, la empresa cumple con el registro de las operaciones en las fechas establecidas internamente y preestablecidas con los clientes para cumplir con el cronograma de declaraciones de impuestos nacionales y municipales.

Por otra parte, la evaluación de la calidad del control interno en el tiempo, se afirma que la supervisión es continua y oportuna del funcionamiento de los controles establecidos, permitiendo la minimización de los errores en el desarrollo de los procedimientos operativos y maximizando la eficiencia laboral en el departamento y el control interno de la empresa.

Con respecto al objetivo, analizar la gestión del control interno con respecto a los aspectos contables y tributarios de los clientes, se concluyó acerca de la relación existente entre la prestación de los servicios efectuados y los recursos utilizados para su producción, que la empresa conoce y cumple con las actividades ofrecidas en materia contable y tributaria, más aún, estos servicios son prestados oportunamente, enmarcándose en el cumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma de declaración para los sujetos pasivos especiales determinado por la Administración Tributaria Nacional.

De igual modo, en el alcance de los objetivos y metas previstos para su principal actividad, los servicios contables y tributarios, son los requeridos por los clientes para cumplir con sus obligaciones y deberes formales, demostrando que son llevados a cabo de manera organizada y ordenada sobre la base de su prioridad e importancia.

Por lo anterior se infiere un alto grado de satisfacción de los clientes de AINCO, S.A. siendo esto un referente para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan. Se debe agregar que es fundamental, ya que puede traer grandes beneficios o desventajas para cualquier oficina contable.

En cuanto al último objetivo, formular estrategias de control interno que permita la mejora en aspectos contables y tributarios de los clientes en AINCO, SA. Posterior al análisis de los dos (2) instrumentos de recolección de datos se concluyó que el departamento de contabilidad – tributos amerita que la Alta Gerencia establezca normativas y políticas internas concretas sustentadas en la práctica laboral, que apoyen el desenvolvimiento, adaptación y crecimiento profesional del empleado dentro de la oficina contable. Respecto a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicada a los clientes, en situación de sujeto pasivo especial, se determinó que debe existir un orden de las prioridades entre los servicios prestados a cada cliente para satisfacer las necesidades en el tiempo oportuno y establecer un medio de comunicación directo para prever las fechas de declaración de los impuestos nacionales y municipales.

Recomendaciones

Realizar la debida separación de las funciones de los departamentos mediante la creación de un manual de procedimientos, normas, cargos y funciones que determine los límites y las relaciones entre los departamentos sin afectar la armonía del ambiente laboral y las actividades de control.

Establecer normativas y políticas organizacionales que sustenten la misión y la visión de la empresa, los valores institucionales y en el buen trabajo individual y en equipo del empleado.

Sistematizar y estructurar los procedimientos administrativos y operativos de cada departamento en función a las actividades desarrolladas por los empleados en pro de mejorar el desenvolvimiento en el ambiente interno evitando errores comunes que afecte las actividades de control.

Aplicar nuevos métodos o en dado caso realizar actualizaciones al sistema contable que posee la oficina, Galac, que contribuyan en la optimización del tiempo aplicado a las actividades gestionadas por el departamento de contabilidad - tributos.

Mantener continua comunicación con las empresas seleccionadas como contribuyentes especiales de acuerdo al cronograma de declaración de los impuestos nacionales y municipales, para que su liquidez económica no sea afectada por el pago de estos o en peor circunstancia sea multado por incumplirlos.

Por último, se recomienda llevar a cabo auditorías internas periódicas que permitan identificar y analizar deficiencias futuras que puedan interferir con el correcto desarrollo de las actividades de la organización, afectando negativamente la eficiencia de los servicios contables – tributarios prestados a los clientes.

REFERENCIAS

- Alvarado, V. (2007). Auditoría Financiera. 3° edición. Jurídicas Rincón, C.A.
- Arias F. (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas- República Bolivariana de Venezuela.
- Aular, M. (2021). Cultura de Control Interno en Organizaciones Venezolanas. Revista Gerens, (8).
- Baptista, M.; Fernández, C.; Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. México. McGraw – Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Carlos, Sabino (1992). El proceso de investigación. Editorial Panapo, Caracas - Venezuela
- Carrillo Y, Karla A (2018). La Planificación Tributaria como Control Interno en el Proceso de Ventas en Materia de Impuesto al Valor Agregado en los Contribuyentes Especiales. Caso: Distribuidora Industrial Disindca, C.A.
- Castro Alberca, J. I. (2021). Incidencia del control interno en la gestión contable de la empresa de Servicios Expreso Trujillo EIRL Lima, Año 2020.
- Código de Ética Profesional del Contador Público Venezolano (1996). Venezolana de Colegio de Contadores Públicos, Asamblea Nacional Extraordinaria 23 y 24 de Febrero de 1996, Caracas – Venezuela
- Código Orgánico Tributario (2020). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 6.507 de fecha 29 de enero de 2020, Caracas – Venezuela
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999, Caracas – Venezuela
- COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) II (2013) Control interno. Documento en línea, disponible en: www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Creswell. (2003). Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta [Documento en línea] Disponible: <https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php>
- Dávila, M. (2014) “Supervisión y Gestión contable en las Unidades de la Empresa Segemin SAC”, 2014. Lim: Universidad César vallejo.
- Flores E, R. C. (2015). Manual Contable en la implementación de las Niif, herramientas para elaborarlo.

- Fonseca, O. (2014, p. 320) “Sistema del Control Interno para las Organizaciones (4° ed.)”. Lima: Editorial - IICO
- Gil, H. (2015) Sistema de estructuración integral de control interno para el área de inventario del sector fabricante de carrocerías ubicado en el Estado Aragua. [Tesis en línea disponible en: mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/2531]
- Gómez, B. y Tenesaca, J. (2012) Propuesta de un manual de control interno basado en el Modelo COSO aplicado a la gasolinera Milchichig María
- Héctor Villegas. (2009). Curso de finanzas, derecho financiero y tributario. [Documento en línea] Disponible: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/tax/articulos/servicios-digitales--agentes-de-retencion-y-de-percepcion.htm>
- Hernández, Baptista y Fernández. (2010). Metodología de la Investigación. 4ª Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Hoyos, B. (2015). Auditoría y Control. Revista Actualícese. Revisoría Fiscal.
- ISO tools. (2017). Características de la Auditoría de gestión
- Jaqueline Hurtado. (2000). Metodología de la investigación holística. (3era ed.). Caracas - Venezuela: SYPAL
- Jaqueline Hurtado. (2012). El proyecto de investigación. (7ma ed.). Caracas - Venezuela: SYPAL
- Jhon Morillo (2022) PNFAdm. Declaración de Rentas. Principales Impuestos que Inciden en la Actividad Comercial en Venezuela. [Documento en línea] Disponible en: <https://sites.google.com/site/pnfadmdecderentasmorillo/principales-impuestos-en-venezuela#:~:text=Los%20principales%20son%3A%20Impuesto%20Sobre,impuestos%20sobre%20sucesiones%2C%20entre%20otros>
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), Gaceta oficial 39.163 del 2 de Abril 2009 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas – Venezuela.
- Maldonado, M. (2010). Auditoría de Gestión. En M. Maldonado, Auditoría de Gestión (pág. 26). Quito.
- Ordenanza de Reforma Parcial de la Ordenanza de Impuesto sobre Actividades Económicas de Industria, Comercio, Servicios o de Índole Similar (2020), según la Gaceta Municipal extraordinaria N° 4757, 22 de diciembre de 2020, Barquisimeto – Lara.
- Palella y Martins (2012) Metodología de la Investigación Cuantitativa. Ediciones FEDEUPEL. Tercera edición. Caracas – Venezuela

- Providencia Administrativa N.º SNAT/2022/000013 (2022). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 42.339 Caracas, jueves 17 de marzo de 2022
- Ramírez Yhuralys y Ramírez Yhurgelys (2022). Proceso de Percepción del Impuesto a las Grandes Transacciones Financieras y el Cumplimiento Normativo de sus Obligados
- Rojas, M. (2011). Epistemología Social y Comunitaria. Méjico, D. F., Méjico: Editorial Aguilar.
- Ruffner, J. (2016). El control interno en las empresas privadas. Revista Quipukamayoc. Vol. (11)- Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Tamayo y Tamayo (2009) “El Proceso de Investigación Científica”. México Editorial Limusa.
- Whittington, R., & Pany, K. (2000). Medios de lograr el control interno. En R. Whittington, & K. Pany, Auditoría un enfoque integral (pág. 173). Santafé de Bogota: McGraw Hill.
- Zambrano, Álvarez y Yoza (2021) La Importancia de la Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos y Técnicos, Realidades y Perspectivas. Publicado por Revista Científica Multidisciplinaria (UNESUM-Ciencias), Vol.5, No. 3 (Mayo-Agosto), Año 2021. Pág. 127-140.

ANEXOS

ANEXO A

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADO
AL DEPARTEMENTO DE CONTABILIDAD – TRIBUTOS
DE AINCO, S.A.**



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

Estimados participantes:

A continuación se les presentará una serie de interrogantes presentadas en un instrumento de recolección de datos tipo cuestionario, referente al **AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS DE LOS CLIENTES EN AINCO, S.A.** localizada en el estado Lara.

Las respuestas proporcionadas serán bajo anonimato, el cuestionario constará de 11 preguntas cerradas, las cuales amerita respuestas dicotómicas (si / no) por lo que debe ser lo más sincero para proporcionar información veraz y objetiva para lograr el propósito del instrumento, que es recolectar datos que sirvan de base para el análisis de la problemática.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente las preguntas.
2. Responda en la línea correspondiente.
3. En caso de presentar alguna duda informarle al investigador.

Investigador: Pablo Machado

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE AINCO
S.A.**

Ítem s	ENUNCIADO: En la empresa AINCO,S.A es necesario analizar la situación en qué se encuentra la gestión del control interno en relación a los aspectos contables y tributarios de los clientes, para lo cual debes considerar:	SI	NO
1	¿Están definidos los valores institucionales que orienten el comportamiento del personal?		
2	¿Son debidamente entrenados y preparados los trabajadores para llevar a cabo las distintas actividades que le son encomendadas?		
3	¿Son provistos los trabajadores de los recursos necesarios para cumplir con las obligaciones asignadas?		
4	¿Se aplican políticas que conduzcan a la mejor selección, entrenamiento, ascenso y supervisión de sus trabajadores?		
5	¿Se consideran las circunstancias internas y externas que puedan ocurrir y afectar adversamente a la capacidad de la empresa?		
6	¿Son comparados la información procesada en el sistema utilizado con los datos que originan las transacciones?		
7	¿Existen políticas establecidas para garantizar la seguridad de acceso al sistema utilizado?		
8	¿Están definidos los controles físicos para la protección de la documentación en cuanto a su acceso y movimiento?		
9	¿Están separadas las funciones entre los trabajadores?		
10	¿El registro de las operaciones son realizadas en el período correspondiente?		
11	¿Son evaluados continua y oportunamente el funcionamiento de los controles establecidos?		

ANEXO B

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS APLICADO
A LOS CLIENTES (CONTRIBUYENTES ESPECIALES
EN ACTIVIDAD) DE AINCO, S.A.**

Estimados participantes:

A continuación se les realizará una serie de interrogantes presentadas en un instrumento de recolección de datos tipo entrevista, referente al **AUDITORIA DE GESTIÓN PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN ASPECTOS CONTABLES Y TRIBUTARIOS DE LOS CLIENTES EN AINCO, S.A.** localizada en el estado Lara.

El mismo constará de 3 preguntas, por lo que debe ser lo más sincero para proporcionar información veraz y objetiva para lograr el propósito del instrumento, que es recolectar datos que sirvan de base para el análisis de la problemática.

Instrucciones:

1. Lea detenidamente las preguntas.
2. Responda en la línea correspondiente.
3. En caso de presentar alguna duda informarle al investigador.

Investigador: Pablo Machado

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE AINCO S.A.

1. ¿Considera que la empresa conoce y cumple con las actividades ofrecidas para prestar sus servicios contables y tributarios?

Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------------	--	-------	--

Observaciones: _____

2. ¿Considera que los servicios contables y tributarios son prestados oportunamente?

Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------------	--	-------	--

Observaciones: _____

3. ¿Los servicios contables y tributarios son los que usted requiere realmente?

Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Nunca	
---------	--	--------------	--	----------------	--	-------	--

Observaciones: _____
