



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMERCIAL GENERADA POR LOS
PROFESIONALES CONTABLES EN EL MUNICIPIO TRUJILLO
ESTADO TRUJILLO**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Integrante:
Fernández, Andreina

Trujillo, Julio 2007

DEDICATORIA

En el recorrido del camino hacía mi formación personal y profesional, quiero brindarles mis más nobles gestos de gratitud a todas aquellas personas que en algún momento me tendieron su mano y depositaron en mí su confianza brindándome el apoyo incondicional que necesité, hoy me siento feliz de no haberlos defraudado, es por ello que quiero agradecer:

A Dios Todopoderoso, por estar conmigo en cada momento, derramando sobre mí el espíritu de la humildad, sencillez, sabiduría y paciencia para seguir luchando y no descansar hasta alcanzar mi meta.

A mi hermosa y adorada Madre Thayde, por estar siempre conmigo, enseñándome los valores morales necesarios para ser una persona de bien; gracias a tus consejos hoy puedo decirles con orgullo que este es el fruto que sembraste, mi triunfo te pertenece. **“Eres el sol que ilumina mi vida, TE AMO”**.

A mi Abuelita Elvia, mujer incansable, si en mis manos estuviera te daría lo mejor del mundo porque te lo mereces, eres mi gran ejemplo, Dios te Bendiga y te regale muchos años más para seguir disfrutando de tu presencia **“Gracias Abuelita TE AMO”**.

A Orlando, quien compartió conmigo las penas y alegrías de mi carrera, y supo ganarse mi gratitud, de verdad agradezco todo lo que haces por mí. **“Muchas Gracias”**.

A mis Tíos y Tías, especialmente a mis tías **Ivonne, Carmen y Fanny**, se que este triunfo los hace sentirse orgullosos, pero más orgullosa me siento yo por no haberlos defraudado; gracias por el cariño, apoyo y la

confianza que siempre me brindaron, mi triunfo es de ustedes. **“Que Dios los bendiga siempre”**.

A mis Primos y Primas Wendy, Maria Fernanda, Luis Armando, Dayana y sobre todo a mi prima **Karla** que un día emprendió conmigo este camino y espero culminarlo con ella, ustedes son más que mis primos, son los hermanos que nunca tuve, gracias a todos por ayudarme, todos y cada uno de ustedes tienen un espacio en mi alma y mi corazón. **“Los Quiero Mucho”**.

A Sydney, gracias por tus conocimientos, tus consejos, tus buenos deseos, pero sobre todo gracias por tu paciencia. “Que Dios te Bendiga”.

A mis compañeros de estudio juntos vivimos desde el comienzo momentos de alegrías y tristezas, Gracias.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo cuando más lo necesité.

GRACIAS.

Andreina.

AGRADECIMIENTOS

A la ilustre **Universidad de Los Andes**, por abrirme las puertas y permitirme adquirir estos conocimientos, que conforman la base para el desarrollo de mi carrera profesional.

A mi Tutor Académico, MSc. Silvana Cardozo por disponer de su valioso tiempo y por los conocimientos brindados en la tutoría de mi tesis de grado...MUCHAS GRACIAS.

A mi familia, por todo su apoyo y sabios consejos que de una u otra manera hicieron posible la realización de este sueño.**MUCHAS GRACIAS**

MUCHAS GRACIAS

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	pp. iii
AGRADECIMIENTOS.....	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRAFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPITULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	03
Formulación del Problema.....	08
Objetivo General.....	09
Objetivos Específicos.....	09
Justificación de la Investigación.....	10
Delimitación de la Investigación.....	11
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
Antecedentes de la Investigación.....	12
Bases Teóricas.....	16
La Contaduría Pública.....	16
El Contador Público.....	17
Comportamiento del Contador Público frente a sus clientes.....	19
Ejercicio de la Profesión	20
Servicios que ofrece el Profesional Contable.....	27
Características de los Servicios.....	28
Los Siete Pecados del Servicio.....	29
Clientes.....	30
Atención al Cliente.....	31
Los 10 mandamientos de la Atención al Cliente.....	32
El Contador Orientado al Cliente.....	34
Satisfacción.....	34
Auditoría.....	39
Tipos de Auditoría.....	40
Información Financiera.....	44
Estados Financieros.....	45
Certificación de Planillas.....	50
Libros Contables.....	51
Inventarios.....	56
Asesoría.....	56
Tributaria.....	56
Técnica.....	57
Empresas.....	58

Empresas Comerciales.....	59
Definición de Términos Básicos.....	59
Mapa de Variables.....	60
CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO	
Tipo de la Investigación.....	61
Diseño de la Investigación.....	61
Población y Muestra.....	62
Procedimiento para la selección de la muestra.....	63
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	64
Validez.....	64
Procedimiento para la Recolección de Información.....	65
Técnica para el Análisis de los Datos.....	66
CAPITULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Resultados Obtenidos	67
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	82
Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87
ANEXOS.....	
A.-Lista de Establecimientos Comerciales	90
B.-Cuestionario	91
C.-Cartas de Validación	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		pp.
01	Empleo de los servicios del Contador Público.....	67
02	Registros contables de la empresa.....	68
03	Servicios del Contador.....	69
04	Tipos de Servicios.....	70
07	Actitud con relación al servicio de asesoría tributaria.....	72
09	Actitud con relación al servicio de información financiera.....	73
11	Actitud con relación al servicio de certificación de planillas.....	74
12	Actitud con relación al servicio apertura de los libros de Contabilidad.....	75
13	Actitud con relación al servicio de elaboración de reportes financieros.....	76
14	Actitud con relación al servicio de inventarios.....	77
15	Actitud con relación al servicio de auditoria financiera.....	78
16	Actitud con relación al servicio de auditoria de cumplimiento.....	79
18	Actitud con relación al servicio de auditoria administrativa.....	80
19	Actitud con relación al servicio de auditoria operativa.....	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		pp.
---------	--	-----

01	Empleo de los servicios del Contador Público.....	67
02	Registros contables de la empresa.....	68
03	Servicios del Contador.....	69
04	Tipos de Servicios.....	72
05	Actitud con relación al servicio de asesoría tributaria.....	72
06	Actitud con relación al servicio de información financieros....	73
07	Actitud con relación al servicio de certificación de planillas...	74
08	Actitud con relación al servicio apertura de los libros de Contabilidad.....	75
09	Actitud con relación al servicio de elaboración de reportes financieros.....	76
10	Actitud con relación al servicio de inventarios.....	77
12	Actitud con relación al servicio de auditoria de cumplimiento.	79
13	Actitud con relación al servicio de auditoria administrativa....	80
14	Actitud con relación al servicio de auditoria operativa.....	81



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMERCIAL GENERADA POR LOS PROFESIONALES CONTABLES EN EL MUNICIPIO TRUJILLO ESTADO TRUJILLO

Autora: Fernández, Andreina
Tutora: Msc. Silvana Cardozo
Año: 2007

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue analizar la satisfacción que generan los servicios prestados por los Contadores Públicos a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo. Se utilizó una metodología descriptiva con un diseño transaccional; teniendo como población a 107 establecimientos comerciales que hacen uso de los servicios prestados por los Contadores Públicos; de allí se extrajo una muestra de cincuenta y dos (52) a los cuales se le aplicó un cuestionario contentivo de veinte (20) preguntas con alternativas múltiples; cuya validez se obtuvo a través del juicio de tres (03) expertos. Al analizar los resultados se concluye que los profesionales contables prestan diversos servicios como auditoría, elaboración de informes financieros, asesoría, entre otros; también, se encontró que no todos los servicios han generado satisfacción y complacencia en los clientes comerciales de los contadores públicos; ya que es frecuente conseguir en cada respuesta la existencia relativamente alta de clientes que se sienten insatisfechos. Ello se produce, sobre todo en los servicios de elaboración de información financiera, asesorías, entre otros; sin dejar de llamar la atención el servicio de certificación de planillas y apertura de libros contables. Por ello, es importante reflexionar sobre la satisfacción que sienten los clientes comerciales de los contadores públicos, debido a que la actitud de los profesionales contables hace pensar que, no han complacido y satisfecho a todos los clientes, ya que existen fallas en el desempeño de éstos que de una u otra forma se ha traducido en insatisfacción, lo que genera que los clientes comerciales tengan que buscar otro profesional que cubra sus expectativas.

Palabras Claves: Satisfacción, Profesional Contable, Clientes Comerciales, Servicios.



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE COMERCIAL GENERADA POR LOS
PROFESIONALES CONTABLES EN EL MUNICIPIO TRUJILLO
ESTADO TRUJILLO**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Licenciada en Contaduría Pública

Integrante:
Fernández, Andreina
Tutora:
Msc. Silvana Cardozo

Trujillo, Julio 2007

INTRODUCCIÓN

La misión de toda empresa debe ser el mayor nivel de satisfacción para sus clientes y usuarios, pues éstos permiten que la empresa siga

existiendo y creciendo, generando de tal forma beneficios para sus integrantes (propietarios, directivos y empleados); sin embargo, muchas empresas no se han dado cuenta de ello aún, debido a que se encuentran sumergidas en una orientación a la venta, dejando totalmente de lado las reales necesidades y deseos de los clientes.

Ahora bien, muchas empresas se esmeran en producir productos o servicios de primera calidad, pero estropean todo con una pésima atención telefónica, una entrega fuera de tiempo o una facturación con innumerables errores, lo que dificulta satisfacer plenamente al cliente y usuario, puesto que tratan de satisfacer necesidades de acuerdo a lo que ellos creen que son los requerimientos de los clientes, y no de acuerdo a lo que estos realmente solicitan. Muchas veces los contadores, al tener un nivel de demanda que cubre sus niveles productivos creen que sus servicios son bien aceptados en el mercado, no obstante, puede ser que los clientes tengan otros deseos o niveles de satisfacción, no existiendo aún otro competidor en el mercado que pueda cubrirlos.

Por lo tanto, se dice que el cliente es, pues, el punto de partida de una estrategia de servicio, ya que cada vez es más difícil satisfacer a un cliente mejor educado e informado. En tales condiciones, la supervivencia del contador se basa en disponer de alguna ventaja competitiva única y duradera para mantener a los actuales clientes y atraer a los clientes potenciales.

El objetivo del presente trabajo se centra en analizar la satisfacción que generan los servicios prestados por los Contadores Públicos a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo; para ello se han planteado cinco capítulos que se describen a continuación:

El Capítulo I: plantea la problemática a investigar, así como los objetivos que se persiguen y los aspectos que justifican y delimitan el desarrollo del estudio.

En el Capítulo II: es el marco teórico, el cual comprende los antecedentes, las bases teóricas sustentadas por diversos autores, la definición de términos básicos y el mapa de variables.

En el Capítulo III: se establece el tipo y diseño de la investigación, la población, muestra y determinación de la misma, las técnicas y el instrumento empleado para la recolección de los datos y la validez del cuestionario.

En el Capítulo IV: se presenta la información recopilada con el instrumento y procesada a través de la estadística descriptiva en forma de frecuencia acumulada y frecuencia relativa en forma de porcentajes; la misma se presenta en tablas y gráficos de barras.

Para finalizar en el Capítulo V: se presentan las conclusiones y recomendaciones, basadas en los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el mundo, las empresas han adoptado formas rápidas e innovadoras de expansión de negocio, bien sea mediante adquisiciones, fusiones o desarrollo interno. Tal expansión rápida puede haber sido necesaria para apoyar el alto precio de las ganancias que han obtenido en determinado momento; sin embargo, esta expansión también crea muchos desafíos, incluyendo integrar operaciones contables, procesos de control interno y resolver necesidades de financiamiento, entre otros; de manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

Es importante señalar que, la contabilidad juega un papel muy importante dentro de cualquier empresa, debido a que sirve para proveer información a aquellos que tienen necesidad de tomar decisiones con la información pertinente al ambiente actual de la organización.

Esto requiere la presencia de un Contador que trabaje junto al empresario para producir informes financieros de alta calidad, pues los mismos son de vital importancia para el crecimiento del negocio en el mercado, así como para evitar sanciones impositivas por violación de los deberes formales, entre otros.

Hay que destacar que, en la actualidad el régimen tributario que impera en Venezuela y por ende en el Estado Trujillo, se ha convertido en una materia compleja cuyo cumplimiento, especialmente para las empresas, exige la asesoría de profesionales contables expertos en el tema, pues la problemática impositiva ya no se reduce a la aplicación de un gran tributo como lo era anteriormente el Impuesto sobre la Renta (ISLR), ahora la necesidad que tiene el Estado de obtener un alto porcentaje de sus ingresos vía recaudación de rentas internas ha creado un universo de tributos que obliga tanto a empresas como a particulares a ser muy claros y eficientes en

su pago. Por ello, las empresas deben tomar conciencia sobre la materia tributaria como un problema del día a día, deben mantener una contabilidad organizada y asesorarse permanentemente ya que el tributo se genera durante los 365 días del año y tomar en cuenta que declarar de mala fe al Fisco atenta contra la rentabilidad de la empresa.

Dados los cambios en cuanto a la reforma tributaria, para hacer frente a las sanciones los comerciantes deben contratar los servicios de un contador que trabaje con eficiencia y responsabilidad, debido a que éste juega un rol muy importante dentro de la empresa; tal vez hoy más que nunca, desde las diferentes perspectivas, los contadores están llamados a recuperar la confianza del mundo empresarial, con información confiable, que se anticipe al futuro e identifique los factores de riesgo para prevenir situaciones como las que ocasiona el incumplimiento de los deberes formales y las leyes tributarias.

Es así como, estos clientes requieren de los servicios de los profesionales contables con la finalidad de ofrecer información financiera confiable y verificable para el organismo impositivo; por ende, el satisfacer a los clientes es esencial para la supervivencia del profesional contable, puesto que los mismos esperan que el servicio prestado satisfaga sus necesidades y no que les ocasione problemas derivados de su falta de responsabilidad en la preparación de los libros contables de la empresa.

Cabe considerar por otra parte, que el ambiente de negocio actual y las condiciones del mercado pueden conducir a algunas empresas comerciales rápidamente al deterioro de sus resultados operacionales y de liquidez, particularmente a aquellas con acceso reducido a capitales. Un establecimiento comercial, particularmente sensible a los cambios negativos en condiciones económicas puede tener rápidamente una crisis de liquidez y quebrar, debido a ciertas condiciones tales como recurrentes pérdidas operacionales o deficiencias de capital de trabajo, dificultades financieras en la obtención de préstamos o negación de crédito de proveedores, procesos

jurídicos, pérdida de un proveedor principal, desestabilización de su socio comercial o excesivo financiamiento externo más que los fondos generados de operaciones, pueden conducir a la gerencia o auditores de compañías a preguntarse por la capacidad de continuidad de la entidad.

Por consiguiente, los Contadores Públicos que llevan la contabilidad de las empresas comerciales deben adaptarse a las normas específicas de la misma manteniendo preparados los libros para la auditoría correspondiente al negocio al momento que lo requiera el SENIAT para evitar el cierre del establecimiento; pues las sanciones que impone el sistema tributario genera insatisfacción en sus clientes comerciales al tener conocimiento de las fallas que presentan los libros debido a la desactualización de la información reflejada en los mismos; esto muchas veces se debe, a que los profesionales contables compiten directamente para la adquisición de clientes llegando, incluso, a tener que atender a más de diez clientes al mismo tiempo, lo que se traduce en insatisfacción para algunos al no ver concluido su trabajo con el debido desempeño por parte de su Contador.

En consecuencia, el horizonte del éxito no está en el ejercicio profesional como persona natural sino en la prestación de servicios profesionales a través de un desempeño profesional; cabe destacar que, todas las profesiones tienen que estar ajustadas a normas fundamentales tendientes a su perfeccionamiento moral; sin embargo, en la actualidad, existe insatisfacción por parte de los clientes comerciales de los Contadores Públicos, debido a que no asumen su papel dentro de la empresa como un compromiso, sino como un ejercicio correspondiente a sus servicios, lo que trae como consecuencia que muchas empresas no puedan presentar a tiempo su información financiera, creándoles el deterioro de la posición financiera de la empresa y en algunos casos el cierre de su actividad económica.

De continuar está situación, los clientes comerciales se verán en la necesidad de buscar otras firmas que actúen según el acuerdo de su ejercicio profesional, puesto que, de esa manera se evitarán las sanciones; pues, la tarea y misión del Contador Público es proveer un servicio profesional que siempre exceda las expectativas de sus clientes, para ello es necesario ofrecerle información legal a sus clientes comerciales sobre aspectos como la composición del patrimonio fiscal de la compañía, composición de los activos y pasivos al principio y cierre del ejercicio, composición de los inventarios, estado de ganancias y pérdidas por períodos anuales para determinar las deducciones, si el ingreso es gravable o no y verificar la existencia o no de partidas fiscales de años anteriores que tengan efecto para el período que se esté declarando.

Ahora bien, es conveniente hacer notar que en el municipio Trujillo los clientes comerciales requieren de un profesional cuyos servicios presenten todas las habilidades y destrezas para darle solución a los aspectos enunciados con anterioridad, debido a que dentro del mismo el régimen tributario ha tomado acciones que le han acarreado consecuencias negativas a los comerciantes, los cuales han sufrido pérdidas en sus ganancias ya que sus establecimientos han sido cerrados, y cuyos motivos se encuentran, según información publicada en la página del SENIAT, en la detección de incumplimientos en los requisitos, condiciones y formalidades legales relacionadas con los libros de compras y ventas del Impuesto al Valor Agregado, tales como ausencia de libros en los establecimientos, falta de registros de las operaciones, entre otros incumplimientos sancionados conforme a lo dispuesto en los Artículos 101 y 102 del Código Orgánico Tributario; los cuales se refieren al hecho de no entregar facturas y no llevar registros de libros contables y especiales. En este caso, es el profesional contable quien esta fallando al no hacer notar al cliente que debe adquirir y registrar los libros exigidos por la ley así como entregar facturas a las personas que compran en sus establecimientos, ya que de llegar los entes

encargados del sistema tributario a realizar una supervisión, es precisamente este aspecto el que primero verifican para conocer el control que registra el establecimiento en sus libros y si se encuentra acorde a la facturación entregada.

Dentro de esta perspectiva, los profesionales de la contabilidad constituyen un factor del progreso empresarial y se han convertido en facilitadores de los nuevos procesos de mejoramiento de las organizaciones; ignorar algunas normas no excusa su omisión al cumplir con el compromiso profesional, ya que sus clientes tienen derecho a esperar un servicio centrado en un trabajo cuidadoso y ordenado, y el error que éste puede cometer en condiciones similares, puede ser perdonado, pero sólo cuando sea de buena fe y sin que exista relación alguna con la actitud conocida, deseo de un cliente o cualquier otro motivo profesional, porque éste es responsable de su desempeño laboral.

En así como, el contador debe convertirse en el gestor de la transformación de una empresa; ya que infinidad de ellas, no saben realmente cuanto ganan o pierden, ni saben sus costos reales, en cuanto ascienden sus deducciones de pago del Seguro Social de sus empleados o de INCE, ni tienen una estrategia definida; por tanto, es función de ese contador ayudar al empresario a definir la estrategia, a sugerirle en que debe capacitarse y sobre todo a generar la información para ser usada como herramienta de gestión; por tanto, toda actividad del Contador debe ajustarse armónicamente a las normas de ética, para de esta manera darle prestigio, enaltecer la carrera y por consiguiente merecer la aceptación general en el ámbito donde se desempeña.

Entonces, el Contador Público debe estar orientado al servicio del cliente y crear nuevas formas de relación entre ellos, ya que el profesional contable no puede asesorar, escuchar e intercambiar ideas con el cliente a distancia; es imprescindible la comunicación directa que facilite el proceso de motivación para que el profesional contable señale ideas, proponga vías

alternas en la planificación y ejecución de los procesos que permitan una mayor coordinación y una adecuada organización orientada a resultados favorables. Mediante reuniones periódicas en lapsos flexibles, es posible crear un ambiente para eliminar el anonimato y estimular las relaciones duraderas, beneficiando, al mismo tiempo, los intereses sociales y/o lucrativos de los clientes.

Cabe destacar que, una de las funciones básicas en la prestación del servicio de los Contadores Públicos es tratar de que las empresas cumplan con el logro de los objetivos más profundos, que son custodiar e invertir el total de valores de una empresa, a mantener los sistemas de información adecuados para el control de los activos y operaciones de esa empresa y a proteger el capital invertido, todo ello se debe a que el profesional que ejerce como Contador Público juega un papel decisivo en la economía global de la empresa y por tanto debe ajustarse a los cambios que la misma dé en el mercado, para poder convertirse en un administrador diestro de este proceso, capaz de determinar la necesidad y la forma de inversión estratégica, y así mismo ser capaz de poder manejar los riesgos inherentes a dicha empresa, puesto que la información financiera que le suministra el Contador Público, no debe quedarse sólo en la presentación de los Estados Financieros, sino en intentar darle información acerca de las oportunidades que pueda tener en otros mercados; ya que de esa forma el cliente obtendrá la satisfacción necesaria para seguir haciendo uso de los servicios del Contador.

Formulación del Problema

De lo expuesto, surge la siguiente interrogante como problema a investigar: ¿Cuál es la satisfacción que generan los servicios prestados por los Contadores Públicos a sus clientes comerciales en el municipio Trujillo?

Sistematización

¿Qué servicios ofrecen los Contadores Públicos a los clientes comerciales del municipio Trujillo para lograr su satisfacción?

¿Qué satisfacción han alcanzado los clientes comerciales por el servicio de asesoría que ofrecen los Contadores Públicos en el municipio Trujillo?

¿Cuál es la satisfacción causada por el servicio de Información Financiera prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el municipio Trujillo?

¿Cuál es la satisfacción causada por el servicio de Auditoría prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el municipio Trujillo?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la satisfacción que generan los servicios prestados por los Contadores Públicos a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo.

Objetivos Específicos

Identificar los servicios que ofrecen los Contadores Públicos a los clientes comerciales del Municipio Trujillo.

Conocer la satisfacción que genera el servicio de asesoría prestado por los Contadores Públicos en los clientes comerciales del Municipio Trujillo

Conocer la satisfacción generada por el servicio de Información Financiera prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo

Conocer la satisfacción generada por el servicio de Auditoría prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo

Justificación

En esta sucesión se señalan las razones por las cuales se realizó la investigación; así como los posibles aportes desde el punto de vista teórico, metodológico y práctico.

La misión del Contador Público, está dirigida a generar la satisfacción para sus clientes comerciales, pues son éstos quienes les permiten que sigan existiendo y creciendo en el mercado laboral; por tanto, el servicio al cliente es una filosofía que todos los profesionales contables deben sentir para crear clientes satisfechos; esta satisfacción sólo se logra ofreciendo un servicio de calidad.

En efecto, la calidad de servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de los usuarios de los servicios de los Contadores Públicos; debido a que la competencia es cada vez mayor y por ende el profesional contable que preste el mejor servicio podrá atraer un mayor número de clientes; sin embargo, para ello debe centrarse en conocer las necesidades de los clientes comerciales y poder satisfacerlas.

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, porque se trabajó sobre conceptos que tratan sobre el tema de estudio, escritas por diversos autores; estos señalan cuál es la importancia de mantener un cliente satisfecho para poder alcanzar el éxito, de esa forma se pudo contrastar la teoría con la realidad del estudio con base a la opinión que surja de los clientes comerciales de los Contadores Públicos.

Desde la perspectiva metodológica, la investigación servirá como referencia bibliográfica para otros estudios que se lleguen a realizar sobre la satisfacción del cliente comercial del Contador Público frente al deber que tiene con sus clientes.

Además, el instrumento de recolección de datos diseñado constituirá una herramienta para recopilar información en otros proyectos de

investigación cuya variable de estudio sea definida de la misma forma que en la presente investigación.

Y Desde el punto de práctico, se presenta como una herramienta útil para los Contadores Públicos, puesto que la información que se ofrece en el estudio les servirá de base para conocer el grado de satisfacción de sus clientes comerciales, así mismo las empresas comerciales tendrán a disposición en compendio de información relacionada con los tipos de servicios que un contador público del Estado Trujillo puede ofrecerle satisfactoriamente.

Delimitación

La información que sirvió de base para el logro de los objetivos de la investigación; se obtuvo mediante un instrumento de recolección de información, cuestionario estructurado, aplicado durante los meses de mayo y junio del año 2007, período en el cual se observó la variable objeto de estudio.

Para efectos de la presente investigación, la población que suministró la información necesaria para el logro de los objetivos establecidos estuvo representada por las comerciales ubicadas en el Municipio Trujillo del Estado Trujillo, que aparecen en la lista de afiliados por zona correspondiente al año 2005 emitida por la alcaldía del Municipio Trujillo (ver anexo A); considerando estas como los clientes comerciales de los Contadores Públicos en el Municipio Trujillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes considerados para esta investigación, son los trabajos relacionados con esfuerzo, constancia y dedicación por autores que han sentido la inquietud hacia el estudio de la satisfacción de los clientes comerciales de los profesionales contables en relación a sus servicios ofertados. Entre estos trabajos se encuentran los realizados por los siguientes autores:

Lacruz, D. (2006) llevó a cabo un estudio en la Universidad “Valle del Momboy” titulado **“Satisfacción del Cliente en relación al desempeño del Contador Público en el municipio Valera del Estado Trujillo”**. La investigación que fue realizada con la finalidad de establecer la satisfacción del cliente en relación al desempeño del Contador Público en el municipio Valera del Estado Trujillo. Para abordar el tema fue necesaria la revisión de bibliografía y trabajos anteriores referentes al tema en estudio. La investigación se consideró de tipo descriptivo, con un diseño de campo. La población estuvo conformada por 100 establecimientos registrados en ACOINVA de los cuales la autora extrajo una muestra de cincuenta clientes comerciales. Se aplicó un instrumento tipo cuestionario estructurado directo; el cual fue validado a través del juicio de expertos. Luego de procesar los resultados, concluyó que: se hace notoria la insatisfacción que sienten los clientes comerciales cuando consideran que la calidad de servicio de su contador es buena o regular, lo que trae como consecuencia, que dichos clientes se encuentren poco satisfechos con el desempeño de los profesionales contables. Esto permite afirmar que es preciso que estos profesionales contables les brinden a sus usuarios los servicios mucho más

eficientes y eficaces, que satisfagan sus necesidades y que puedan aplicar los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo; por ello se recomienda mejorar su calidad de servicio en cuanto al rendimiento, rapidez y responsabilidad para poder lograr la satisfacción de sus clientes. Igualmente se les sugiere que al ofrecer sus servicios indiquen las diferentes funciones para lo cual se ha formado, como lo son: asesoría legal – tributaria, cálculos de nómina y prestaciones sociales, auditoría, entre otros; y no solo llevar sus libros contables.

El trabajo de Lacruz, tiene relación con la presente investigación porque buscó analizar la satisfacción de los clientes en base al desempeño laboral de los Contadores Públicos para poder darles satisfacción a sus clientes; de igual manera, constituyó una herramienta metodológica porque contribuyó a aportar conocimiento sobre la elaboración de los antecedentes y la forma en que se deben relacionar los estudios entre sí.

Igualmente Briceño N. (2003), llevó a cabo una investigación en el Núcleo Universitario “Rafael Rangel” cuyo título es **“La Satisfacción del Cliente del Contador Público, en lo Relacionado a su Ética Profesional, en el Municipio Trujillo del Estado Trujillo. Caso: Agremiados a la Asociación de Comerciantes e Industriales de Trujillo (ACOINVA)”**. La investigación estuvo centrada en la Satisfacción del Cliente del Contador Público, en lo Relacionado a su Ética Profesional, en el Municipio Trujillo del Estado Trujillo. Este estudio fue de tipo descriptivo, mediante la ejecución de actividades de campo. La información se obtuvo a través de textos bibliográficos, consultas a página Web, boletines provenientes de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, la Asociación de Comerciantes e Industriales de Trujillo (ACOINVA) y además por la aplicación de un cuestionario a 48 comerciantes del Municipio Trujillo adscritos a ACOINVA; dicho cuestionario fue diseñado exclusivamente para la investigación. Se utilizaron técnicas estadísticas que sirvieron como base

para la presentación y análisis de los resultados. La principal conclusión obtenida en la investigación es que existe un nivel de satisfacción bajo para un 41.7% del total de los comerciantes agremiados a ACOINVA encuestados, puesto que se ubicaron en un nivel donde la prestación del servicio por parte de los Contadores Públicos es modesta, y el sacrificio que de ella se deriva les resulta modesto (Sacrificio Modesto/Prestación Modesta), obteniéndose de esta manera una insatisfacción moderada, provocándose una incertidumbre acerca de continuar con el Contador Público, todo esto a pesar de que los Contadores Públicos del Municipio Trujillo en su mayoría están ofreciendo servicios con una conducta Ética favorable. Pero se debe hacer mención que una proporción de 31,3% de estos empresarios se ubicaron en un nivel de satisfacción máximo, ya que para estos comerciantes la prestación de servicios por parte del Contador Público la catalogan como elevada y su sacrificio por estos servicios es modesto (Sacrificio Modesto/Prestación Elevada), en tanto que estos clientes han adquirido confianza y continuarán utilizando satisfactoriamente los servicios del Contador Público.

La investigación realizada por Briceño se torna importante para el investigador debido a que trata un tema de gran importancia para los Contadores Públicos como lo es obtener la satisfacción de los clientes, pudiendo establecer que sólo se puede alcanzar ejerciendo con ética la profesión contable; este estudio fue de gran aporte, porque se pudo establecer la relación que tiene el desempeño laboral del Contador Público en base a su ética profesional.

Herrera, Z. (2000), realizó una investigación en la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" titulada "**Satisfacción del cliente en relación a los Servicios Especiales prestados por el Contador Público**". Esta investigación estuvo orientada a determinar la satisfacción del cliente en relación con los servicios especiales de preparación de estados financieros y

revisión limitada de los mismos, prestados por los Contadores Públicos mediante la opinión de las empresas del ramo de repuestos automotores del Municipio Iribarren del Estado Lara. La naturaleza de la investigación es de tipo Descriptiva Exploratoria. Los sujetos estuvieron conformados por 50 empresas registradas como miembros de la Cámara de Importadores y Distribuidores de Repuestos Automotrices del Estado Lara (CIDRALARA). Para el levantamiento de la información se aplicó un cuestionario tipo encuesta. Dicho instrumento está conformado por 13 preguntas distribuidas en tres partes: 3 ítems para la variable exigencias de los usuarios al solicitar los servicios de un Contador Público, 6 ítems para la variable desempeño del Contador Público y 4 ítems para la satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado por el Contador Público. Para su validación se utilizó el criterio de juicio de expertos. Los resultados obtenidos fueron procesados manualmente para poder describirlos en cuadros de porcentajes. El análisis se hizo considerando cada una de las partes del instrumento, encontrándose: a) las exigencias de los usuarios al solicitar los servicios de un Contador Público con experiencia, reconocimiento profesional, honorarios, capacidad analítica y razonamiento lógico; b) el desempeño del Contador Público está acorde con los servicios que prestan; c) la satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado por el Contador Público es buena, ya que, el mismo se siente satisfecho por los servicios que le ha prestado.

El estudio llevado a cabo por Herrera, sustenta la presente investigación porque trata el tema de la satisfacción del cliente del profesional contable con base a los servicios especiales que presta pudiendo establecer que, la satisfacción de los clientes debe ser vista como parte de la responsabilidad del Contador para con el cliente, basada sobre todo en el desempeño laboral de los profesionales contables.

Bases Teóricas

La Contaduría Pública

Romero, (2001) señala que ésta “satisface una necesidad primordial de las organizaciones o entidades al proporcionar información financiera, que es la base de la toma acertada de las decisiones”.

Una de las ramas mas importante de la contaduría pública es sin lugar a dudas la contabilidad financiera; es decir, el registro de las transacciones realizadas y otros eventos económicos que afectan la entidad, y la transformación de éstos en informes financieros que serán empleados en la toma de decisiones. Por consiguiente, el Contador Público juega un papel importantísimo como profesional encargado de llevar la contabilidad con un enfoque gerencial.

Por tanto, el Contador Público debe poseer una serie de características o requisitos que conforman el perfil profesional, el que le permite forjarse una personalidad adecuada a los requisitos que impone esta profesión, ya que éste podrá desempeñarse en prácticamente cualquier empresa, organización o entidad, ya sea pública o privada, comercial, industrial o de servicios, en la que se requiera de información financiera.

Hay que acotar que, en la actualidad la profesión contable se enfrenta a una serie de retos que impone el desarrollo social, político y económico de los países y del mundo en general, caracterizados por una corriente globalizadora y de apertura a nivel internacional; por ello, es necesario que éste entienda, comprenda y aprenda qué es, qué ha sido y qué será la profesión, para mantenerse actualizado y poder aportar soluciones y propuestas adecuadas a los problemas y necesidades de información de las empresas del siglo XXI, todo ello bajo la ética que rige su profesión.

El Contador Público

El Contador Público es ante todo un profesional universitario; el título profesional es el que lo califica por encima de cualquier otra consideración. Esos estudios superiores son los que garantizan a la clientela que los servicios prestados por esas personas son de alta calidad, derivados de los conocimientos adquiridos por medio de un proceso educativo de alto nivel. (Vásquez, 1993)

Esa condición de profesional sirve como garantía de un adecuado espíritu de servicio y responsabilidad social. Al que ostenta la condición de Contador Público se le advierte un profesionalismo de alto nivel y se le supone que trata de servir, en primer lugar, a la sociedad ante la cual tiene un agradecimiento y una responsabilidad. Los principales instrumentos de trabajo de un Contador Público son sus conocimientos y su capacidad intelectual; en su moral está el usarlo para el bien o para el mal.

El mismo autor manifiesta que un principio básico de la ética profesional del Contador Público es “la responsabilidad que debe tener ante la empresa, el cliente y la sociedad, dando garantía de transparencia, generando confianza en cada uno de los procesos que lo involucran y lo hacen participe del acontecer diario de su vida-empresarial”.

Es de vital importancia que el Contador Público en la dimensión del desarrollo teórico práctico de su profesión adquiera a gran escala principios, valores y reglas de conducta anexos a la actividad contable, mostrándose como un individuo capaz de aportar por medio de sus comportamientos, enseñanzas y albores de crecimiento a la par con la profesión, de esta manera se generará un claro respeto por la contaduría.

“Respetar una profesión es reconocer la esfera de la individualidad en el aprender y conocer, punto de partida del discurso pedagógico”. (Suárez, 2001).

De esta manera, poco a poco la sociedad ha reconocido la importancia del Contador en el normal desarrollo de sus procesos,

abarcando no sólo la parte estructural encaminada por un camino técnico contable, guiado hacia la teneduría de libros, sino que al ser social, se identifica con el Contador, gracia a la visión de ayuda y mejoramiento oportuno de la calidad de vida del hombre integrante de la comunidad.

Es por eso que esa sociedad agrupando individuos con el fin de cumplir por medio de la cooperación objetivos y fines de la vida, se acerca hacia el contable, ya que es el directo visionario del capital y de su posterior destinación.

Para tener un buen estudio sobre la responsabilidad social es necesario profundizar en los cambios y actitudes que presenta la sociedad, lo cual nos permite dar algunos conceptos sobre responsabilidad social, Tua, (1989) se refiere a este concepto como:

Incremento de la sensibilización por el nivel y calidad de vida, como pauta característica para nuestra cultura. La sociedad actual ha comenzado a exigir de los poderes públicos y también de las empresas, soluciones más adecuadas para problemas hasta ahora ignorados o pocos considerados: ocio, cultura, medio ambiente y, en definitiva la preocupación por el nivel de vida. Es la relación que existe entre loa conformación económica y la comunidad; como la afecta las beneficia y las relaciona entre sí. (p.64)

Poco a poco en el pensamiento empresarial se ha generado la idea de mejorar el entorno social, generando proyectos que ataquen con fuerza la descomposición de la sociedad, pero que a la par se venderá la noción de una empresa que se entrega hacia el prójimo, esperando recibir grandes frutos de los mismos integrantes de la sociedad, al realizar la estrecha alianza de una colaboración a cambio de fuerza publicitaria.

El contador debe encaminar sus pensamientos a una percepción macro de los beneficios futuros de aplicar proyectos sociales; al respecto Tua, (1989) expresa que “con la expresión responsabilidad social, se alude a la obligación que el profesional contable tiene que asumir la consecuencia del desempeño de su trabajo en el contexto social.”

La disciplina contable se ha encontrado en una balanza ubicando los intereses de la ética-verdad y el desempeño profesional. Dentro de las cualidades de la información contable se encuentra la verdad, pero una verdad exacta en cuanto a la utilidad de los usuarios y verdad con un grado de exactitud, para brindar mayor certeza, para ser eficientes en la consecución de objetivos.

Comportamiento del Contador Público frente a sus Clientes

El comportamiento que debe exhibir el Contador Público frente a sus clientes o empleador es una conducta cordial y respetuosa. Es a éste que le corresponde actuar correctamente por la formación superior que ha adquirido, haciendo que su comportamiento de la información contable se asemeje de acuerdo con las normas dictadas.

El Contador Público tiene una responsabilidad moral consigo mismo, con la profesión, con los colegas y con la sociedad; así que, no debe dejar maniatarse por los dueños, los accionistas y acreedores de la empresa en donde está realizando una labor, sólo el Contador Público sabe el problema moral que corre si acepta las decisiones administrativas que de alguna manera tienen influencia en la información que ésta tiene que presentar; por tanto, el contador debe poseer características que determinen su comportamiento frente a los clientes, entre estas se encuentran:

1.-**Cordialidad**: Es una fuente generadora de buenas relaciones, la cual debe mantenerse frente a los clientes de una manera sincera.

2.-**Respeto**: El profesional está obligado a respetar los acuerdos a los que ha llegado con el cliente, empresa o casa en la cual labora. Ninguna empresa debe abusar de la generosidad del Contador Público para basar sus equívocos en el mal manejo de sus operaciones financieras, tomando decisiones.

3.-**Seriedad**: Son actos y conductas que deben hablar por él, en el día a día de los quehaceres de la profesión éste debe presentar las más altas credenciales de seriedad.

4.-**Responsabilidad Profesional**: El Contador Público, siempre debe ser plenamente consciente de sus responsabilidades hacia terceros cuando desempeñan su función de dar fe, y deberá desempeñar sus labores en una forma comparables con las desarrolladas por cualquier miembro de la profesión.

Ignorar algunas normas no excusa su omisión al cumplir un compromiso profesional. El público tiene derecho a esperar un trabajo cuidadoso y ordenado del Contador Público, y el error que éste pueda cometer en condiciones similares, puede ser perdonado, pero sólo cuando sea de buena fe y sin que exista relación alguna con la actitud conocida, deseo de un cliente o cualquier otro motivo profesional, porque éste es responsable del trabajo de su personal.

Ejercicio de la Profesión

El Contador Público en el ejercicio de la profesión debe preparar e interpretar informes de gestión y emitir opiniones independientes respecto a los procesos de control, gestión de riesgos y gobernabilidad de la organización y de sus áreas de gestión, y al mismo tiempo la relación de los estados financieros de la organización asegurando a la sociedad la confiabilidad de ellos.

Es así, como el Contador Público, en su ejercicio profesional puede abarcar desde ejecutivo de áreas de contabilidad, finanzas, administración, contraloría y tributación en diversas instituciones y empresas; así como puede ejercer el papel de asesor técnico en el ejercicio libre de la profesión.

Por las condiciones de globalización en la contaduría es conducente que el Contador Público para realizar un buen ejercicio de su profesión debe

prepararse para garantizar información de mejor calidad, oportuna y comprensible para usuarios de diversos países; un lenguaje común que facilite la comparación de información contable entre países y la toma de decisiones en mercados internacionales; capacidad creativa en un ambiente de competitividad; agilidad en los mercados y servicios al cliente; adaptación a las repercusiones de la inversión extranjera, alianzas estratégicas y fusiones de grandes empresas. Blanco, (1993)

Vale acotar que, Rueda, (2002) señala que el ejercicio del Contador Público depende del área en que se vaya a desempeñar”, como ejemplo de esto indica los diferentes sectores donde puede ejercer su profesión el Contador Público.

En el sector privado:

✓ **Por razón del cargo:**

- Revisor fiscal o auditor externo en toda clase de sociedades para las cuales la ley o el contrato social lo determinan.
- Jefe de contabilidad o su equivalente y auditor interno.
- Perito en controversias de carácter técnico-contable.
- Decano de las facultades de contaduría pública.
- Asesor técnico-contable ante las autoridades, en asuntos relacionados con aspectos tributarios.

✓ **Por la naturaleza del asunto:** Para certificar y dictaminar sobre balances generales y otros estados financieros en los siguientes casos:

- Cuando estén destinados a ofrecer información sobre fusión y transformación de sociedades, en los concordatos y en quiebras.
- De entidades cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior y/o cuyos activos brutos a 31 de diciembre de ese año sean o excedan el equivalente a 5.000 unidades tributarias.

- De personas naturales o jurídicas, de hecho o de creación legal, solicitantes de financiamiento superior al equivalente a 3.000 unidades tributarias ante entidades crediticias de cualquier naturaleza.
 - De empresas que realicen ofertas públicas de valores, que tengan valores inscritos en bolsa, y/o que soliciten inscripción de sus acciones en bolsa.
 - Cuando hagan parte de la información incluida en estudios de proyectos de inversión superiores al equivalente a 10.000 unidades tributarias.
 - Cuando sean presentados por los proponentes en licitaciones públicas abiertas por entidades de creación legal, cuando el monto de la licitación exceda el equivalente a 2.000 unidades tributarias.
- ✓ **En el sector público:**
- La elección o nombramiento de empleados o funcionarios públicos para el desempeño de cargos que impliquen el ejercicio de actividades técnico-contables, debe recaer en contadores públicos.
 - Se entiende por actividades relacionadas con la ciencia contable todas aquellas que implican organización, revisión y control de contabilidades, certificaciones y dictámenes sobre estados financieros, certificaciones que se expidan con fundamento en los libros de contabilidad, revisoría fiscal, prestación de servicios de auditoría, así como todas aquellas actividades conexas con la naturaleza de la función profesional del contador público, tales como: la asesoría tributaria, la asesoría gerencial, en aspectos contables y similares.
 - Se requiere también tener la calidad de contador público para desempeñar el cargo de visitador en asuntos técnico-contables de la Superintendencia Bancaria, de Subsidio Familiar y de Sociedades, Comisión Nacional de Valores o de las entidades que las sustituyan.

- La violación a lo dispuesto en las anteriores disposiciones conlleva la nulidad del nombramiento o elección y la responsabilidad del funcionario o entidad que produjo el acto.

En tal caso, el Contador Público ante la realidad en que está inmerso, debe asumir un nuevo enfoque de su actuación, bien sea en el ámbito privado o dentro de la gestión en el sector público, ya que es evidente que se vislumbran cambios radicales en lo que al rol del Contador Público se refiere; dentro de estos cambios, el profesional contable debe ejercer un nuevo papel, como es el de asesor de empresa, bien sea pequeña, mediana o grande.

En relación a lo expresado, Cruz, (2001) manifiesta que

El contador es la persona con mayor preparación dentro de una empresa, esto así porque en cualquier momento puede ocupar diferentes posiciones en la misma, como es: Contador, Auditor, Administrador, Encargado de compras y Gerente de ventas; en fin, toda una gama de servicios que pueden conducir a la empresa a alcance de sus objetivos. (32)

Vale destacar que, el único profesional que tiene acceso a las empresas es el Contador Público; sin embargo, el problema es que ese contador no realiza un ejercicio profesional, donde pueda influir en la toma de decisiones de la administración en pro del crecimiento financiero de la empresa, ya que habitualmente, sólo se limita a trabajar en el balance oficial anual, base de las liquidaciones de impuestos correspondientes, liquidar las remuneraciones mensuales y cumplir con disposiciones legales vigentes.

En base a lo descrito, se ha observado que muchas veces, ese balance nada tiene que ver con la realidad, sólo expone los números de compras, ventas y gastos declarados, por lo que el empresario ni siquiera lo toma en cuenta como herramienta de decisión, es sólo una formalidad más que cumplir. En otras palabras, el Contador realiza un trabajo enorme para generar datos que tienen escaso valor, que sólo sirven para cumplir con los

organismos de recaudación, los que no hacen más que sumar tareas formales, haciendo que el Contador sea más un profesional al servicio de ellos que uno que presta sus servicios para quien lo contrata.

Por la situación que se señala, en general el Contador Público pierde motivación, siente que su arduo trabajo no sirve demasiado, por lo que se convierte en un técnico concentrado sólo en un aspecto del negocio que asesora; por tanto, el contador de una empresa debiera transformarse en la punta de lanza de su transformación; ya que muchas organizaciones no saben realmente cuanto ganan o pierden, ni saben sus costos reales, ni tienen una estrategia definida para su crecimiento tanto económico como financiero; por ello, debe ser función de ese contador el ayudar al empresario a definir la estrategia, a sugerirle en que debe capacitarse y sobre todo a generar la información para ser usada como herramienta de gestión.

En base a lo expresado, el Contador Público debe tener una nueva concepción de su profesión, debido a que cada día se requiere con mayor apremio, un actor con visión integradora para la empresa, capaz de atender los múltiples asuntos que requieren de su participación dentro de la misma, teniendo al mismo tiempo orientación innovadora y creatividad ante la búsqueda de posibilidades y la atención de necesidades; eficiencia en el manejo de los recursos, y un gran conocimiento de la gama de alternativas que tiene a su disposición para poder atender a sus clientes comerciales, de esa manera el Contador Público se convierte en un propulsor de cambios en la sociedad empresarial, innovador y creativo en cuanto a nuevas formas de llevar a cabo sus labores para poder contribuir al desarrollo financiero de la empresa.

Para entender cuales son las funciones y deberes del Contador Público dentro de la empresa; Cruz, (2001) señala que “en el caso de los deberes el más importante es “Suministrar las informaciones fiables y oportunas para la toma de decisiones”. Se elige este único deber por las siguientes razones:

- El Contador Público debe suministrar de manera clara todas las informaciones de relevancias importantes a la administración.
- Es responsabilidad del Contador Público que las decisiones tomadas por la gerencia en base a las informaciones suministradas por él sean las más correctas.

Dentro de las funciones se tiene:

Tratar de que las empresas cumplan con el logro de los objetivos más profundos, que son custodiar e invertir el total de valores de una empresa, a mantener los sistemas de información adecuados para el control de los activos y operaciones de esa empresa, y a proteger el capital invertido. Otras funciones del Contador Público dentro de la empresa se reflejan en:

- Las aperturas de los libros de contabilidad.
- Establecimiento de sistema de contabilidad.
- Estudios de estados financieros y sus análisis.
- Certificación de planillas para pago de impuestos.
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.

Con estas funciones enumeradas no se quiere decir de modo alguno que sólo son éstas las que puede ejercer el Contador Público dentro de las empresas, dado que está más que demostrada la capacidad sobrada con que cuenta éste para ejercer muchas más.

Ahora bien, el contador debe, y sobre todo tiene, que poseer algunas actitudes tales como:

- Practicar adecuadamente las técnicas de las relaciones humanas, no olvidando que el personal es el factor fundamental a través del cual se desarrollan las operaciones de las empresas. Es por esto que cuando asesora a una empresa debe tener todo el cuidado de que tal propuesta no afecte, o si lo hace sea de manera mínima el personal de la empresa.

- Precisar en forma clara los objetivos que alcanzará la empresa con tal medida a aplicar. Debe cuidarse de utilizar terminologías complicadas, dado que la persona a quien asesora no domina su lengua y lo que más debe es evitar confundir al cliente.
- Sus sugerencias deben ser dadas directamente a la más alta instancia de la empresa, esto permitirá que la empresa utilice de manera eficaz todos sus recursos tanto materiales como humanos con que cuenta la organización.
- Debe tener un gran interés manifiesto por la investigación, para así recomendar a cualquier empresa mejorar sus procedimientos en el área contable, de tal manera que se superen las condiciones existentes y se alcance una mayor eficiencia de operación.
- Poseer de manera prioritaria el interés de conocer las necesidades de la dirección de la empresa y el nivel gerencial, en cuanto a la información que requieran para conocer el resultado de las operaciones, y que le sirva de base para la toma de decisiones.
- Actuar en su momento como consejero y participar en las discusiones que tratan de resolver problemas de áreas diferentes a la suya, evaluando métodos y alternativas, y sugiriendo mejorar. También debe señalar con toda honestidad y valentía, en forma imparcial, las deficiencias y puntos débiles que observa en la organización, y aceptar sinceramente los puntos de vistas de otros para evitarlos y corregirlos.
- Practicar un riguroso control sobre su propio trabajo, evitando aquellas actividades que le distraigan y entorpezcan sus funciones, y asegurarse completamente que las normas y políticas de la empresa sean cumplidas de manera eficaz.

Estas actitudes no son una regla universal debido a que algunas de ellas el contador no podrá aplicar, porque tendrá que ver con cuales disposiciones cuentan las autoridades suprema de la empresa.

Servicios que Ofrece el Profesional Contable

La creciente competitividad en el mundo de los negocios trae consigo mayores exigencias para la profesión contable, ya que el Contador Público debe ofertar al mercado sus servicios en base al control de gestión, mayor transparencia en la información financiera-contable, uso de sistemas informáticos más complejos, así como mayor eficiencia tributaria. Todos estos elementos deben estar inmersos dentro del ámbito de acción del Contador Público, ya que para poder ofertar sus servicios, tal como lo refiere Rueda, (2002), "...el profesional contable debe participar activamente en el diagnóstico, diseño, evaluación, construcción y mantenimiento de sistemas de información y control relacionados con la gestión estratégica de organizaciones públicas o privadas..."

Es por ello que el Contador Público, debe ofertar servicios acordes, sobre todo a su área, las cuales pueden abarcar desde Ejecutivo de áreas de contabilidad, finanzas, administración, contraloría y tributación en diversas instituciones y empresas y Asesor técnico en el ejercicio libre de la profesión.

Por ende, el profesional contable opera en un campo muy amplio y diversificado tal como puede apreciarse en la siguiente lista no definitiva de servicio que puede ofertar:

- Contabilidad financiera
- Contabilidad de costos
- Diseño e implantación de sistemas
- Análisis e interpretación de estados financieros
- Auditoría interna, operativa, administrativa y de sistemas
- Auditoría externa
- Informes de carácter fiscal o tributario
- Cuantificación de programas y presupuestos
- Análisis y evaluación de alternativas de inversión, y

- Estudio para otorgar u obtener crédito.

En todo caso, los contadores públicos pueden ofertar todos los servicios enunciados, bien sea en forma independiente, como empresa de servicios o bien sea bajo una dependencia laboral.

Características de los servicios

Cowell, (2001) manifiesta que los servicios poseen cinco características tales como:

- Intangibilidad: Los servicios son esencialmente intangibles. Con frecuencia no es posible gustar, sentir, ver, oír u oler los servicios antes de comprarlos.
- Inseparabilidad: La prestación del servicio requiere la presencia simultánea del proveedor del servicio y cliente, ya que es inseparable del momento en que se produce su consumo.
- Variabilidad: Los servicios son muy variados, depende de quién, cómo, cuándo y dónde son proporcionados, cuando este es ofrecido por una máquina no presenta esta característica a diferencia de cuando es prestado por una persona ya que por ser humano presenta variación en su estado de ánimo.
- Carácter perecedero: Los servicios son susceptibles de perecer y no se pueden almacenar y han de ser prestados en el momento en que se demanda.
- Propiedad: Es una diferencia básica entre una industria de servicios y una industria de productos porque un cliente solamente puede tener acceso a utilizar una actividad.

Vale destacar que, los servicios que prestan los Contadores Públicos en el municipio Trujillo cumplen con todas estas características, por lo que deben cuidarse de saber consolidar los mismos en el mercado del municipio y al mismo tiempo lograr satisfacer a sus clientes comerciales para poder

mantenerse dentro de éste, evadiendo a la competencia y creando confianza en sus clientes comerciales.

Los Siete Pecados del Servicio

Albrecht, (1990), identificó siete pecados comunes del servicio, expresando que “en la realidad hay solo unas pocas cosas que verdaderamente enojan y exasperan a los clientes”. Entre ellos se encuentran:

- **Tratar a los Clientes con apatía:** Es cuando el empleado siente desatención para el cliente, ya que el mismo lo trata con indiferencia, es decir, cuando los empleados de servicio dejan de preocuparse por su trabajo, por sus clientes y por ellos mismos, en el momento de hacer un cambio, personal o profesional.
- **Desafiar al Cliente:** Este pecado se presenta cuando el empleado trata de deshacerse de un cliente. Generalmente se produce cuando el empleado desea hacer algo diferente.
- **Ser Frío con los Clientes:** Se presenta cuando el prestador del servicio ofrece una variabilidad en su estado de ánimo y es allí cuando el cliente percibe y sufre este cambio.
- **Tratar al Cliente con Aires de Superioridad:** Cuando el cliente es tratado de forma condescendiente y se menosprecia, él lo recuerda; es por esta razón que el prestador del servicio debe tratar al cliente con lenguaje y tono de voz adecuados.
- **Trabajar como un Robot:** Se presenta cuando una persona llega a habituarse a prestar un servicio de una misma manera. No existe innovación por parte de la empresa para mejorar el servicio y así sobrepasar las expectativas del cliente.

- **Ceñirse al Reglamento:** Cuando las reglas y regulaciones de una organización se crean más para la conveniencia de ésta que para la del cliente.
- **Dar Evasivas al Cliente:** Es una forma de deshacerse del cliente para que el empleado pueda hacer algo distinto para que éste sienta la necesidad de encontrar a alguien que resuelva su problema.

Los pecados en los que se incurre al prestar un servicio debe ser motivo de alarma para las diferentes profesionales contables que prestan un servicio, por ello deben hacer hincapié en evitar caer en lo posible en ninguno de estos pecado anteriormente nombrados; ya que los mismos le darán una imagen deficiente ante los clientes que en cualquier momento requiera hacer uso de cualquiera de sus servicios.

Clientes

Sewell, (1998) define a los clientes como la persona que utiliza los servicios o productos y hace las veces de comprador. Es el rey de la empresa, la razón de ser del negocio, y el que siempre tiene la razón, es hacia quien están dirigidas todas las actividades de mercadeo con el fin de satisfacer sus necesidades.

De igual manera Pujol, (1999) indica que este es un “término que define a la persona u organización que realiza una compra. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.

Los autores coinciden en que los clientes son la parte más importante para una organización; ya que ellos son los que consumen los servicios y productos que se ofrecen al mercado, por lo tanto, se deben tener estudiar sus necesidades y sus deseos para poder satisfacerlos.

El mismo autor de igual manera señala que existen seis tipos de clientes, tales como:

- **Cliente Activo:** Persona que ha realizado una compra recientemente.

- **Cliente Objetivo:** persona física o jurídica hacia la cual se dirigen las acciones comerciales; este guarda relación con el concepto de segmentación de mercados.
- **Cliente Vacilante:** Es aquel cliente que es incapaz de adoptar una decisión de compra.
- **Cliente Clave:** Clientes que tienen un gran potencial de compra, o que son muy influyentes sobre otros.
- **Clientes Vivos:** Clientes que realizan compras de forma regular a una empresa.
- **Clientes Fantasma:** Son aquellos clientes enviados por la empresa para controlar la presentación del producto por parte del detallista o de un competidor.

Atención del Cliente

Medrano, (2001) señala que

En el campo de la atención al cliente la pasión de vivir los cambios, la obsesión por el servicio al cliente son piezas fundamentales para obtener el éxito. Los lazos emocionales que se pretenden crear con los clientes se basan en las percepciones, y eso no se puede racionalizar de forma fría y analítica; ya que en el mundo de los negocios el factor “Sentirse Bien” viene generado por tratar al cliente con cortesía y atentamente en todos los puntos de contacto de la empresa.

Por su parte el Grupo Mosaico (2001) explica que “el servicio de atención al cliente se compone de muchos aspectos, desde la calidad del producto o servicio y su precio hasta un clima de trabajo y modo de pensar de sus empleados”.

Los autores coinciden en que la atención al cliente es fundamental para la empresa debido a que es la primera imagen que el cliente percibe al solicitar el servicio, por lo tanto, el profesional contable debe estar bien

capacitado para poder brindar una buena atención al usuario de sus servicios ya que así puede crear una imagen positiva en la mente de los mismos.

Por su parte, Pujol (1999) explica que “en la clave para retener al cliente se puede desarrollar varias tareas muy positivas para la empresa” entre las cuales menciona:

- Habla favorablemente a otros acerca de la compañía.
- Presta menos atención a marcas y publicidad de la competencia.
- Retención de compra.
- Compra de otros productos que la empresa más tarde añada a sus líneas.

Estos autores coinciden en que la atención y satisfacción del cliente consiste en que el consumidor se sienta complacido por la asistencia o servicio que los abastecimientos ofrezcan al mismo, para que de este modo, puedan manifestarse favorablemente acerca de sus productos o beneficios.

Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente

Kotler, (1997) planteó el que es considerado el decálogo de la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

- El cliente por encima de todo: Este es el símil del primero de los diez mandamientos de Dios "Amar a Dios sobre todas las cosas", en este caso es el cliente a quien debemos tener presente antes que nada.
- No hay nada imposible cuando se quiere: A pesar de que muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas de atenderlo muy bien, se puede conseguir lo que él desea.
- Cumple todo lo que prometas: Este sí que se incumple (más que el de "No desearás a la mujer del prójimo", creo yo), son muchas las

empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera: Es lógico, yo como cliente me siento satisfecho cuando recibo más de lo que esperaba. ¿Cómo lograrlo? conociendo muy bien a nuestros clientes y enfocándonos en sus necesidades y deseos.
- Para el cliente, tú marcas la diferencia: Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen una gran responsabilidad, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, ellos hacen la diferencia. Puede que todo "detrás de bambalinas" funcione a las mil maravillas pero si una dependiente falla, probablemente la imagen que el cliente se lleve de todo el negocio será deficiente.
- Fallar en un punto significa fallar en todo: Como se expresaba en el punto anterior, puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero qué pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega averiada o si en el momento de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso. Las experiencias de los consumidores deben ser totalmente satisfactorias.
- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos: Los empleados propios son "el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos, cómo pretender satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos humanos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente: Aunque existan indicadores de gestión elaborados dentro de las empresas para medir la calidad del servicio, la única verdad es que son los clientes quienes, en su mente y su sentir, quienes lo califican, si es bueno vuelven y no regresan si no lo es.

- Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar: Aunque se hayan alcanzado las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, "la competencia no da tregua"
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo: Los equipos de trabajo no sólo deben funcionar para detectar fallas o para plantear soluciones y estrategias, cuando así se requiera, todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

El Contador orientado al cliente

Según la Revista de Actualidad Contable Faces (2003), es prudente crear nuevas formas de relación entre el contador público y el cliente. El Contador Público no puede asesorar, escuchar e intercambiar ideas con el cliente a distancia; es imprescindible la comunicación facilitadora del proceso de motivación para que el Contador Público señale ideas, proponga vías alternativas en la planificación y ejecución de los procesos que permitan una mayor coordinación y una más adecuada organización orientada a resultados favorables. Mediante reuniones periódicas en lapsos flexibles, es posible crear un ambiente para eliminar el anonimato y estimular las relaciones duraderas, beneficiando, al mismo tiempo, los intereses sociales y los lucrativos de las organizaciones.

Satisfacción

En un escenario de alta competitividad y globalidad de los mercados, la función de retener a los clientes manteniendo en ellos un alto grado de satisfacción y fidelidad es uno de los grandes desafíos del Contador Público

moderno; la calidad del servicio representa hoy una de las variables con mayor incidencia en la generación de lealtad de parte de los clientes, razón por la cual hoy es vista como una variable que debe ser gestionada.

Kotler (1993), expresa que la satisfacción del cliente se puede definir como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"; llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, se puede resumir de la siguiente fórmula: rendimiento percibido - expectativas = nivel de satisfacción.

Thompson, (2004) expresa que para una mejor comprensión de esta fórmula, se verá en que consisten los tres términos empleados.

- **Rendimiento percibido**

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente puede visualizar en el producto o servicio adquirido. Cabe destacar, que el "rendimiento percibido" tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que obtiene el cliente con el producto o servicio.
- Esta basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

- **Expectativas**

Las expectativas son "esperanzas" que se tienen por conseguir algo; por tanto, las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Experiencias de compras anteriores
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas)
- Promesas que ofrecen los competidores
- Promesas que ofrece la misma empresa

En la parte que depende del Contador Público, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero, si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra; un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los servicios; en muchos casos, "...es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente..." (Kotler, 1993)

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes, para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede entregar.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

- **Niveles de satisfacción**

Kotler, (1993) luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo:

- Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa).
- Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional).
- En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, los Contadores inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron; por consiguiente, no cabe duda de que el éxito profesional se basa, en gran medida, en su compromiso por lograr clientes satisfechos; ya que, para que una profesión sea de utilidad social debe responder a una necesidad general, es decir que tenga tal grado de difusión, que el público deba valerse necesariamente de la profesión que le satisface

Sin duda, en un entorno tan complejo como el actual con clientes cada vez más exigentes en calidad, precio y plazos, se debe hacer que éstos se encuentren en el centro de la organización para conseguir su satisfacción y el conocimiento de su comportamiento y necesidades consiguiendo así ventajas competitivas.

Es por ello que, en el proceso de desarrollo que enfrenta el mundo entero, producto del fenómeno de globalización, como parte de ese

fenómeno de globalización, se habla hoy día del servicio al cliente; y es que la tendencia mundial es enfocar las organizaciones hacia la satisfacción de sus clientes. Vale acotar que, desde finales de la década de los ochenta, la tendencia en el mundo es la globalización de los mercados; pero esta apertura no sólo significa amenazas para los pequeños países, sino que por el contrario, constituye una fuente de excelentes oportunidades de desarrollo. Sin embargo, para poder enfrentar las amenazas y aprovechar las oportunidades, es absolutamente necesario cambiar los paradigmas de manejo de las empresas e instituciones, propios de la Era Industrial, por los paradigmas propios de la Era del Conocimiento que enfoca su atención en el tema de la Calidad Total, a grandes rasgos, la filosofía de la Calidad Total abarca dos grandes propósitos mejorar el nivel de vida de los clientes y mejorar el nivel de vida de los integrantes de la empresa (clientes internos).

Eduarte, (2004) indica que “una organización puede ser muy eficiente en sus procesos y en su dirección interna, pero solamente mejorará su efectividad y la calidad de sus servicios, si mira con prioridad a sus clientes, que son en última instancia su razón de ser y existir”.

Al mismo tiempo, este autor realiza la siguiente interrogante, para poder definir con claridad el significado para la organización, en este caso del Contador público, sobre ¿qué es el servicio al cliente?, a lo cual responde que “Es una filosofía de trabajo”; puesto que no es necesariamente una estructura definida en la organización, sino una forma de trabajo interiorizada en cada persona que da servicio a un cliente, no importa si es interno o externo. Para mayor claridad, se entiende por filosofía, un conjunto de creencias sobre las que todo el mundo está de acuerdo y puede darse en cualquier nivel.

Es por estas razones que, el cliente ha dejado de ser quien debe adquirir el producto o servicio, para convertirse en la persona que tiene libertad de escoger en el mercado aquello que más le satisfaga. El concepto de cliente leal está desapareciendo, pues el mundo cambia con tal rapidez

que las personas se dan cuenta con mucha facilidad de la existencia de otros servicios o productos mejores que los que normalmente adquieren.

Hoy día, más importante que el precio es comprender la diferencia que el cliente está dispuesto a pagar por mejores productos o servicios. Por tanto, los profesionales de la contaduría deben ser capaces de manejar esa diferencia, con creatividad y habilidad para ofrecerla oportunamente a los clientes; este nuevo enfoque es el que se conoce como servicio de calidad, el cual se orienta hacia el mejoramiento e innovación de los procesos para proporcionar servicios diferenciados y desarrollar una organización de valor para el cliente. Eduarte, (2004) Involucra aspectos como:

- Mejorar e innovar procesos
- Ofrecer un servicio con el que tanto la organización como su cliente logran experiencias positivas
- Desarrollar una organización que garantice ventajas competitivas para el cliente, de manera que la experiencia se repita
- Ofrecer sistemas amables (fáciles de usar) al cliente

Vale destacar entonces, que en este proceso de cambio que envuelve al mundo entero, a cada país y a cada organización, el tema del servicio al cliente se ha colocado en un primer lugar de importancia, al lado de otras materias como la economía, la sostenibilidad financiera de los sistemas, la eficiencia en los procesos, la competencia y la revolución tecnológica entre otros. Por eso, quienes atienden público deben estar muy bien identificados con el servicio y saber los límites que tiene, para manejar siempre la respuesta adecuada.

Auditoría

Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantitativa de una entidad económica específica, con el propósito de

determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos.

Ramírez, (1994) expresa que la auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, contables, administrativos, operativos y de cualquier otra naturaleza, para determinar el cumplimiento de principios económico-financieros, la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, el proceso administrativo y las políticas de dirección, normas y otros requerimientos establecidos por la organización.

Debe aclararse entonces que, la auditoría no es una subdivisión o continuación del campo de la Contabilidad, por el contrario, el profesional contable debe entender a la auditoría como la encargada de la revisión de los estados financieros, de verificar la vigencia del proceso administrativo y del cumplimiento del ordenamiento jurídico y de las políticas de dirección y procedimientos específicos que relacionados entre sí, forman la base para obtener suficiente evidencia acerca del objeto de la revisión, cuyo propósito es poder expresar una opinión profesional sobre todo ello.

Tipos de Auditoría

Biondi, (1997) expresa que existen diversos tipos de auditoría que pueden ser ejecutadas por el profesional contable; sin embargo para efectos de este trabajo se tomarán en cuenta cinco tipos como son: auditoría financiera, de cumplimiento, de gestión y resultados, administrativa, operativa, ambiental y computacional descritos por el autor.

- **Auditoría Financiera:** Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa. Este tipo de auditoría tiene como objetivo por parte del auditor conocer con

certeza cual es la situación financiera real de la empresa auditada. Para ello el auditor ejecuta un exhaustivo análisis sobre los estados financieros y las notas aclaratorias que los acompañan, preparados por la empresa a auditar en relación con las operaciones efectuadas durante un periodo determinado.

Además, es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo a través de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa. La Auditoría Financiera, requiere la revisión de los estados financieros con base en las normas de auditoría generalmente aceptadas, con objeto de emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en dichos estados financieros, complementando con un estudio y evaluación del control interno de las empresas.

- **Auditoría de Cumplimiento:** Esta auditoría se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones para determinar si los procedimientos utilizados y las medidas de control interno están de acuerdo con las normas que le son aplicables y si dichos procedimientos están operando de manera efectiva y son adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.
- **Auditoría de Gestión y Resultados:** Es una herramienta de apoyo efectivo a la gestión empresarial, donde se puede conocer las variables y los distintos tipos de control que se deben producir en la empresa y que estén en condiciones de reconocer y valorar su importancia como elemento que repercute en la competitividad de la misma. Se tiene en cuenta la descripción y análisis del control estratégico, el control de eficacia, cumplimiento de objetivos empresariales, el control operativo o

control de ejecución y un análisis del control como factor clave de competitividad.

- **Auditoría Administrativa:** Es el revisar y evaluar si los métodos, sistemas y procedimientos que se siguen en todas las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los este cumpliendo y respetando. Su importancia radica en el hecho de que proporciona a los directivos de una organización un panorama sobre la forma como esta siendo administrada por los diferentes niveles jerárquicos y operativos, señalando aciertos y desviaciones de aquellas áreas cuyos problemas administrativos detectados exigen una mayor o pronta atención.
- **Auditoría Operativa:** Es el examen posterior, profesional, objetivo y sistemático de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una entidad, proyecto, programa, inversión o contrato en particular, sus unidades integrantes u operacionales específicas. Su propósito es determinar los grados de efectividad, economía y eficiencia alcanzados por la organización y formular recomendaciones para mejorar las operaciones evaluadas. Relacionada básicamente con los objetivos de eficacia, eficiencia y economía.
- **Auditoría Ambiental:** La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas, ha provocado que en muchos sectores industriales se produzca un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente. Debido a esto, las empresas para asegurar el cumplimiento legislativo han dado paso a nuevos sistemas de gestión medioambientales que permiten estructurar e integrar todos los aspectos involucrados en sus procesos productivos, coordinando los esfuerzos que se realizan para lograr los objetivos planificados. Es entonces necesario analizar y conocer en todo momento

los factores de contaminación que generan las actividades de la empresa, y por este motivo será necesario que dentro del equipo humano se disponga de personas calificadas para evaluar el posible impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad. La aplicación permanente del concepto mejora continua, es un referente que en el campo medioambiental tiene una incidencia práctica constante, y por este motivo la revisión de todos los aspectos relacionados con la minimización del impacto ambiental tiene que ser una acción realizada sin interrupción.

- **Auditoría Computacional:** Función que consiste en la revisión de la seguridad y control de los sistemas de información en una organización, efectuada mediante una metodología de trabajo y ejecutada por un profesional. Es el examen y validación de los controles y procedimientos utilizados por el área de informática, a fin de verificar que los objetivos de continuidad de servicio, confidencialidad, seguridad de la informática y la integridad y coherencia de la información se estén cumpliendo satisfactoriamente y de acuerdo a la normativa vigente (interna y externa).

Hoy, la importancia creciente de las telecomunicaciones ha llevado a que las comunicaciones, líneas y redes de instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque formen parte del entorno general de sistemas de información. Su finalidad es examinar y analizar los procedimientos administrativos y los sistemas de control interno de la empresa auditada. Al finalizar el trabajo realizado, los auditores exponen en su informe aquellos puntos débiles que hayan podido detectar, así como las recomendaciones sobre los cambios convenientes a introducir al interior de la empresa. Normalmente, las empresas funcionan con políticas generales, pero hay procedimientos y métodos, que son más operativos y, por lo tanto, se podrían realizar las sugerencias propuestas por los auditores.

Es así como, la ejecución de un trabajo de auditoría por parte del profesional contable, debe realizarse conforme a las directrices solicitada por sus clientes, por lo que debe organizarse y documentarse de forma

apropiada con el fin de que pueda delegarse entre los colaboradores del equipo, de forma que cada uno de ellos conozca detalladamente qué debe hacer y a qué objetivo final debe dirigir su esfuerzo.

Información Financiera

De forma tradicional, la función de la información financiera debía permitir a los propietarios conocer la evolución de sus empresas. Pero cuando las responsabilidades de la administración fueron comúnmente relegadas a personal contratado, la información financiera adquirió una orientación más administrativa, es decir, se trataba de reflejar ante los propietarios la administración llevada a cabo por los agentes o administradores. El objetivo consistía pues en demostrar el grado de eficacia con el que se estaban gestionando los activos de los propietarios, tanto basándose en el mantenimiento del capital como en la generación de beneficios.

La generalización de las sociedades, la aparición de grandes corporaciones multinacionales y el extendido uso de la contratación de gestores o administradores profesionales, con propietarios cada vez más anónimos y alejados de su empresa, dio un nuevo giro a la orientación de la información financiera.

Aunque la orientación administrativa no ha desaparecido, está hoy mucho más encaminada a informar a los inversores. Tanto los inversores privados como los institucionales consideran que la propiedad de acciones es una alternativa más para su inversión, y exigen tener una información más a largo plazo que la que proporcionaba el concepto clásico de información administrativa. Puesto que los inversores utilizaban las cifras financieras para predecir los resultados de sus decisiones, la contabilidad se orientó a facilitar este tipo de información. Una de las consecuencias más importantes de este

cambio fue el aumento de la información que podía proporcionar la contabilidad financiera.

A partir de ese momento proliferan las memorias que amplían la información otorgada por la contabilidad financiera. Estas memorias desagregan y amplían la información de la contabilidad financiera. Por lo general, una memoria explica los métodos contables aplicados cuando existen alternativas o cuando debido a la naturaleza específica del negocio desarrollado por la empresa es necesario aplicar métodos distintos a los utilizados de forma habitual.

En las memorias también se ofrece información sobre operaciones de menor importancia, pasivos, planes de pensiones, evolución del precio de las acciones, operaciones en el exterior e información detallada sobre deuda a largo plazo (como tipos o tasas de interés y fechas de vencimiento). Las empresas cuyo capital está repartido entre muchos accionistas también suelen presentar una memoria que incluye información sobre ingresos trimestrales, precio medio trimestral de las acciones, evolución de éstos, e información sobre el volumen de ventas y de los beneficios obtenidos en cada uno de los sectores en los que opera la empresa.

Estados Financieros

Los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, son las guías que dictan las pautas para el registro, tratamiento y presentación de las transacciones financieras o económicas de las entidades; los objetivos básicos de los principios contables son los siguientes: Uniformar los criterios contables para el registro de las operaciones, Establecer tratamientos especiales para operaciones específicas, Orientar a los usuarios de los estados financieros y Sistematizar el conocimiento contable.

Por lo tanto, Ramírez, (1994) señala que “los estados financieros representan el producto de todo el proceso contable que se lleva a cabo

dentro de una empresa”. Los cuatro estados financieros básicos que debe emitir toda entidad quedan caracterizados como: Balance General, Estado de Resultados, Movimientos de la Cuentas del Patrimonio y Estado de Movimiento del Efectivo.

A continuación se menciona el **Balance General**, el cual es definido por Ramírez, (1994) como “el estado que muestra la situación financiera de una entidad a una fecha determinada a través de la presentación de activos, pasivos y el patrimonio”; dicho Balance comprende dos elementos los cuales son señalados por el mismo autor como el activo, siendo éste el que muestra todos los bienes y derechos que posee una empresa y a través de los cuales se obtendrá un beneficio económico; y el pasivo representa todas las deudas reales o la estimación que se tenga, o la obligación que tiene una entidad de prestar servicios o entregar bienes en un futuro.

El patrimonio está constituido por todos aquellos renglones que son aportes de capital, acumulaciones de utilidades líquidas obtenidas o pérdidas y cualquier otra partida cuyo origen esté determinado por alguno de los dos renglones anteriores.

La práctica contable establece y determina cierta estructura y normas de agrupación a nivel de todas las partidas del balance general. Uno de los principales criterios para presentar y agrupar las partidas consiste en segregárlas en dos tipos: circulantes y no circulantes. (Ramírez, 1994)

Este criterio se basa en el período en el cual son consideradas que se convertirán en efectivo, que por lo general es fijado en un año calendario a partir de la presentación del balance general. Existen dos tipos de presentación de un balance general:

- La presentación vertical consiste en detallar las cuentas correspondientes al activo, el pasivo y el patrimonio en forma de listado. Dentro de la forma de presentación vertical, se pueden tener dos variantes: simple y técnica.

- La presentación horizontal consiste en utilizar el esquema de una cuenta T, en la cual del lado izquierdo se muestra el activo y del lado derecho el pasivo y el patrimonio.

Estado de Resultados

Kennedy, (1999) explica que este estado muestra la utilidad o pérdida obtenida en un período determinado; los principales renglones son: Ventas netas, Costo de ventas, Gastos de operación, Otros ingresos (egresos), Impuesto sobre la renta y las Partidas extraordinarias. Un estado de resultado puede ser preparado en el formato de pasos múltiples o en el formato de un solo paso. El estado de resultados de pasos múltiples es más útil para ilustrar los conceptos contables y, hasta el momento, ha sido el utilizado. Este estado también es clasificado, lo cual significa que los ingresos y los gastos han sido organizados en diversas categorías.

El mismo autor manifiesta que el estado de resultados está dividido en cinco secciones que son:

- **La Sección de Ingresos:** En una compañía comercializadora, sección de ingresos del estado de resultados generalmente sólo contiene una línea, denominada ventas. (Otros tipos de ingresos, de existir, aparecen en la sección final de los estados).
- **Sección de costo de los bienes vendidos:** La segunda sección del estado de resultados de una empresa comercializadora muestra el costo de los bienes vendidos durante el periodo. El costo de los bienes vendidos generalmente aparece como un solo valor, el cual incluye renglones incidentales tales como fletes y pérdidas por disminuciones normales.
- **Sección de Gastos de Operación:** se incurre en gastos de operación con el fin de producir ingresos. Frecuentemente, los gastos se subdividen en las clasificaciones de gastos de venta y gastos de

generales y administrativos. La subdivisión de los gastos de operación en clasificaciones funcionales ayuda a la gerencia y a otros usuarios de los estados financieros a evaluar separadamente aspectos diferentes de las operaciones de la empresa. Por ejemplo, los gastos de venta aumentan con frecuencia y se reducen en forma directa con los cambios en las ventas netas. Por otra parte los gastos administrativos, generalmente permanecen constantes de un periodo al siguiente.

- **Renglones no operacionales:** El ingreso y los gastos que no están relacionados directamente con las actividades principales de los negocios de la compañía, se enumeran en una sección final de los estados de resultado después de determinar la utilidad operacional. Dos renglones no operacionales significativos son el gasto de intereses proviene de la manera en la cual los activos son financiados, no de la manera en la cual son utilizados estos activos en las operaciones del negocio. El gasto de impuesto a la renta no esta incluido en los gastos de operación porque el pago de estos impuestos no ayuda a producir ingresos. Los ingresos no operacionales, tales como el interés y los dividendos obtenidos en inversiones, también se relacionan en esta sección final de estado de resultados.
- **Utilidad neta:** La mayoría de los inversionistas patrimoniales consideran la utilidad neta (o la pérdida neta) como las cifras más importantes en el estado de resultados. El valor representa un incremento global (o reducción) en el patrimonio de los propietarios, resultante de las actividades del negocio durante el periodo. Con frecuencia, los analistas financieros calculan la utilidad neta como un porcentaje de las ventas netas (la utilidad neta dividida por las ventas netas). Esta medida proporciona un indicador de la capacidad de la gerencia para controlar gastos y de retener una porción razonable de su ingreso como utilidad.

Movimiento de Cuentas de Patrimonio

Al mismo tiempo, el autor expresa que el movimiento de las cuentas patrimoniales es un estado financiero explica y analiza las variaciones en las diferentes partidas que conforman el concepto contable denominado patrimonio o inversión de los propietarios, ocurridas entre dos fechas que, normalmente, cubren un período comercial completo, es decir, un año. En líneas generales el estado de cambios en el patrimonio debe revelar las variaciones presentadas en las siguientes partidas:

- Distribuciones de utilidades o excedentes decretados durante el período.
- En cuanto a dividendos, participaciones o excedentes decretados durante el período, indicación del valor pagadero por aporte, fechas y forma de pago.
- Movimiento de las utilidades no apropiadas.
- Movimiento de cada una de las reservas u otras cuentas incluidas en las utilidades apropiadas.
- Movimiento en la cuenta de prima en colocación de aportes y de las valorizaciones.
- Movimiento de la revalorización del patrimonio.
- Movimiento de otras cuentas integrantes del patrimonio.

Por constituir el patrimonio un valor residual, resultante de restar el pasivo registrado en una fecha determinada al total de activos, puede afirmarse que el estado de movimiento en el patrimonio cuantifica los aumentos y disminuciones del patrimonio, provenientes de las transacciones comerciales efectuadas por el ente económico durante el transcurso del período contable.

Por ende, el estado de cambios en el patrimonio es un informe financiero dinámico que resume las operaciones registradas tanto en el estado de situación o balance general como en el estado de resultados, en lo

que respecta a las utilidades retenidas y a las ganancias netas comerciales del período, respectivamente. En consecuencia, refleja las modificaciones que ha sufrido el patrimonio registrando las distribuciones de utilidades que se realicen y la forma en que dichas distribuciones fortalecen la situación patrimonial del ente a través de reservas ocasionales, estatutarias u obligatorias, o se entreguen a los socios o accionistas en dinero o en nuevas acciones, siendo éstos los principales usuarios del mencionado estado financiero

Debe señalarse que, el último estado descrito por los autores, se refiere al **Estado de Flujo de Efectivo**, el cual es definido por Ramírez, (1994) como “el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Balance General que inciden el efectivo”.

Entonces, puede decirse que el estado de flujo de efectivo está incluido en los estados financieros básicos que deben preparar las empresas para cumplir con la normatividad y reglamentos legales de cada país. Este provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar las entradas y salidas de recursos en un momento determinado, así como también suministrar un análisis para sustentar la toma de decisiones en las actividades financieras, operacionales, administrativas y comerciales.

Certificación de Planillas

El Contador Público está capacitado para certificar las siguientes actividades que requiera la Ley:

- El compromiso de fusión
- El compromiso de escisión
- En el proceso ejecutivo de la liquidación de sociedades

- Para firmar la solicitud para el establecimiento de entidades comerciales.
- La firma del estudio económico para la transferencia de servicios.
- Certificación fiscal para el impuesto de registro en la inscripción de documentos de sociedades.
- Certificar informes
- Certificación de pago de impuestos.
- Certificar la apertura y traslado de oficinas.

Libros Contables

Existen diferentes tipos de libros contables, los cuales son: de inventarios y cuentas anuales, libro diario, de registro de ventas e ingresos, de registro específico, libro mayor y otros documentos.

✓ Libro de inventarios y cuentas anuales

El libro de inventarios y cuentas anuales se abrirá con el balance inicial detallado de la empresa. Al menos trimestralmente se transcribirán con sumas y saldos los balances de comprobación.

Se transcribirán también el inventario de cierre del ejercicio y las cuentas anuales. El libro de inventarios y cuentas anuales es un libro contable obligatorio y debe ser legalizado.

• Contenido del libro de inventarios

El libro de inventarios se compone de un balance inicial detallado, un balance de comprobación de sumas y saldos y un inventario de cierre:

- El balance inicial detallado de la empresa es una relación valorada de todos los bienes, derechos y obligaciones de la empresa al comienzo

del ejercicio. Éste debe coincidir con el inventario de cierre del ejercicio anterior. La normativa, pese a requerir que sea detallado, no especifica el nivel de detalle.

- El balance de comprobación de sumas y saldos presentará todas las cuentas con saldo de la empresa, esto es, tanto las cuentas de balance como las de gastos e ingresos. En el balance de comprobación se transcribirá la suma del Debe y la suma del Haber de cada cuenta, así como los saldos de cada una de ellas. El saldo acreedor tiene que coincidir con el saldo deudor.
- Este estado contable se realizará al menos trimestralmente.
- El inventario de cierre comprende una relación detallada y valorada de los distintos elementos que componen el patrimonio de la empresa al final del ejercicio económico. Recoge una valoración de los bienes y derechos del activo, incluyendo una descripción con la cantidad y el valor de las existencias al final del ejercicio, así como el detalle de las obligaciones en el pasivo.

Para su formulación, presentaremos un balance de comprobación de sumas y saldos (al máximo nivel de detalle) al que adjuntaremos un inventario de existencias a fecha de cierre del ejercicio económico.

Este inventario de existencias supone el recuento físico de todas las unidades que componen las existencias de la empresa junto con su precio y valor total.

El inventario de existencias, propiamente dicho, consta de tres partes: encabezamiento con los datos de la empresa y la fecha, cuerpo con el detalle del inventario y pie donde el gerente o dueño de la empresa certifica que está conforme con el inventario.

- **Contenido de las cuentas anuales**

Las cuentas anuales se componen de un balance de situación, una cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria.

- El balance de situación comprenderá, con la debida separación, los bienes y derechos que constituyen el activo de la empresa y las obligaciones que forman el pasivo de la misma, especificando los fondos propios. Deberán aparecer los importes del ejercicio anterior para poder compararlo. El balance de apertura de un ejercicio debe corresponder con el balance de cierre del ejercicio anterior.
- La cuenta de pérdidas y ganancias comprenderá, también con la debida separación, los ingresos y los gastos del ejercicio y, por diferencia, el resultado del mismo. También aparecerán los importes del ejercicio anterior. Distinguirá los resultados ordinarios propios de la explotación, de los que no lo sean o de los que se originen en circunstancias de carácter extraordinario.
- La memoria completará, ampliará y comentará la información contenida en el balance y en la cuenta de pérdidas y ganancias. Cuando lo imponga una disposición legal, la memoria incluirá el cuadro de financiación, en el que se inscribirán los recursos obtenidos en el ejercicio y sus diferentes orígenes, así como la aplicación o el empleo de los mismos en inmovilizado o en circulante.

✓ **Libro diario**

El libro diario registrará día a día todas las operaciones relativas a la actividad de la empresa. Las operaciones se contabilizarán mediante asientos contables, por orden cronológico, según se vayan produciendo. Para saber el orden de las anotaciones, se atenderá a la fecha de la factura, fecha de la anotación bancaria, entre otros, según el documento a contabilizar.

Será válida, sin embargo, la anotación conjunta de los totales de las operaciones por períodos no superiores al mes, a condición de que su detalle aparezca en otros libros o registros concordantes, de acuerdo con la

naturaleza de la actividad de que trate. El libro diario es un libro contable obligatorio que debe ser legalizado.

✓ **Libro registro de ventas e ingresos**

En el libro registro de ventas e ingresos se anotarán diariamente por orden cronológico todas las ventas e ingresos de la actividad que se desarrolla con el detalle siguiente:

El número de anotación, fecha, número de factura o documento equivalente, concepto e importe, con separación del I.V.A. devengado o compensación recibida en el régimen especial de agricultura, ganadería y pesca.

✓ **Libro registro específico (Determinación de la base imponible mediante el margen de beneficio global)**

Este libro registro específico registrará las adquisiciones, importaciones y entregas, realizadas por el sujeto pasivo durante cada período de liquidación, a las que resulte aplicable la determinación de la base imponible mediante el margen de beneficio global.

La estructura de este libro deberá disponer de las siguientes columnas:

- Descripción de los bienes adquiridos, importados o entregados en cada operación.
- Número de factura de compra, documento sustitutivo de compra o documento de importación de los bienes.
- Precio de compra.
- Número de factura o documento equivalente, emitido por el sujeto pasivo con ocasión de la transmisión de los bienes.
- Precio de venta.
- Indicación, en su caso, de la exención aplicada.

- Valor de las existencias iniciales y finales correspondientes a cada año natural, a los efectos de practicar la regularización prevista en el artículo 137 de la Ley del Impuesto. Para el cálculo de estos valores se aplicarán las normas de valoración establecidas en el Plan General de Contabilidad.

✓ **Libro mayor**

El libro mayor recoge todos los movimientos de una cuenta que se han anotado previamente en el Libro Diario. En el libro Diario se contabilizan todas las operaciones cronológicamente en forma de asiento contable, y posteriormente, se crea una ficha por cada cuenta contable, que transcribe todos sus movimientos, formando el libro mayor.

El libro mayor es un conjunto de fichas de cada cuenta contable, y en cada una de ellas aparece la fecha del movimiento, número de registro, contrapartida, valoración en el debe o en el haber y el saldo.

El libro mayor no es un libro obligatorio, a diferencia del libro diario, sin embargo es muy útil para conocer, por ejemplo, el dinero efectivo que hay en caja, cuanto le debo a un proveedor, entre otros., tendría que ir a la ficha de caja, o a la ficha de ese proveedor y sabría su saldo automáticamente.

✓ **Otros documentos y libros contables**

Además de los libros y documentos que hemos citado, existen otros que son de carácter voluntario. Entre ellos podemos citar:

- Los libros de almacenes. Son libros y documentos empleados para el control de las existencias de los almacenes.
- Los libros de Caja o Bancos. Son los libros y documentos empleados para el control del saldo de tesorería en Caja y Bancos.

Los Inventarios

Dell'agnolo, (2004) "El inventario es uno de los activos más caros de muchas compañías, puede llegar a representar tanto como un 40% del capital total invertido"; el inventario es por lo general, el activo mayor en el balance de una empresa, de igual manera lo son también los gastos por inventarios, llamados costos de mercancías vendidas, que son usualmente los gastos mayores en el estado de resultado. Aquellas empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que da origen a todas las restantes operaciones, necesitan de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con estos controles.

Ahora bien, los inventarios tienen como funciones el añadir una flexibilidad a la operación que de otra manera no existiría. En lo que es fabricación, los inventarios de productos en proceso son una necesidad absoluta, a menos que cada parte individual se lleve de máquina en máquina y que estas se preparen para producir una sola parte. Es por eso que los Contadores Públicos deben llevar a cabo los inventarios para poder eliminar irregularidades en la empresa, así como permitir a la organización manejar materiales perecederos.

Asesoría tributaria

Flores (2001), señala que este servicio incluye la absolución de consultas sobre el sentido, aplicación y alcances de las diversas disposiciones que pudiesen ser de aplicación. También incluye el desarrollo de distintas alternativas que redunden en una mayor eficiencia tributaria para los clientes y que permitan mejorar su situación patrimonial, asumir una carga fiscal no mayor a aquella que por economía de opción es aceptada por

la ley. Este servicio generalmente se presta a través de reuniones, conversaciones telefónicas o informes por escrito.

Asesoramiento en procesos tributarios

Si el cliente fuese fiscalizado o decidiera iniciar algún procedimiento tributario, sea de impugnación o no contencioso, el servicio comprende la atención a funcionarios de la Administración Tributaria; además del asesoramiento respecto de la conveniencia del procedimiento, las posibilidades de éxito, la preparación de los escritos que fueran necesarios y el seguimiento de los mismos ante los órganos administradores de tributos y el Tribunal Fiscal.

Asesorías y servicios tributarios

El objetivo fundamental de esta área consiste en brindar a los clientes la certeza del cumplimiento efectivo de sus obligaciones impositivas, suministrar ideas y soluciones para adoptar una estructura jurídica ventajosa, utilizar correctamente franquicias legales y optimizar la carga tributaria, tanto de empresas como de sus dueños o socios. Las decisiones económicas y financieras de las empresas producen impactos impositivos, ayudamos a los clientes a realizar una adecuada planificación tributaria, que permita un óptimo aprovechamiento de aquellas normas mediante las cuales se consigue disminuir los costos arancelarios involucrados, todo ello dentro del marco legal vigente.

Asesoría Técnica

Tal como define Flores (2001), para proporcionar una contabilidad confiable, oportuna y veraz, así como también, dar riguroso cumplimiento a normas técnico-contables, se diseñan Sistemas Contables de acuerdo con los requerimientos de la empresa. Esto garantiza la confidencialidad y

seguridad de los informes, puesto que la organización cuenta con claves secretas y el almacenamiento de la información se encuentra bajo las mismas normas que rigen a los Bancos.

Algunas de las actividades propias de esta asesoría pueden ser; mantener permanentemente actualizada la contabilidad, establecer los procedimientos administrativos necesarios para registrar, procesar, analizar y conservar ordenadamente la documentación mercantil, comprobantes y registro, control de clientes, proveedores y estados de cobranza, entre otros.

Aún cuando no es la labor central de la asesoría técnica, esta también sirve para orientar al cliente o a la empresa en temas misceláneos de actualidad, tales como: Procedimientos de certificación, modelos de negocios, contratos de franquicias, proyecciones financieras, capital de riesgo, seguros de cambio, entre otros.

Las Empresas

La empresa es un sistema en el que se coordinan determinados factores que permiten la obtención de ciertos objetivos. Según Rodríguez, (1985) una empresa es “una entidad que operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos para elaborar productos o prestar servicios que se suministran a terceros, en la mayoría de los casos mediante lucro o ganancia”.

Por otra parte Chiavenato, (1993) define la empresa como “una unidad económica en la cual se combina el capital de trabajo con los recursos humanos para producir riquezas”. Al ser el empresario el dueño de la empresa, conoce que la función social es la de proporcionar bienes y/o servicios, para satisfacer necesidades de la humanidad. A cambio del esfuerzo y riesgo que ello significa, la empresa ha de recibir como contrapartida unos beneficios razonables; en ningún caso el beneficio ha de ser la finalidad misma de la empresa.

Sin embargo, las **empresas comerciales** según Amaro, (2005) “...Son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados...”; las mismas pueden ser de tres tipos:

- **Mayoristas:** son empresas que efectúan ventas a gran escala y que distribuyen el producto directamente al consumidor.
- **Minoristas o detallistas:** son los que venden productos al menudeo, con cantidades al consumidor.
- **Comisionistas:** se dedican a vender mercancías que los productores les dan, a consignación percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

Términos Básicos

Clientes: Es la persona que utiliza los servicios o productos y hace las veces de comprador. Es el rey de la empresa, la razón de ser del negocio, y el que siempre tiene la razón, es hacia quien están dirigidas todas las actividades de mercadeo con el fin de satisfacer sus necesidades. Sewell, (1998)

Empresas Comerciales: Son intermediarios entre el productor y el consumidor, y su función principal, es la compra y venta de productos terminados. Amaro, (2005)

Satisfacción del Cliente: La satisfacción del cliente es una respuesta de evaluación que éstos dan acerca del grado hasta el cual un producto o servicio cumple con sus expectativas, necesidades y deseos. Pujol, (2002)

Servicio: Son actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseos del cliente. Stanton, (2000)

MAPA DE VARIABLES

Objetivo General: Analizar la satisfacción que generan los servicios prestados por los Contadores Públicos a sus clientes comerciales en el municipio Trujillo.

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar los servicios que prestan los Contadores Públicos a los clientes comerciales del municipio Trujillo.	Servicio del Contador Público	Tipos de Servicios	.-Auditoría .-Información Financiera .-Asesoría	1-5
Conocer la satisfacción que genera el servicio de asesoría prestados por los Contadores Públicos en los clientes comerciales del Municipio Trujillo	Satisfacción de los clientes comerciales	Servicio de Asesoría	.-Tributaria .-Técnica	6-8
Conocer la satisfacción generada por el servicio de Información Financiera prestados por el Contador Público a sus clientes comerciales en el municipio Trujillo		Servicio de Información Financiera	.-Estados Financieros .- Certificación de Planillas .- Apertura de libros Contables .- Elaboración de reportes financieros .- Inventarios	9-13
Conocer la satisfacción generada por el servicio de Auditoría prestados por el Contador Público a sus clientes comerciales en el municipio Trujillo		Servicio de Auditoría	.- Financiera .- De Cumplimiento .- De gestión .- Administrativa .- Operativa .- Ambiental .- Computacional	14-20

Elaborado por: Fernández, A. (2007)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

En este capítulo se describen los procedimientos que se utilizaron para abordar el problema planteado, por ello se hace referencia al tipo y diseño de la investigación, población y muestra al igual que la determinación de la misma, el tipo de muestreo empleado para seleccionar a los encuestados, la técnica e instrumentos de recolección de información, así como la validez, confiabilidad del instrumento y teoría de análisis de la información, procesamiento para la recolección de datos y la técnica empleada para el análisis de los resultados obtenidos.

Tipo de Investigación

Este estudio utilizó una investigación de tipo descriptiva que Tamayo, (2003) define como lo que “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición de los procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente”. Se aplicó este tipo de investigación por que la misma trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de representar una interpretación correcta; además con ella se describe el nivel de Satisfacción de los clientes comerciales de los Contadores Públicos en el municipio Trujillo.

Diseño de la Investigación

Con este trabajo utilizó un diseño transaccional y de campo; Kinner, y Taylor, (1993) explican que los diseños transaccionales se utilizan porque

sirven para “la aplicación de encuestas en un margen específico de tiempo”; por su lado, Arias, (1999), manifiesta que los diseños de campo “consisten en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”.

En este trabajo se aplicó un diseño de campo, porque se buscó encontrar resultados confiables, los mismos fueron recolectados en forma directa de la población que se estudió; y transaccional porque se diseñó un instrumento de recolección de datos para ser aplicado en un mínimo de tiempo.

Población

Chávez, (1994) manifiesta que “la población de un estudio es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados; esta constituida por características y estratos que les permite distinguir los sujetos, unos de otros”.

La población estuvo conformada por los clientes comerciales de los servicios que prestan los Contadores Públicos en el municipio Trujillo, que según la lista de la Alcaldía del municipio Trujillo año 2005 (Ver Anexo A) existen 107 establecimientos comerciales que deben hacer uso de los servicios prestados por los Contadores Públicos adscritos al Colegio de Contadores.

Muestra

Chávez, (1994) especifica que “la muestra es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre ésta, los resultados de una investigación; su propósito básico es extraer información que resulta imposible estudiar en la población porque esta incluye en la totalidad”.

Para poder conocer la muestra del presente estudio se aplicó la fórmula estadística de Sierra Bravo (citado por Chávez, 1994) la misma sirvió para determinar el tamaño de la muestra que se va a estudiar.

$$n = \frac{4 * N * P * q}{E^2(N - 1) + 4 * P * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra que se calculó.

4: Es una constante.

P y q: Son las probabilidades, el éxito, y fracaso en estudio y tienen un valor de 50% (0.5)

N: Es al tamaño de la población.

E2: Es el limite de error seleccionado por el investigador. 10% (0.1²)

Sustituyendo la formula se tiene:

$$n = \frac{4 \times 107 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2(107 - 1) + 4 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{428 \times 0.25}{0.01(106) + 4 \times 0.25}$$

$$n = \frac{107}{1.06 + 1} = \frac{107}{2.06} = 51.9 \approx 52$$

La muestra queda integrada por cincuenta y dos (52) establecimientos que constituyen el mercado comercial del municipio Trujillo.

Procedimiento para seleccionar los elementos de la muestra

Como procedimiento para seleccionar la muestra se utilizó un muestreo probabilístico, que según Arias (2006) “es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra”;

este procedimiento tiene varias clasificaciones, pero para efectos de la presente investigación se utilizó el muestreo al azar simple, debido a que "...todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como muestra..." Arias, (2006)

Este tipo de muestreo, le permitió al investigador encuestar a los clientes comerciales de los Contadores Públicos en la medida que los fue ubicando, es decir, se buscó un punto de referencia como lo fue el centro del municipio Trujillo, por ser éste el lugar donde se encuentran ubicados la mayoría de establecimientos comerciales, de allí, la investigadora fue visitando cada uno de los establecimientos que se iba encontrando a su paso. Después de haber realizado este procedimiento, se visitaron otras parroquias del municipio para poder completar la muestra seleccionada.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

En el presente estudio la técnica utilizada para recabar información en cuanto a la variable fue la encuesta y como instrumento se diseñó un cuestionario, el cual es definido por Méndez, (2001) como aquel que "se aplica a una población bastante homogénea, con niveles similares y con una problemática semejante".

Para llevar a cabo esta investigación se requirió del diseño de un instrumento de recolección de datos en la figura de cuestionario estructurado, al mismo se refieren Hernández, Fernández, y Baptista, (1998) como "el que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir".

Validez

Méndez, (2001) establece que la validez del instrumento se refiere a "el grado en que una prueba mide lo que se propone medir"; de igual

manera, Hernández, Fernández y Baptista, (1991), explican que la validez es el “grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.” Por tanto, para efectos de este estudio la validez del instrumento se hizo por medio de un juicio de expertos en la materia, profesores de la Universidad de los Andes, que según su criterio profesional dieron la aprobación al mismo, en cuanto a:

- Correspondencia de los ítems y objetivos de la investigación.
- Suficiencia de los ítems.
- Claridad, redacción y secuencia en la formulación de los ítems.

Procedimiento para la Recolección de Información

Tamayo, (2003) manifiesta que

El procedimiento para la recolección de datos depende en gran medida del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionario o encuesta y aún mediante ejecución de investigaciones para este fin.

Para efectuar la presente investigación se empleó un cuestionario con alternativas múltiples, en el cual se codificaron las preguntas desde el N° 1 hasta el N° 9; se realizó esto con la finalidad de obtener una mayor comprensión en las respuestas obtenidas.

Además, para el procesamiento en la recolección de la información se emplearon los siguientes pasos:

- Selección de los sujetos para el estudio.
- Aplicación del instrumento y determinación de las puntuaciones.
- Tabulación de los datos.
- Multiplicación de los datos.
- Presentación de los datos en tablas

Técnica para el Análisis de Datos

Tomando en cuenta las pautas de la estadística descriptiva, que según Chávez (1994) “se utiliza en la distribución de frecuencia y porcentaje para expresar una visión general del conjunto de datos obtenidos por la aplicación del Instrumento”; cabe decir que el análisis que se realizó fue de forma estadístico, puesto que el mismo contribuye a “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos” Tamayo, (2003); además, este tipo de análisis contribuye al cálculo de los datos obtenidos de la muestra que ha sido delimitada, para describirlos o resumirlos, a fin de caracterizar la población estudiada.

A fin de presentar la información que se recolectó en la investigación propuesta, se utilizó una técnica gráfica para la presentación de los datos; Balestrini, (2002) refiere que “estas técnicas están relacionadas con cuadros estadísticos o ilustraciones como lo son: diagramas circulares, de barras horizontales o de sectores; gráficos de barras, entre otros”

Vale mencionar que el uso de la estadística permitió emplear esquemas cuantitativos porcentuales, a través de la frecuencia absoluta y relativa en forma de porcentaje; este hecho ofreció la oportunidad de representar los datos en tablas y gráficos para obtener una mejor interpretación de los resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis e Interpretación de los Resultados

En esta etapa del proyecto de investigación se presentan las principales tendencias obtenidas a partir de la aplicación del instrumento de recolección de información, dirigido a un total de cincuenta y dos (52) unidades muestrales, las cuales formaron parte de la población definida previamente como clientes comerciales de los profesionales contables en el Municipio Trujillo.

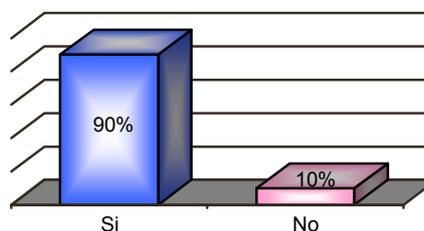
Los resultados obtenidos en el estudio se trataron estadísticamente utilizando la estadística descriptiva, dedicada a detallar y a analizar grupos de datos, los cuales fueron representados en forma de frecuencia (Fr) y porcentaje (%) en tablas y gráficos de interés para el estudio.

Cada gráfico y tabla fue acompañado de un comentario o análisis sobre la base de los aspectos teóricos que fundamentaron la investigación

Tabla y Gráfico 1.- Empleo de los servicios del Contador Público

	Fa	%
Si	47	90
No	5	10
Total	52	100

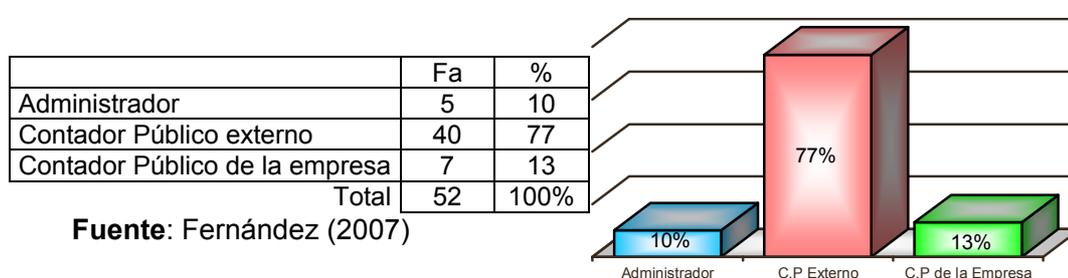
Fuente: Fernández (2007)



El 90% de los clientes comerciales utilizan los servicios de algún Contador Público, por otra parte el 10% de los encuestados no utilizan el

servicio de un Contador Público. Rueda, (2002) señala que...el Contador Público, debe ofertar servicios en diversas instituciones y empresas en el ejercicio libre de la profesión contable... Ello demuestra la importancia que tienen los profesionales contables dentro del mercado del municipio Trujillo, sobre todo en relación a los servicios que le pueda prestar a sus clientes comerciales para mantenerlos satisfechos.

Tabla y Gráfico 2.- Registros contables de la empresa



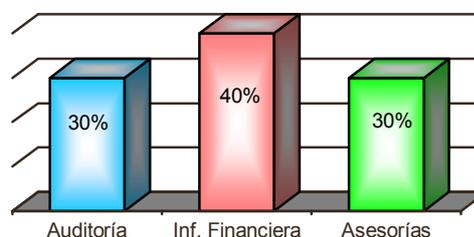
Como se observa en la tabla 2, el 77% de los encuestados afirma que los registros contables de su empresa son realizados por un Contador externo; 13% manifiesta que los lleva el Contador de la empresa, quedando un 10% que expresa que los realiza un administrador. Parafraseando a Ramírez, (1994) es conveniente señalar que ...los registros contables representan el producto de toda la información que se lleva a cabo dentro de una empresa...La misma se deriva del manejo adecuado de la información, por tanto este es un punto que debe manejar un Contador para poder mantener la satisfacción de los clientes en el mercado. Es conveniente acotar que, el último porcentaje está cometiendo un error al permitir que sea un administrador quien elabore los registros contables, puesto que estos son datos que maneja con mayor claridad un Contador, por ser precisamente parte de su formación profesional.

En la presente tabla se estudia la Variable concerniente a los Servicios del Contador Público; destacando que el objetivo primordial fue identificar los servicios que prestan los contadores públicos a los clientes comerciales en el municipio Trujillo. La misma se planteó como dimensión, estudiar los Tipos de Servicios, siendo sus indicadores principales la Auditoría, la Información Financiera y la Asesoría.

Tabla y Gráfico 3.- Servicios del Contador

	Fa	%
Auditoría	7	30
Información Financiera	9	40
Asesorías	7	30
Total	23	100

Fuente: Fernández (2007)



Como revela la tabla 3, el 40% de los encuestados asegura que entre los servicios que le presta el Contador Público se encuentra el manejo de la información financiera, el 30% la realización de auditorías, y otro 30% refiere las asesorías; en relación a esto Cruz, (2001) señala que “el contador es la persona con mayor preparación dentro de una empresa, debido a que puede ocupar diferentes posiciones dentro de la misma, como es: Contador, Auditor, Administrador, Encargado de compras y Gerente de ventas; en fin, toda una gama de servicios que pueden conducir a la empresa a alcance de sus objetivos”. Es por ello, que el profesional contable al poder cumplir varios roles, debe prestar sus servicios de manera eficiente y efectiva para poder cubrir las necesidades de sus clientes y lograr la satisfacción de los mismos.

Se estudia la Variable referida a los Servicios del Contador Público; destacando que el objetivo primordial fue identificar los servicios que prestan los contadores públicos a los clientes comerciales en el municipio Trujillo. La misma se planteó como dimensión, estudiar los Tipos de Servicios, siendo sus indicadores principales la Auditoría, la Información Financiera y la Asesoría.

Tabla 4.-Tipos de Servicios

Indicadores	Tipos de Servicios						Total
	Tipos de Auditoría		Tipos de Información Financiera		Tipos de Asesoría		
	Fa	%	Fa	%	Fa	%	
Auditoría Financiera	3	6					3
Auditoría de Cumplimiento	23	44					23
Auditoría de Gestión	-	-					-
Auditoría Administrativa	8	15					8
Auditoría Operativa	18	35					18
Auditoría Ambiental	-	-					-
Auditoría Computacional	-	-					-
Balance General			5	56			5
Estado de Resultados			3	33			3
Estado de Cuentas del Patrimonio			-	-			-
Flujo de Efectivo			1	11			1
Certificación de Planillas			-	-			-
Apertura de Libros de Contabilidad			6	12			6
Elaboración de reportes financieros			5	10			5
Inventarios			3	6			3
Asesoría Tributaria					47	90	47
Asesoría Técnica					5	10	5
	52	100	23	100	52	100	

Fuente: Fernández (2007)

De acuerdo a los diferentes tipos de auditoría que realiza el Contador en las empresas se observa en la tabla 4, que un 44% ejecuta auditoría de cumplimiento, por ser ésta la que se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones de la empresa; sin embargo, existe un 6% que refiere hacer uso

de los servicios de auditoría financiera; Ramírez, (1994) manifiesta que la auditoría es un examen sistemático de los estados financieros, contables, administrativos, operativos y de cualquier otra naturaleza, y se utiliza para determinar el cumplimiento de principios económico-financieros, información que debe estar sujeta a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, así como al proceso administrativo y las políticas de dirección, normas y otros requerimientos establecidos por la organización. Es por ello, que todas las empresas deben auditar su información financiera para establecer para verificar el cumplimiento de las políticas administrativas para poder conocer su crecimiento en el mercado del municipio Trujillo.

En lo referente al servicio que sirve para el manejo de la información financiera, un 56% de los encuestados, considera que el Contador Público realiza generalmente el Balance General de la empresa, y un 11% el Estado de Flujo de Efectivo; es importante destacar, Ramírez, (1994) señala que el balance General “es el estado que muestra la situación financiera de una entidad a una fecha determinada a través de la presentación de activos, pasivos y el patrimonio”; por tanto, el Balance General representa el principal estado financiero de una empresa; por lo que, es de gran pertinencia mantenerlo al día, ya que el Sistema Tributario y las nuevas leyes tributarias exigen poner mayor atención en la realización del Balance y en la forma en que se llevan los libros contables en las empresas por parte del profesional contable, ya que sobre éste recae la responsabilidad de mantener a la empresa laborando en el mercado.

Por otro lado, existe otro tipo de servicio que también es prestado por el profesional contable, como lo es el servicio de asesoría, quedando demostrado que los clientes hacen un mayor uso es de asesoría tributaria (90%). Tal como lo expresa Flores, (2001) la asesoría tributaria “...incluye el desarrollo de distintas alternativas que redunden en una mayor eficiencia tributaria para los clientes y que permitan mejorar su situación patrimonial y asumir una carga fiscal no mayor a aquella que por economía de opción es

aceptada por la ley...” Entonces, este servicio les permite a los clientes comerciales de los contadores públicos, poder conocer la aplicación y alcances de las diversas disposiciones que pudiesen ser aplicadas por las leyes tributarias, generalmente el cliente puede hacer uso de este servicio a través de consultas telefónicas o previas reuniones con su contador.

Gráfico 4.-Tipos de Servicios

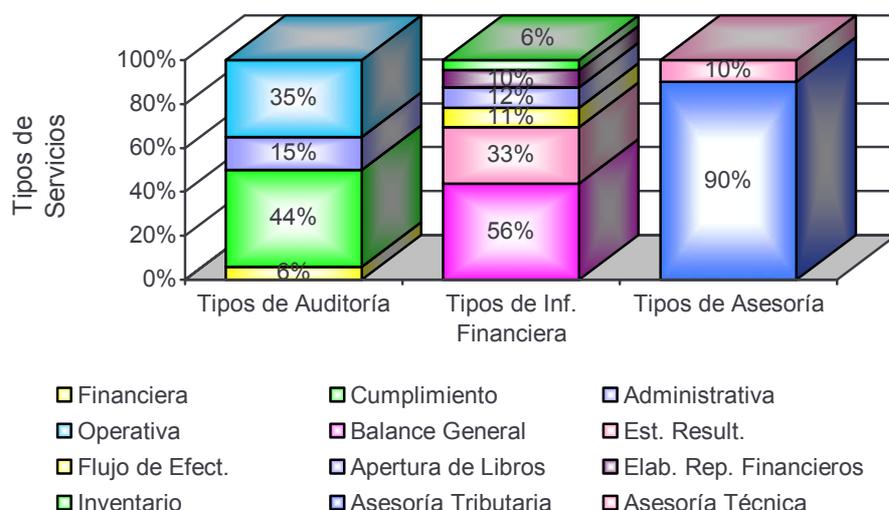
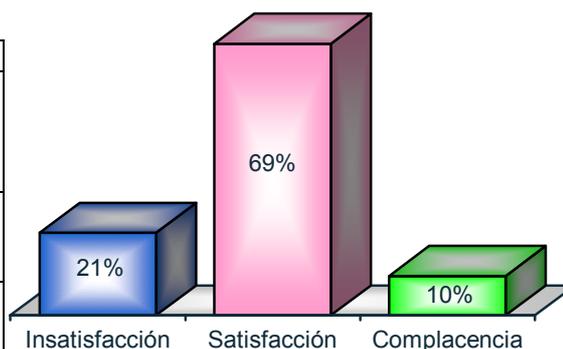


Tabla y Gráfico 7.- Actitud con relación al servicio de asesoría tributaria

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	11	21
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	36	69
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	5	10
Total	52	100%

Fuente: Fernández (2007)

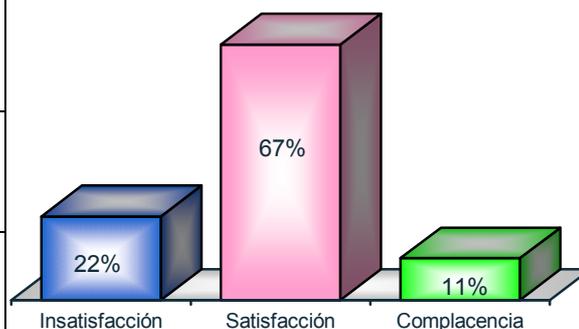


La actitud de los clientes comerciales de los Contadores Públicos en relación al servicio de asesoría tributaria, un 69% está satisfecho y un 10%

complacido; sin embargo, la existencia de un 21% de clientes insatisfechos llama la atención, ya que como lo refiere Kotler, (1993) la satisfacción representa "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Por tanto, los profesionales contables deberían abocarse más a estos clientes, para poder alcanzar la satisfacción absoluta de los mismos y poder cubrir las expectativas de sus clientes comerciales.

Tabla y Gráfico 9.- Actitud con relación al servicio de información financiera

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	2	22
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	6	67
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	1	11
Total	9	100



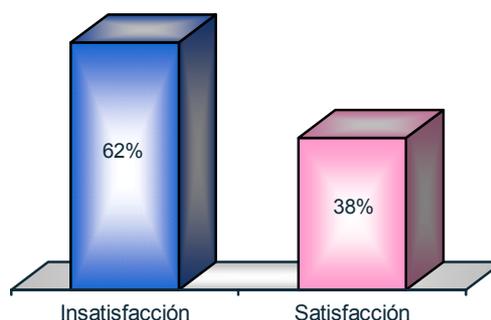
Fuente: Fernández (2007)

En lo referente al servicio de estados financieros que el Contador le presta a los clientes comerciales, un 67% manifiesta estar satisfecho ya que el rendimiento percibido en el desempeño del profesional contable cubre sus expectativas; un 11% se encuentra totalmente complacido porque el servicio sobrepasa lo esperado por el cliente; sin embargo, nuevamente hay un 22% de clientes que se encuentran insatisfechos, Thopmson, (2004) señala que la insatisfacción Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente; dicha insatisfacción conlleva a que los clientes comerciales de los profesionales contables no encuentran en éste un desempeño efectivo y eficiente, puesto que el mismo no cubre las expectativas que tenía el mismo al contratar los servicios de dicho

profesional. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de estados financieros ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 9

Tabla y Gráfico 11.- Actitud con relación al servicio de certificación de planillas

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	8	62
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	5	38
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	-	-
Total	13	100%



Fuente: Fernández (2007)

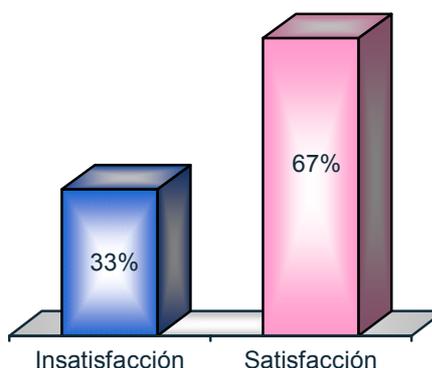
La actitud con relación al servicio de certificación de planillas que el Contador les presta a los clientes comerciales es de insatisfacción con un 62%, ello se debe a que dichos clientes consideran que el desempeño percibido no cubre sus expectativas; quedando un 38% que manifiesta estar satisfecho puesto que el desempeño percibido coincide con sus expectativas del cliente. Nuevamente es conveniente citar a Thompson, (2004) cuando refiere que la insatisfacción es percibida como el bajo desempeño profesional: Entonces, hay que destacar que a insatisfacción, conlleva a que los profesionales contables pierdan mercado o clientes tanto actuales como potenciales puesto que las opiniones negativas se repiten con más regularidad que una positiva, lo que conlleva a perder clientes, ya que los mismos deben buscar a un profesional que sí les dé lo que buscan en cuanto al desempeño del mismo. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los

servicios de certificación de planillas ofrecidos por los contadores públicos.

Es decir que N = 13

Tabla y Gráfico 12.- Actitud con relación al servicio apertura de los libros de Contabilidad

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	2	33
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	4	67
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	-	-
Total	6	100%



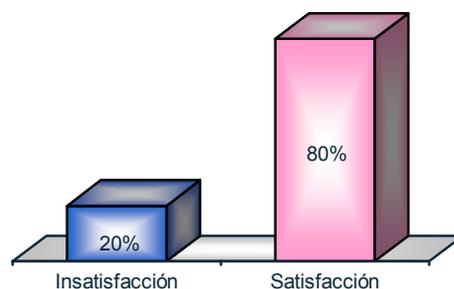
Fuente: Fernández (2007)

En relación con el servicio de apertura de los libros de contabilidad que el Contador le presta a los clientes comerciales un 67% se encuentra satisfecho por considerar que el profesional contable cubre con su desempeño las expectativas; sin embargo, nuevamente queda un grupo (33%) que se encuentra insatisfecho, lo que revela que a esta población no ha podido llegar el contador público con sus servicios. Eduarte, (2004) indica que “una organización puede ser muy eficiente en sus procesos y en su dirección interna, pero solamente mejorará su efectividad y la calidad de sus servicios, si mira con prioridad a sus clientes, que son en última instancia su razón de ser y existir”. Tomando en cuenta la concepción de Eduarte de lo que debe ser la prestación de un servicio, los profesionales contables deben hacer una revisión de su ejercicio profesional para poder conocer sus debilidades en la prestación del servicio, de esa manera podrán incrementar su efectividad y por ende la satisfacción de los clientes comerciales. Hay que

destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de apertura de libros contables ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 6

Tabla y Grafico 13.- Actitud con relación al servicio de elaboración de reportes financieros

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	1	20
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	4	80
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	-	-
Total	5	100%

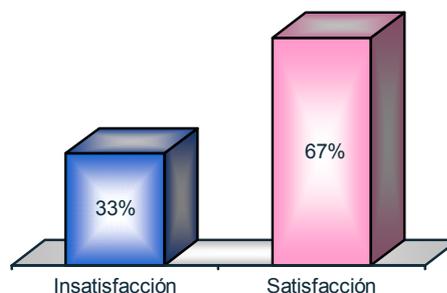


Fuente: Fernández (2007)

Esta tabla demuestra que un 80% de los encuestados que reciben el servicio de elaboración de reportes financieros encuentran satisfacción, puesto que consideran que el desempeño percibido coincide con sus expectativas; quedando un 20% que se encuentra insatisfecho. Thompson, (1993), expresa que la satisfacción del cliente se define como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"; en este punto en particular, los Contadores Públicos si satisfacen completamente a los clientes porque llenan todas las expectativas. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de elaboración de reportes financieros ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 5

Tabla y Gráfico 14.- Actitud con relación al servicio de inventarios

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	1	33
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	2	67
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	-	-
Total	3	100%



Fuente: Fernández (2007)

Esta tabla revela que el 67% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio de inventarios que le presta el profesional contable; quedando un 33% que revela estar insatisfecho; es importante destacar que, los Contadores Públicos deben mantener la satisfacción de sus clientes, por que tal como lo expresa Eduarte, (2004) señala que “el cliente ha dejado de ser quien debe adquirir el producto o servicio, para convertirse en la persona que tiene libertad de escoger en el mercado aquello que más le satisfaga.”; por tanto los profesionales contables tienen el deber de estudiar el mercado de clientes para saber con exactitud qué es lo que esperan los clientes que dicen estar insatisfechos y poder llenar sus expectativas. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de inventarios ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 3

Tabla 15.- Actitud con relación al servicio de auditoria financiera

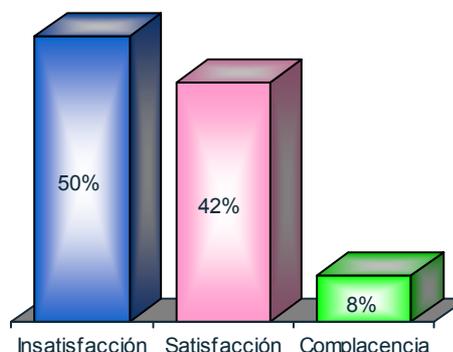
Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	-	-
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	2	100
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	-	-
Total	2	100%

Fuente: Fernández (2007)

La actitud con relación al servicio de auditoria financiera que el Contador le presta a los clientes comerciales es de total satisfacción en un 100%, ello significa que quienes utilizan este servicio coinciden en que el desempeño de los profesionales contables cubre totalmente sus expectativas. Hay que destacar que Biondi, (1997) revela que “la Auditoría Financiera, requiere la revisión de los estados financieros con base en las normas de auditoría generalmente aceptadas, con objeto de emitir una opinión independiente sobre la razonabilidad de las cifras presentadas en dichos estados financieros, complementando con un estudio y evaluación del control interno de las empresas”. Esto es un punto que toman en cuenta los clientes comerciales que realizan este tipo de auditoría para poder conocer cómo está su empresa financieramente, lo que conlleva a una toma de decisiones efectiva y certera de los empresarios para poder expandir su negocio en el mercado. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de auditoría financiera ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 2

Tabla 16 y Gráfico 15.- Actitud con relación al servicio de auditoria de cumplimiento

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	12	50
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	10	42
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	2	8
Total	24	100

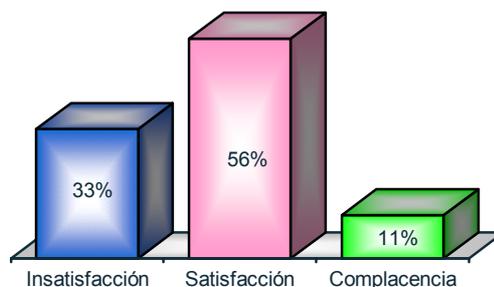


Fuente: Fernández (2007)

Según Biondi, (1997) la auditoría de cumplimiento "...se practica mediante la revisión de documentos que soportan legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones de la empresa..."; de acuerdo a esta definición es importante destacar que, la actitud de los clientes comerciales con respecto a este servicio en un 50% es de total insatisfacción; un 42% se siente satisfecho y un 8% complacido. Es bueno parafrasear aquí a Thompson, (2004) quien refiere que la insatisfacción de los clientes es un motivo para que se cambie de proveedor del servicios, en este caso, los clientes comerciales tienden a buscar otro profesional contable que les preste un servicio de auditoría con mayor eficiencia, sobre todo en la actualidad, puesto que el sistema tributario ha realizado varios cierres de establecimientos por el hecho de no tener al día la información financiera de la empresa, algunas veces por culpa del contador y otras por culpa del cliente. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de auditoría de cumplimiento ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 24

Tabla 18 y Gráfico 16.- Actitud con relación al servicio de auditoría administrativa

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	3	33
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	5	56
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	1	11
Total	9	100



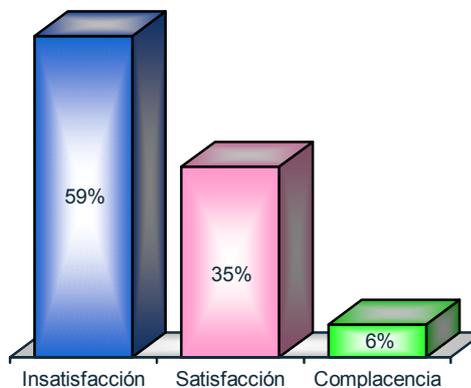
Fuente: Fernández (2007)

En relación a la actitud del cliente comercial con respecto al servicio de auditoría administrativa que el Contador le presta a su empresa el 56% se encuentra satisfecho y un 11% complacido; estos valores podrían indicar que el mercado de clientes de los profesionales contables está muy satisfecho, sin embargo un 33% de estos se encuentra insatisfecho, porque no perciben que el desempeño del contador cubre sus expectativas; Biondi, (1997) indica que la auditoría administrativa las fases del proceso administrativo aseguran el cumplimiento con políticas, planes, programas, leyes y reglamentaciones que puedan tener un impacto significativo en operación de los reportes y asegurar que la organización los este cumpliendo y respetando. Este es un punto en que los contadores deben centrarse para poder evitarles multas y cierres fiscales a sus clientes, ello conllevaría a obtener una satisfacción absoluta de los servicios prestados por estos profesionales. Sin embargo, también deben centrar sus esfuerzos en conocer qué está originando insatisfacción en un porcentaje relativamente significativo para poder mejorarla y darle a los clientes comerciales la total satisfacción que buscan en sus servicios. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de auditoría administrativa ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 9

Tabla 19 y Gráfico 17.- Actitud con relación al servicio de auditoría operativa

Aspectos	Fa	%
Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente)	10	59
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente)	6	35
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente)	1	6
Total	17	100

Fuente: Fernández (2007)



De acuerdo a esta tabla, el 59% de los clientes comerciales se sienten insatisfechos por el servicio de auditoría operativa, es bueno resaltar que este tipo de auditoría sirve para "...determinar los grados de efectividad, economía y eficiencia alcanzados por la organización..." Biondi, (1997); entonces, si los clientes comerciales no obtienen reportes efectivos de su situación siempre van a sentirse insatisfecho; sin embargo, el 35% expresa estar satisfecho y un 6% complacido; como se puede observar, estos porcentajes no cubren un gran porcentaje de clientes satisfechos, por lo que el profesional contable tiene que abocarse con mayor responsabilidad para poder llenar las expectativas de todos sus clientes. Hay que destacar que para efectos de este análisis se consideraron sólo los elementos de la población que afirmaron utilizar los servicios de auditoría operativa ofrecidos por los contadores públicos. Es decir que N = 17

Es bueno acotar que los ítems 08, 20 y 21 no han sido analizados porque no se obtuvo respuestas ya que son servicios que no utilizan los clientes comerciales de los contadores públicos en el municipio Trujillo, por lo que se consideró innecesario reflejar tablas sin haber obtenido ningún resultado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar toda la información recopilada con la aplicación del instrumento, al mismo tiempo se presentan las sugerencias que se realizan en pro de la profesión contable y para que los clientes puedan alcanzar la satisfacción que buscan en los servicios de los profesionales contables.

Con relación al primer objetivo planteado para identificar los servicios que ofrecen los Contadores Públicos a los clientes comerciales del Municipio Trujillo. Los profesionales contables prestan los servicios de auditoría, elaboración de informes financieros y asesoría a los clientes comerciales del municipio Trujillo. Pudiendo destacar que, ello demuestra la mezcla de servicios que ofertan los profesionales contables dentro del mercado del municipio Trujillo.

Además, es conveniente acotar que no todos los clientes comerciales le dan la oportunidad a los contadores de llevar los registros contables de sus empresas, ya que existe un porcentaje no representativo que permite que el administrador de la empresa maneje la información contable; esta actitud deja que desear, porque al momento de realizar el contador público un balance general, encuentra fallos, debido a que no es competencia de un administrador el manejo de información financiera que tenga que ver con la elaboración de registros financieros.

En lo referente al segundo objetivo propuesto para conocer la satisfacción que genera el servicio de asesoría prestado por los Contadores Públicos en los clientes comerciales del Municipio Trujillo. La asesoría

tributaria es un servicio que tiene satisfechos a la mayoría de los clientes comerciales; sin embargo, se considera importante resaltar que existe un porcentaje que se encuentra totalmente insatisfecho, ello puede deberse al hecho de que a algunos clientes comerciales de los contadores públicos han sufrido cierres por parte del sistema tributario ya que no tienen sus registros al día o sus libros no son llevados de acuerdo a la entidad, lo que repercute en el cierre del establecimiento al momento de surgir una fiscalización, esto se traduce en insatisfacción del cliente.

Más es conveniente resaltar que no toda la responsabilidad recae sobre el desempeño del contador, porque como se observó en los primeros ítems, los clientes comerciales les dan competencias a los administradores que son sólo de los contadores, y ello de una u otra manera afecta dicho desempeño profesional.

En cuanto al tercer objetivo que sirvió para medir la satisfacción generada por el servicio de información financiera prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo. Hay que destacar que no todos los servicios referidos a la información financiera ha generado satisfacción y complacencia en los clientes comerciales de los contadores públicos; ya que es frecuente conseguir en cada respuesta la existencia relativamente alta de clientes que se sienten insatisfechos.

Ello se produce, sobre todo en los servicios de elaboración de información financiera, asesorías, entre otros; sin dejar de llamar la atención el servicio de certificación de planillas y apertura de libros contables, perteneciendo estos servicios a la competencia de los contadores públicos, puesto que una empresa para estar al día con el sistema tributario requiere que sus libros contables se aperturen con legalidad para poder mantenerse al día; por otro lado la certificación de planillas, es utilizado, sobre todo, para las declaraciones que tienen que hacer las empresas y que deben estar firmadas por un contador público para poder tramitarla con eficiencia.

Más este es uno de los servicios de los cuales están más insatisfechos los usuarios (que no es todo el mercado de clientes), pero que de una u otra forma es solicitado y se espera obtener lo mejor del mismo, así como se espera que el desempeño del profesional contable se cumpla con la mayor efectividad al momento de realizar estos tramites.

En cuanto al último objetivo que buscó conocer la satisfacción generada por el servicio de auditoría prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo. En el mercado del municipio Trujillo, los clientes comerciales no solicitan o utilizan todos los servicios de auditoría que prestan los contadores públicos, un ejemplo de ello es que hacen uso sólo de las siguientes auditorías: financiera, administrativa, de cumplimiento y la operativa, obviando la de gestión, computacional y la ambiental.

Ahora bien, de las auditorías solicitadas, la que se presta con la mayor efectividad es la financiera al número de clientes que la solicitan; sin embargo, la de mayor insatisfacción recae sobre la auditoría de cumplimiento. Pudiendo destacar que, este tipo de auditoría debe prestarse con el mayor desempeño por parte del contador público, debido a que la misma permite la revisión de documentos que sirven para soportar legal, técnica, financiera y contablemente las operaciones de la empresa, por lo dicho servicio debe ser prestado con la mayor eficiencia y efectividad, ya que son puntos que el comerciante debe conocer para poder tomar decisiones sobre la empresa en cualquier momento determinado.

Es importante reflexionar sobre la satisfacción que sienten los clientes comerciales de los contadores públicos, debido a que la actitud de los profesionales contables hace pensar que, hasta ahora, no han complacido y satisfecho a todos los clientes, ya que existen fallas en el desempeño de éstos que de una u otra forma se ha traducido en insatisfacción, lo que genera que los clientes comerciales tengan que buscar otro profesional que

cubra sus expectativas para poder obtener la satisfacción que persigue en la prestación de un servicio.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones obtenidas, se sugiere:

Se sugiere a los contadores públicos que luego de que los clientes comerciales puedan identificar los servicios que les ofrecen, dedicarle mayor atención a los servicios que presentan más fallas y por ende mayor insatisfacción en los clientes comerciales, de esa forma podrán cubrir las expectativas y lograr que el mercado de clientes se incremente al generar una opinión positiva dentro del mismo.

En cuanto a conocer la satisfacción que genera el servicio de asesoría prestado por los Contadores Públicos en los clientes comerciales del Municipio Trujillo, se le sugiere a los profesionales contables mantener un contacto permanente y directo con los clientes, debido a que si un cliente solicita una asesoría la misma debe brindarse cara a cara para poder conocer los deseos y necesidades de sus clientes y darles la satisfacción que persiguen al solicitar el servicio o la opinión personal del profesional; esa es una manera de permitirles a los clientes sentirse únicos en la atención que le brinda su contador.

En relación a medir la satisfacción generada por el servicio de información financiera prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo, se le sugiere a los profesionales contables que al momento de prestar el servicio de elaboración de informes financieros, certificación de planillas, estados financieros, entre otros; solicitar toda la información financiera que les sirva para cotejar los libros, de esa manera podrán evitarle a su cliente sanciones que en base a multas pecuniarias o cierres de establecimientos, ello evitará que surja una actitud negativa por parte de sus clientes.

En cuanto a la satisfacción generada por el servicio de Auditoría prestado por el Contador Público a sus clientes comerciales en el Municipio Trujillo. Se les sugiere a los profesionales contables mejorar su desempeño y poner mayor atención en los servicios que prestan, de esa forma podrán detectar las debilidades que presentan en los diferentes servicios, los cuales de una u otra forma están generando insatisfacción en sus clientes comerciales. Además, pueden emplear un sistema de evaluación de su servicio a través de una encuesta personal para establecer sus fortalezas y sus debilidades, y así poder cubrir las expectativas de sus clientes en el mercado del municipio Trujillo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBRECHT, K., y Bradford, L. (1990). Excelencia en el Servicio, Satisfacer las Expectativas y Necesidades del Cliente. Editorial McGraw-Hill. México.
- AMARO, R. (2005) Administración de Empresas I. Editora Tiempo S. A. España.
- ARIAS, F. (1999). Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración. (3^{ra} ed). Editorial Episteme. Venezuela.
- BALESTRINI, M. (2002) Como se Elabora el Proyecto de Investigación. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial. Caracas. Venezuela
- BIONDI, M. (1997).Fundamentos de Auditoría y Contabilidad Aplicada. Ediciones Machi-López, S.A. Argentina
- BLANCO, Y. (1992) Guía para el ejercicio de la Contaduría Pública. Editora Roesga. Colombia
- BRICEÑO N. (2003), “La Satisfacción del Cliente del Contador Público, en lo Relacionado a su Ética Profesional, en el Municipio Trujillo del Estado Trujillo. Caso: Agremiados a la Asociación de Comerciantes e Industriales de Trujillo (ACOINVA)”. Trabajo de Grado no publicado. Núcleo Universitario “Rafael Rangel”-Venezuela.
- CHÁVEZ, N. (1994) Introducción a la Investigación Educativa. Venezuela. Editorial Universal.
- CHIAVENATO, I (1993). *Administración de Recursos Humanos*. (4^a ed). Mexico : McGraw – Hill
- COBRA, M. (2000). Marketing de Servicios. Estrategias para Turismo, Finanzas, Salud y Comunicación. (2^a ed) Editorial McGraw-Hill. México
- COWELL, D. (2001). Mercadeo de Servicios. Fondo editorial LEGIS. Colombia.
- CRUZ, R. (2005) Funciones del Contador Público: entre la Ética y los Valores. (Documento en Línea) Disponible en Internet: www.monografias.com [Consulta: Enero 2006; 22]

- DELL'AGNOLO M. (2004). Costos de Inventarios, Planificación de Stocks y Aprovechamiento. Editorial Prentice Hall. México
- EDUARTE, A. (2004) Calidad en el servicio al cliente. (Documento en Línea) Disponible en Internet: www.monografias.com [Consulta: Enero 2006; 22]
- FERRATER, J. (1975). Diccionario de Filosofía. Tomo II. Sudamericana S.A. Argentina.
- FLORES, M. (2001). Administración de Empresas. (Documento en Línea) Disponible en Internet: www.monografias.com [Consulta: Marzo, 2007; 22]
- HERNÁNDEZ, R.; Fernández, C. y Baptista P. (1998) Metodología de Investigación. McGraw-Hill. México.
- HERRERA, Z. (2000), "Satisfacción del cliente en relación a los Servicios Especiales prestados por el Contador Público" Trabajo de Grado Publicado. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"-Venezuela
- KENNEDY, R. (1973). Estados Financieros. 3ª Edición. Editorial Hispanoamericana: México
- KINNEAR, T. y Taylor, J. (1999). Investigación de Mercados. (7^{ma} ed). McGraw-Hill. México
- KOTLER, P. (1993). Fundamentos de la Mercadotecnia. Editorial Prentice - Hall Hispanoamericano, S.A. México.
- LACRUZ, D. (2006) "Satisfacción del Cliente en relación al desempeño del Contador Público en el municipio Valera del Estado Trujillo". Trabajo no Publicado. Universidad "Valle del Momboy" –Venezuela
- MANUAL DE LA UNIVERSIDAD SANTA MARÍA. (2000) Como Elaborar Proyectos de Grado. Venezuela.
- MÉNDEZ, C. (2001) Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. (3^{re} ed) McGraw-Hill. México.
- PUJOL, B. (2000). Diccionario de Marketing. Editorial Cultural S.A. España.
- RAMIREZ, D. (1994). Contabilidad Administrativa. McGraw-Hill, Interamericana, México.

- RODRIGUEZ, L. (1996) Planificación, Organización y Dirección de la Pequeña Empresa. Colombia: Publicaciones Sur-Occidental.
- ROMERO, J (2001). Principios de Contabilidad. Editorial McGraw Hill Interamericana. Editores, S.A. de México.
- RUEDA; G. (2002) Desarrollo alternativo y contabilidad: una aproximación. En: Revista Legis del contador N° 9. Bogotá: Legis S A. Colombia.
- SEWELL, C. (1998). Satisfacción del Cliente. Serie McGraw Hill. Tomo II. México
- SIERRA, R (1996) Técnicas de Investigación Social. Editorial Paraninfo. España.
- STANTON, W. y Otros. (2000). Fundamentos de Marketing. McGraw Hill. México
- SUÁREZ, J. Cosmovisión Social de la Contabilidad como Disciplina Científica. Revista Legis del Contador N° 5(Enero- Marzo 2001).
- TAMAYO, M. (2003) El Proceso de la Investigación Científica. (4ª ed.) Editorial Limusa. México
- THOMPSON, I. (2004) Satisfacción del Cliente. (Documento en Línea) Disponible en Internet: www.google.com. [Consulta: Enero, 2006; 22]
- TUA, J. Responsabilidad Social del Auditor. Revista Universidad de Antioquia N° 15 (Sep. 1989). (Documento en Línea) Disponible en Internet: www.google.com. [Consulta: Enero, 2006; 22]
- VÁSQUEZ, J. (1993) Proyección Social del Contador Público. Tomo II, Diagramación e impresión: CENAPEC. Colombia.

ANEXOS “A”
LISTA DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Lista de Afiliados por Zona

sector

CODIGO	afiliado
ACV	ABASTOS CLIMACO VILLE
CBV	CENTRO BELLA VISTA
CFP	CONSTRUCTORA FLOR DE
CLB	CIBERCAFÉ LOS BALCONE
CPL	COMERCIAL LUCENTE
CZL	CALZA LINDO
DIE	DISTRIBUIDORA LOS EDU
DLG	DISTRIB. REGIONAL
FRO	FERRE-REPUESTOS OCCID
HCT	HOTEL COUNTRY TRUJILL
HLG	HOTEL LOS GALLEGOS
IMB	INGENIEROS M Y B C A
ISC	INVERSIONES SAN CORRA
LB	LUBRICANTES LA MORITA
OPC	OPTICA CRESPO
PFZ	POLLO FELIZ
PHA	PANADERIA HISPANO AM
PLE	PANADERÍA ESPAÑOLA
RCC	RESAURANTE DE LA CAM
TVC	TV CABLE
VDS	VICENTE D'SANTIAGO

sector

CODIGO	afiliado
MYB	MAMA YOYA BOUTIQUE

sector

CODIGO	afiliado
--------	----------

	HCA	HUACALES
sector		CHIQINQUIRA
	CODIGO	afiliado
	MAG	MUSCLE ACTION GIM
sector		CHIQINQUIRA
	CODIGO	afiliado
	BRC	BAR RESTAURANTE LOS C
	BYU	BARRETO Y UZCATEGUI
	EVM	EL VALLE DE LOS MUKAS
	FUN	FUNERARIA NAZARETH, C
	LCP	LA CASA DEL PUEBLO
sector		CRISTOBAL MENDOZA
	CODIGO	afiliado
	102	EMISORA 102,5
	AFF	AGENCIA DE FESTEJOS FI
	AME	ABASTOS MI ECONOMIA
	AMT	AUTOMOTORS TRUJILLO,
	APS	AUTOPARTS, C.A.
	BIV	BANCO INDUSTRIAL DE V
	CHM	COLCHO MUEBLES SANTA
	DCC	DUARRY CASA Y CAMPO
	ELP	EL PINYOR, C.A.
	FAU	FARMACIA UNIVERSIDAD
	FAV	FARMACIA AVENIDA
	FMC	FARMACENTRO
	FSR	FARMACIA SANTA ROSA
	IIJ	INVERSIONES LIBERTAD
	IMO	INVERSIONES MONRO, C.
	INT	INMOBILIARIA TORRES
	IVA	INVERSIONES ARANDIA

IVG INVERSIONES GUACUCO
 IVL INVERSIONES L Y B, C.A.
 LAS LAVANDERIA AUTOMATIC
 RET REENCAUCHADORA TRUJI
 REV RESTAURANTE EL VIÑED
 REW RESPUESTOS WILMAR, C.
 RIC RINCON TURISTICO
 SAA SALON ARTISTICO
 SUC SUPERMERCADO TRUJILL
 VFL VIVERO FLOR DE TRUJILL

sector

CRUZ CARRILLO

CODIGO **afiliado**

BMI BARRETO MOTORS
 CLC COMERCIAL LADY CRISTI,
 COI CONSTRUCTORA TOBA
 CPT CORPORACION TRUJILLO,
 FLP FARMACIA LA PLAZUELA
 INL INVERSIONES LINARES
 IV2 INVERSIONES 2025
 IVC MATERIALES LA CHAFA E
 IVM INVERSIONES LA MORITA
 MAK MATERIALES KUNANA
 MAP MATERIALES PREFABRICA
 TMT TALLER METALURGICO T

sector

EL MATACHO

CODIGO **afiliado**

BIDV BANCO DE VENEZUELA

sector

LA CONCEPCION

CODIGO **afiliado**

ESC ESTACION DE SERVICIO L

sector	LA PAZ
CODIGO	afiliado
AIM	ALMACENES IBRAHIM MO
CAG	COMERCIALIZADORA AGR
CNU	COMERCIAL NUUR
CVZ	COMERCIAL VENEZUELA
GAM	GANGAS MONAY
IVD	INVERSIONES DELGADO 2

sector	MATRIZ
CODIGO	afiliado
AFZ	ABASTOS FRUTIZANA
BEC	BODEGA EL COUNTRY
BNL	BOUTIQUE Y NOVEDADES
BOD	BANCO OCCIDENTAL DE D
BQU	BAZAR Y QUINCALLERIA
BRG	BAR RESTAURANTE LA G
BUJ	BUFALO JEANS
CCI	CARPINTERIA Y CONSTRU
CDC	CASAS DE LAS CARTERAS
CEC	CARNICERIA EL CENTRO
CFC	CAFECHITO COLONIAL
CHF	CHELOS FASCINACIONES
CHR	CHELITOS ROSAS
CIV	COMERCIAL ITALO VENEZ
CMA	COMERCIAL EL MATACHO
COS	CENTRO DE ORIENTACIÓN
CTI	COMPLEJO TURISTICO TR
CTR	COMERCIAL TRUJILANDIA
CZC	CALZA CENTER
CZS	CALZA STILO

DEV	DISTRIBUIDORA EL VAQU
DHH	DISTRIBUIDORA HERBEN,
DMT	DMT SISTEMAS
EEB	ESTACIONAMIENTO EL BU
EFK	EL FRUTAL DE KLELLYS,
ELC	EL CAMPESINO
ETR	ESTACIONAMIENTO TRUJ
EVA	EL VIEJO ALMACEN, S.R.L.
FAC	FARMACIA CENTRAL
FLC	FLORISTERIA CONSUELO
FLE	FRIGORIFICO LA EXCELEN
FMI	FARMACIA MIRABEL
FOC	FOTO CAR'S, C.A.
FPP	FARMACIA PADRE PIO
FTR	FARMACIA TRUJILLANA, S
LAQ	LA "Q", COMPAÑIA ANONI
LAT	LA TRASTIENDA
LIIB	LICORES ILB., C.A.
LMP	LA MULTITIENDA DEL PA
LRB	LA RUEKA BOUTIQUE
MyD	MUEBLES Y DATALLES LA
QUR	QUINCALLERIA ROSAS
SOL	SELF-SERVI SOLUNTO
TAM	TIPOGRAFIA AMERICA
TGL	TIENDAS GLENDA'S
UNI	UNIVERSO ELECTRONICO
VSC	VARIEDADES SCALA

sector

MONSEÑOR CARRILLO

CODIGO	afiliado
CBC	CANCHA DE BOLAS CRIOL

CEM	CARPINTERIA Y EBANISTE
CRC	CAFÉ RESTAURANTE D'L
ECC	ESTACIONAMIENTO CAM
FEA	FESTEJOS ALEGRIA
FSJ	FARMACIA SAN JACINTO
IVJ	INVERSIONES J.L
LDT	LICORERIA DON TITO
sector	PAMPANITO II
<hr/>	
CODIGO	afiliado
<hr/>	
EPA	EPAR, C.A
FNZ	FRENOZA, C.A.
sector	SANTA ROSA
<hr/>	
CODIGO	afiliado
<hr/>	
ELV	EL VIÑEDO C.A
sector	SIQUISAY
<hr/>	
CODIGO	afiliado
<hr/>	
TUK	TUKECA, C.A

**ANEXOS “B”
CUESTIONARIO**



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TRUJILLO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES COMERCIALES GENERADO POR LOS PROFESIONALES CONTABLES EN EL MUNICIPIO TRUJILLO

Se está aplicando un cuestionario para recopilar información que servirá para llevar a cabo el Trabajo de Grado titulado "Satisfacción del Cliente Comercial generado por los Profesionales Contables en el Municipio Trujillo Estado Trujillo". Agradezco su colaboración.

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas
- Seleccione con una equis (X) la opción de su preferencia
- No deje ninguna pregunta sin responder
- Cualquier duda consúltela con el encuestador.

1.- ¿Utiliza usted los servicios de algún Contador Público?

Si _____ No _____

2.- ¿Quién lleva los registros contables de la empresa?

Administrador _____ Contador Público externo _____ Contador Público de la empresa _____

3.- ¿Cuales de los tipos de servicios que se mencionan a continuación, son realizados por el Contador Público de su empresa?

Auditoria _____
Información Financiera _____
Asesoría _____

Nota: Conteste la pregunta N° 4 solo si seleccionó la alternativa Auditoria.

Conteste la pregunta N° 5 solo si seleccionó la alternativa Información Financiera.

4.- ¿Qué tipo de auditoria realiza el Contador Público en su empresa?

- Financiera (Establecer cual es la situación financiera real de la empresa) _____
- De Cumplimiento (Determinar si los procedimientos están de acuerdo con las normas) _____
- De Gestión (Conocer los distintos tipos de control que se producen) _____
- Administrativa (Saber la forma como esta siendo administrada) _____
- Operativa (Determinar los grados de eficiencia alcanzados y formular recomendaciones) _____
- Ambiental (Evaluar el impacto negativo en el medio ambiente y la sociedad) _____
- Computacional (Revisión de la seguridad y control de los sistemas de información) _____

5.- ¿Cuales de las Informaciones Financieras realiza el Contador Público para su empresa?

Balance General _____
Estado de Resultado _____
Estado de flujo de efectivo _____
Movimiento de Cuentas de Patrimonio _____
Certificación de planillas _____
Apertura de libros contables _____
Elaboración de reportes financieros _____
Inventarios _____
Todas las anteriores _____

6.- ¿Cuales de las asesorías realiza el Contador Público para su empresa?

Tributaria _____
Técnica _____

Nota: Conteste la pregunta N° 7 solo si seleccionó la alternativa asesoría tributaria.

Conteste la pregunta N° 8 solo si seleccionó la alternativa asesoría técnica.

7.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de asesoría tributaria que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

8.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de asesoría técnica que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 9 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 3.

9.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de estados financieros que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 10 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 3.

10.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de certificación de planillas que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 11 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 3.

11.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de apertura de los libros de Contabilidad que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 12 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 3.

12.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de elaboración de reportes financieros que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 13 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 3.

13.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de inventarios que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 15 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.

14.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoría financiera que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____
Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____
Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 16 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.
15.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoria de cumplimiento que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____

Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____

Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 17 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.
16.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoria de gestión que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____

Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____

Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 18 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.
17.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoria administrativa que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____

Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____

Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 19 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.
18.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoria operativa que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____

Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____

Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 20 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.
19.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoria ambiental que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____

Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____

Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Nota: Conteste la pregunta N° 21 solo si seleccionó la alternativa correspondiente en la pregunta N° 4.
20.- ¿Cuál es su actitud con relación al servicio de auditoria computacional que el Contador Público le presta a su empresa?

Insatisfacción (el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente) _____

Satisfacción (el desempeño percibido coincide con las expectativas del cliente) _____

Complacencia (el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente) _____

Gracias por su Colaboración.-

**ANEXOS “C”
CARTAS DE VALIDACIÓN**



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dr. Elizabeth Rojas P.

titular de la cédula de identidad N° V.- 972384 de
profesión Acc. Administración, por medio de la presente hago

constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la bachiller
Andreina Liseth Fernández Aguilar, portadora de la Cédula de Identidad N° V.-
14.781.217, aspirante al Título de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad
de Los Andes Núcleo Universitario "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar
información necesaria para su Trabajo Especial de Grado titulado: "**Satisfacción del
Cliente Comercial Generada por los Profesionales Contables en el Municipio
Trujillo Estado Trujillo**"

Firma: [Firma]

C.I. V.- 972384

Fecha: 15-05-2009



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Maria Eugenia Briceno

titular de la cédula de identidad N° V.- 7.863.240 de
profesión Lic. Administración, por medio de la presente hago
constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la bachiller
Andreina Liseth Fernández Aguilar, portadora de la Cédula de Identidad N° V.-
14.781.217, aspirante al Título de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad
de Los Andes Núcleo Universitario "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar
información necesaria para su Trabajo Especial de Grado titulado: **"Satisfacción del
Cliente Comercial Generada por los Profesionales Contables en el Municipio
Trujillo Estado Trujillo"**

Firma:

[Firma manuscrita]

C.I. V.:

7.863.240

Fecha:

15/05/2007



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO "RAFAEL RANGEL"
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
TRUJILLO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marielys T. Cote F.
titular de la cédula de identidad N° V.- 10.152.739 de
profesión Licenciada en Contaduría P. por medio de la presente hago
constar que he revisado y validado el instrumento presentado por la bachiller
Andreina Liseth Fernández Aguilar, portadora de la Cédula de Identidad N° V.-
14.781.217, aspirante al Título de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad
de Los Andes Núcleo Universitario "Rafael Rangel", el cual será utilizado para recabar
información necesaria para su Trabajo Especial de Grado titulado: **"Satisfacción del
Cliente Comercial Generada por los Profesionales Contables en el Municipio
Trujillo Estado Trujillo"**

Firma: _____

C.I. V.- _____

Fecha: _____

"